Ministerio de Comunicaciones
República de Colombia
Libertad y Orden

Agenda de Conectividad
C@mino a la Sociedad del Conocimiento

MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

© Derechos Reservados

Bogotá, D.C., mayo de 2008

FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	**Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea de la República de Colombia**		
Fecha:			
Sumario:			
Palabras Claves:	Gobierno En Línea, Manual		
Formato:	DOC		
Fecha de emisión:	28/05/2008	Fecha de modificación:	
Dependencia:	Ministerio de Comunicaciones		
Código:		Versión	1.0
Autor (es):	Equipo de Articulación y Gestión del Programa Agenda de Conectividad		
Revisó:	Equipo de Articulación y Gestión del Programa Agenda de Conectividad		
Aprobó:	Francisco Camargo Salas, María Isabel Mejía Jaramillo		
Validó:	Ministerio del Interior y de la Justicia Departamento Administrativo de la Función Pública		
Info. Adicional:			
Ubicación:	El archivo magnético asociado al documento está localizado en el equipo Perseo en la ubicación: Perseo / Articulación y Gestión / Manual		

HISTORIA

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
0.0	14/04/08	Borrador del documento
1.0	28/05/08	Documento oficial

MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

NOTA IMPORTANTE

El presente "Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea" determina los lineamientos para cumplir con lo establecido en el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008 e incorpora recomendaciones del documento de "Políticas y Estándares para publicar información del Estado colombiano en Internet" del año 2000, las cuales dejan de tener vigencia a partir de la publicación del presente Manual.

Dada la dinámica propia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (*TIC*), la información de este Manual se actualizará periódicamente con el fin de mantener a los responsables de impulsar y desarrollar la Estrategia de Gobierno En Línea en las diferentes entidades públicas:

- informados sobre los contenidos y servicios que deben ofrecer a la ciudadanía a través de medios electrónicos,
- siempre al día en las últimas tendencias relacionadas con el Gobierno En Línea,
- articulados con el enfoque estratégico para implementar la Estrategia de Gobierno En Línea de la República de Colombia.

Por esta razón, la información de este Manual ha sido y será objeto de revisión constante. Las nuevas versiones se publicarán en los medios informativos con que cuente la Estrategia de Gobierno En Línea.

Cualquier referencia en este documento a un producto, proceso o servicio específico, no debe entenderse ni constituye un reconocimiento, aceptación, aval, endoso de responsabilidad por calidad, idoneidad o cualquier otro atributo o condición de este producto, proceso o servicio, o de la idoneidad, profesionalismo o cualquier otro atributo o condición de productor o proveedor.

Ni la Estrategia de Gobierno En Línea, ni cualquiera de los funcionarios, empleados, contratistas, o vinculados a ella, otorgan ningún tipo de garantía, expresa o implícita, incluyendo las de comercialidad o de aptitud para una finalidad particular, o asume alguna responsabilidad legal por la exactitud, integridad, o utilidad de información que se obtenga de este documento. En ningún momento la Estrategia de Gobierno En Línea será responsable por cualquier daño legal, indirecto, consiguiente, incidental, o perjudicial que surja por el uso del material escrito en este documento, o de sus referencias a otras fuentes de información.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 5

1. ANTECEDENTES 6

2. PREPARACIÓN PARA EL GOBIERNO EN LÍNEA 8

3. FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA 12

4. FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA 21

5. FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA 23

6. FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA 25

7. FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA 28

REFERENCIAS 30

INTRODUCCIÓN

La información del Estado debe ser entendida como un bien público, al igual que los trámites y servicios que toda entidad debe proveer a la comunidad para cumplir su objeto social y reconocer los derechos del ciudadano[1]. Por lo tanto, es un derecho de los ciudadanos y es un deber del Estado orientar su acción a las necesidades de la ciudadanía y ofrecer la información, trámites y servicios de manera eficiente, transparente y participativa para su mejor prestación. Para este fin, los medios electrónicos se han constituido en un canal que permite su acceso de manera ágil, sencilla y facilita la mejora en la calidad así como ahorros en costos y tiempos de acceso.

Para garantizar la oferta de información, trámites y servicios del Estado por medios electrónicos, y para dar un impulso determinante al Gobierno En Línea en la República de Colombia, surgió la necesidad de expedir el Decreto 1151 de 2008 que determina la elaboración de un Manual que le facilite a las entidades la implementación de esta Estrategia, en concordancia con la normatividad vigente sobre esta materia. Este Manual lo emite el Programa Agenda de Conectividad, como líder de la Estrategia de Gobierno En Línea en la Administración Pública, y es de carácter obligatorio para las entidades públicas destinatarias del Decreto 1151 de 2008. Así mismo, el Programa es responsable de proporcionar a las entidades metodologías y herramientas que faciliten el cumplimiento de las instrucciones consignadas en el presente Manual.

El Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea es el Qué y el Cómo para publicar información y proveer trámites y servicios del Estado por medios electrónicos. Surge para garantizar la calidad, oportunidad, accesibilidad, uniformidad y confianza en la información y servicios institucionales ofrecidos por medios electrónicos, ya que hay que asegurar y facilitar el acceso y ubicación a información, trámites y servicios útiles y de interés ciudadano.

En el presente documento encontrará un primer capítulo donde se presentan los antecedentes que enmarcaron el desarrollo del Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea; y entre el segundo y el sexto capítulo se establece la descripción detallada de los criterios que las entidades deberán cumplir de acuerdo con cada una de las fases de la Estrategia de Gobierno En Línea. Es importante mencionar que los criterios que integran cada fase son la base para la formulación y elaboración de diagnósticos y planes de acción en las entidades públicas, así como para el segimiento, monitoreo y evaluación del avance del Gobierno En Línea en el país.

Este esfuerzo es resultado del trabajo articulado con diversas instituciones del sector público, privado, la academia y de la sociedad civil, quienes aportaron decididamente en su elaboración, reflejando así el interés por la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las TIC. Una meta de la que todos somos responsables.

[1] Lo anterior es aplicable salvo en los casos en que, por excepción, una norma determina que una información específica tiene carácter reservado, situación en la cual cada entidad debe tener en cuenta si, dentro de la información que manejan, existen datos sometidos a reserva en los términos de la ley, caso en el cual dicha información no debe ser objeto de divulgación. El carácter reservado de la información está definido en la ley para cada tipo de información específicamente considerada. Por ejemplo, la etapa de instrucción de los procesos penales es reservada, como consecuencia de la reserva del sumario establecida para salvaguardar la presunción de inocencia de los sindicados; o los documentos relacionados con temas de defensa y seguridad nacional, que las normas determinan su carácter reservado. Debe considerarse que la reserva de los documentos cesa a los 30 años de su expedición, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

1. ANTECEDENTES

El presente documento se enmarca dentro de la política establecida por el Gobierno Nacional que pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (*TIC*), tanto en la vida cotidiana como productiva de los ciudadanos, las empresas, la academia y el Gobierno.

La Estrategia de Gobierno En Línea contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Esta estrategia se compone entonces de tres objetivos estratégicos:

- Mejorar la provisión de servicios a los ciudadanos y las empresas: considera el establecimiento de nuevas formas de relación gobierno-ciudadano que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz, con calidad y con independencia de las variables de tiempo y espacio.
- Fortalecer la transparencia del Estado y la participación ciudadana: se concentra en el fomento y la creación de mecanismos que permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, abriendo nuevos espacios y formas de participación ciudadana sustentado en gran parte por la publicidad de información.
- Mejorar la eficiencia del Estado: busca la concepción y el establecimiento de procesos al interior de las entidades del Estado que permitan la integración de los sistemas de los diferentes servicios, compartir recursos y mejorar la gestión interna en las instituciones públicas y por consiguiente la eficiencia del Estado.

La implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea ha sido impulsada por normas como:

- La Directiva Presidencial No. 2 de 2000, la Ley 812 de 2003, el documento Visión 2019, la Ley 1151 de 2007 y el Decreto 1151 de 2008, estructuran y fortalecen la Estrategia de Gobierno En Línea.
- La Directiva Presidencial No. 10 de 2002, la Ley 790 de 2002 y el Documento CONPES 3248 de 2003, que introducen disposiciones en lo concerniente al Gobierno En Línea como proceso estructural de la renovación y modernización de la administración pública.
- El Documento CONPES 3292 de 2004 y la Ley 962 de 2005, que precisan acciones para facilitar las relaciones de los ciudadanos y empresarios con la administración pública.
- El Decreto 2170 del 2002, el Documento CONPES 3249 de 2003, el Decreto 2434 de 2006 y la Ley 1150 de 2007, que fortalecen la transparencia y eficiencia en la contratación pública con el uso de las *TIC*.

El desarrollo del Gobierno En Línea debe asumirse como un proceso gradual, evolutivo y colectivo entre todas las entidades de la Administración Pública, que comprende cinco fases: Información, Interacción, Transacción, Transformación y Democracia en Línea. Estas fases no son dependientes entre sí, ni tampoco necesitan que termine una para comenzar la otra. Cada una de ellas tiene distintos objetivos y exigencias en términos de decisión política, necesidades de conocimiento, costos y nivel de uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Una explicación detallada de cada una de ellas es la siguiente:

Fase	Definición
Información en Línea	Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que

Fase	Definición
	ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.
Interacción en Línea	Es la fase en la cual los sitios Web son actualizados con mayor regularidad y se habilita la comunicación de dos vías de entidades con ciudadanos y empresas, con las consultas en línea e interacción con servidores públicos. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web.
Transacción en Línea	Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros y ofreciendo la posibilidad de navegar el sitio en cualquier otro idioma diferente al español.
Transformación en Línea	Es la fase en la cual se realizan cambios en la forma de operar del Estado, de forma que se eliminan los límites entre entidades y se organizan los servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, quienes pueden acceder a estos servicios por múltiples canales y/o ventanillas únicas virtuales. Para esto, las instituciones deben estar interconectadas y sus sistemas de información misionales integrados, aprovechando la Intranet Gubernamental. Adicionalmente, se habilitan herramientas de personalización para que los usuarios adapten los sitios Web a sus preferencias.
Democracia en Línea	Es la fase en la cual el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno en Línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano. El Gobierno incentiva a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones y, en general, está dispuesto a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía. En esta fase las entidades ofrecen específicamente información, servicios y trámites en línea para incluir a las poblaciones más vulnerables.

Teniendo como norte estratégico las fases de Gobierno En Línea, surge la necesidad de desarrollar los lineamientos que se encuentran a continuación para facilitar la labor de las entidades de tal forma que se cumplan los requerimientos del Decreto 1151 de 2008.

En lo que respecta específicamente a sitios Web, los criterios deben ser aplicados tanto al sitio principal de la entidad como a los sitios adicionales de programas, planes o temas relacionados con la actividad de la entidad y que dependan de ésta. Para cada fase se especificarán algunos criterios que en particular deberán considerarse en los sitios Web adicionales al principal; en los casos en que no se realice diferencia alguna se deberá a que dichos criterios deben ser manejados desde el sitio Web principal.

Adicionalmente, algunos conceptos que resulta importantes considerar son los siguientes:

- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
- **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.
- **Trámite En Línea:** Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.
- **Servicio En Línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.
- **Cadena de Trámites:** Asociación que se establece entre trámites -sectoriales e intra-sectoriales- comunes y/o complementarios, en función de facilitar a los usuarios la adquisición de derechos o el cumplimiento de obligaciones.
- **Ventanilla Única Virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

2. PREPARACIÓN PARA EL GOBIERNO EN LÍNEA

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, las entidades públicas deberán adelantar las acciones de preparación preliminar que se describen a continuación.

COMITÉ DE GOBIERNO EN LÍNEA

El Comité de Gobierno En Línea deberá estar integrado, como mínimo por:

- El líder de Gobierno En Línea, quien representa a la alta dirección;
- los representantes de cada Dirección y/o Programa de la entidad;
- el jefe de la Oficina responsable de Planeación o su delegado, del nivel asesor;
- el jefe de la Oficina responsable de Atención al Ciudadano o su delegado, del nivel asesor;
- el jefe de la Oficina responsable de Comunicaciones y/o Prensa o su delegado, del nivel asesor;
- el jefe de la Oficina responsable de Control Interno o su delegado, del nivel asesor y;
- el jefe de la Oficina responsable de Sistemas y/o Informática o su delegado, del nivel asesor.

El Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de Calidad y el Jefe de la Oficina responsable de Jurídica o su delegado, del nivel asesor, serán invitados permanentes del Comité de Gobierno En Línea.

Este Comité es la instancia responsable de:

- Ser la instancia responsable del liderazgo, planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno En Línea en la entidad y canal de comunicación con la institución responsable de coordinar la Estrategia de Gobierno En Línea, con la Comisión Interinstitucional de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública (COINFO) y de los demás grupos de trabajo relacionados con la transformación y modernización de la administración pública, apoyados en el aprovechamiento de la tecnología.
- Definir los mecanismos para dar cumplimiento a la normatividad relacionada con el Gobierno En Línea, como la Ley 962 de 2005, la Ley 1150 de 2007 y los Decretos 066 y 1151 de 2008, entre otros.
- Liderar, bajo los lineamientos de la Estrategia de Gobierno En Línea, la elaboración del diagnóstico y la elaboración y seguimiento al plan de acción de Gobierno En Línea de la entidad.
- Para el caso de las entidades cabeza de un sector y/o agrupación de entidades (por ejemplo, los Ministerios y Departamentos Administrativos en lo nacional y las Gobernaciones y Alcaldías en lo territorial), el Comité de Gobierno En Línea tendrá además la responsabilidad de coordinar y articular la Estrategia de Gobierno En Línea de dicho sector o territorio.
- Acompañar a los diversos grupos conformados al interior de la entidad, relacionados con servicio al ciudadano, racionalización y simplificación de trámites, calidad y control interno, con el fin de incorporar el aprovechamiento de las TIC en las acciones que estos grupos adelanten.
- Identificar las barreras normativas para la provisión de trámites y servicios en línea y propender por levantar dichos obstáculos, de manera que puedan ser prestados por medios electrónicos.
- Definir los lineamientos para la implementación efectiva de políticas y estándares asociados, como la política de actualización del sitio Web (donde deberán estar involucradas las diversas áreas, direcciones y/o programas de la entidad), política de uso aceptable de los servicios de Red y de Internet, política de servicio por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de seguridad del sitio Web, entre otros.
- Definir e implementar el esquema de vinculación de la entidad a la Intranet Gubernamental y cada uno de sus componentes.
- Definir y generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno En Línea por parte de los ciudadanos, las empresas y la entidad misma.

- Adelantar investigaciones, de tipo cualitativo y cuantitativo, que permitan identificar necesidades, expectativas, uso, calidad e impacto de los servicios de Gobierno En Línea de la entidad.
- Garantizar la participación de funcionarios de la entidad en procesos de generación de capacidades (sensibilización, capacitación y formación) que se desarrollen bajo el liderazgo de la institución responsable de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea.

El Comité de Gobierno En Línea se reunirá por convocatoria que realice el líder de Gobierno En Línea, al menos una vez al mes. Podrá invitar a funcionarios de la entidad, de otras entidades estatales y a particulares, cuya presencia sea necesaria para la mejor ilustración de los diferentes temas de competencia del Comité. Y deberá informar, al menos una vez al semestre, el avance y resultados de su gestión al Representante Legal de la entidad. El Representante Legal deberá informar, al corte de cada semestre, el resultado de dicha gestión a los correos electrónicos info@gobiernoenlinea.gov.co y contacto@gobiernoenlinea.gov.co y garantizar la publicación del documento en la sección de Informes de Gestión del sitio Web de la entidad.

Así mismo, el líder de Gobierno En Línea de las entidades cabeza de un sector o territorio, deberán convocar, por lo menos una vez cada dos meses, a los líderes de Gobierno En Línea de las entidades que lo integran, con el fin de articular y realizar seguimiento a la Estrategia de Gobierno En Línea de dicho sector o territorio. Y deberá informar, al menos una vez al semestre, el avance y resultado de las acciones interinstitucionales al Representante legal de la entidad cabeza del sector o territorio.

Mediante acto administrativo, el Representante Legal de la entidad o a quien éste haya delegado facultades para tal, deberá ordenar la creación del Comité de Gobierno En Línea de la entidad, especificando los objetivos del Comité, los miembros que lo integran y sus funciones. Las entidades públicas deberán remitir el acto administrativo de establecimiento del Comité de Gobierno En Línea a los correos electrónicos info@gobiernoenlinea.gov.co y contacto@gobiernoenlinea.gov.co, dentro de los dos meses siguiente a la expedición del presente manual, y registrar a cada miembro del Comité en la Red de Gobierno En Línea, de acuerdo con el procedimiento que les será remitido una vez enviado el acto administrativo por la entidad.

PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA

El Plan de Acción de Gobierno En Línea deberá ser generado por cada entidad con el fin de garantizar la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea y, de esta manera, propender por el cumplimiento tanto de los criterios establecidos para cada una de las Fases de Gobierno En Línea como de los objetivos de transparencia, eficiencia y mejores servicios a su cargo. Este Plan, que deberá guardar coherencia con los plazos de implementación establecidos en el Decreto 1151 de 2008, deberá contener como mínimo:

- Un marco estratégico, en el que se identifiquen las políticas de la entidad y su relación con los objetivos de la Estrategia de Gobierno En Línea.
- Un diagnóstico del estado de la entidad a la fecha de elaboración del Plan, con respecto al cumplimiento de los diferentes criterios en cada una de las Fases de Gobierno En Línea.
- Un esquema que identifique las acciones necesarias para el cumplimiento de cada uno de los criterios en cada fase y su plazo de implementación.
- Un marco de acción, que comprenda la identificación de los proyectos tendientes a garantizar la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea y el cumplimiento de los objetivos misionales de cada entidad.
- Una ficha por cada proyecto que se desarrollará, identificando los objetivos, las actividades, los beneficios e impacto, las metas, los recursos señalando las líneas presupuestales que respaldan dichos recursos, los responsables y los plazos de ejecución.

Para las entidades públicas del orden nacional, el líder de Gobierno En Línea de cada entidad deberá remitir, a más tardar en la primera semana del mes de septiembre de 2008, a través de la Red de Gobierno En Línea, el

Plan de Acción 2008-2010. Las entidades del orden territorial deberán remitir su plan para la vigencia 2009-2012 a más tardar en la primera semana del mes de noviembre del 2008. Así mismo deberán presentar, a través de estos mismos medios, actualizaciones semestrales (a junio y diciembre) con información sobre el avance y seguimiento a los planes de acción de Gobierno En Línea.

POLÍTICA EDITORIAL

Debido a las características de los medios electrónicos, relacionadas especialmente con el hecho de que los contenidos se pueden diseminar de forma rápida y a un gran número de personas, se ha definido una política editorial que establece las características que deben considerar las entidades al momento de publicar contenidos generales en medios electrónicos. Esta política editorial deberá complementarse con las indicaciones que señalen el Departamento Administrativo de la Función Pública -en el marco de la iniciativa de "Lenguaje Ciudadano"- y el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Los contenidos deben ser entendibles, agradables y de uso fácil

- Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No debe dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir. Se debe tener en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y de diferentes regiones del país.
- No se deben usar abreviaturas. Si se necesita utilizar abreviaturas, éstas deben ir referenciadas después de que son utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.
- No se deben usar tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado del mismo inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.
- No se deben utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos), y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.
- En las fechas, no se deben utilizar abreviaturas para el nombre del mes.
- Se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.

Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos

- Los contenidos que el Estado ofrezca por medios electrónicos deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos, que genere algún beneficio para los clientes y que no dé lugar a interpretaciones erradas. De igual forma, se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información que va a ser publicada en medios electrónicos.
- Las entidades deben ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- Cuando se publique información en forma de artículos, la información debe provenir de fuentes totalmente confiables. Si la fuente no es totalmente confiable o si no se tiene certeza de la fuente de donde proviene, la información debe ser corroborada al menos con tres (3) fuentes adicionales, identificando las fuentes al final del artículo.
- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.
- Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se debe indicar claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original.
- Antes de ofrecer contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos.

Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios

- Los contenidos provistos por medios electrónicos por el Estado Colombiano de ninguna forma pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, en la medida que contenidos ofensivos atentan contra derechos fundamentales de los particulares. En todo momento se debe tener presente que se trata de la imagen del Estado.
- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- Los contenidos que se provean no deben reflejar los intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular. Igualmente, no deben reflejar posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos específicos.
- No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.

Los contenidos debe mantener la privacidad

- No se debe ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a las entidades que publiquen la información. Es importante en este punto tener claros conceptos jurídicos tales como indagatorias, llamado a juicio o demás, que de una u otra forma están afectando la condición jurídica de las personas o las instituciones.
- No se deben ofrecer contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en que los mismos pueden estar reservados conforme a la ley. En el caso de antecedentes penales o disciplinarios, sólo se ofrecerán contenidos cuando se trate de antecedentes definitivos, en los casos en que aplique, se deberán mantener actualizados y se excluirán nombres de las personas cuando los antecedentes dejen de tener vigencia.
- En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales se solicita la información y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.

Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual

- Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren dentro de los sitios Web hacen parte del patrimonio de la entidad pública y por lo tanto son considerados bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada y así mismo se debe informar claramente al ciudadano qué puede hacer y qué no, con el material alojado.
- Si una entidad pública desea hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.
- La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comillas dobles (“ “) y se debe incluir la referencia del lugar donde fue tomada la cita, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada, fecha de publicación.
- La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observarán en lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.
- En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de la manera más diligente.
- El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede generar acciones civiles o penales.

3. FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2008 - Plazo para entidades del orden territorial: 01/11/2008

La fase de información inicia con los aspectos necesarios para la puesta en marcha del Gobierno En Línea. Debe considerarse que más allá del esfuerzo de diseño, desarrollo y puesta en marcha de la herramienta tecnológica, el sitio Web será habilitado como un canal de atención e interacción con la ciudadanía, que permite fortalecer la relación con los clientes/usuarios de la entidad.

TIPO DE INFORMACIÓN Y ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN

Teniendo en cuenta que en la fase de información las entidades habilitan sus propios sitios Web para proveer en línea información, a continuación se presentan los criterios que permiten determinar la evolución de las entidades en esta fase.

Tipo de información mínima a publicar

El contenido mínimo que debe tener un sitio Web de una entidad del Estado es el siguiente:

Para el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Acerca de la Entidad	
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	Debe estar actualizada la información general de la entidad y los canales de atención al ciudadano en www.gobiernoenlinea.gov.co. Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad debe ser válido.
Misión y visión	Son las que están descritas en la norma de creación o reestructuración de la entidad o definidas en el sistema de gestión calidad de la entidad.
Objetivos y funciones	Son los que están descritos en la norma de creación o reestructuración de la entidad. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.
Organigrama	Se encuentra, por regla general, en la norma de creación u organización de la entidad. De lo contrario, cada entidad debe referir un organigrama contenido en una norma jurídica y, en caso de no existir, se debería expedir esta norma, de acuerdo con el manual de funciones de la entidad.
Localización física (incluyendo todas las sedes o sucursales)	Debe publicarse en la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a las sedes y/o sucursales.
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax	
Correo electrónico de contacto	
Horarios y días de atención al público	
Directorio de funcionarios principales	Se debe publicar información, como mínimo, de los funcionarios que ocupan los cargos planteados en el organigrama. De estos funcionarios se debe publicar como mínimo: nombre, apellidos, cargo, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico del despacho y/o del funcionario.
Directorio de entidades	Se debe publicar el listado de entidades que integren el mismo

	sector/rama/organismo (en el caso del orden nacional), del departamento (en el caso de gobernaciones) o del municipio, en el caso de alcaldías), con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
Directorio de agremiaciones y asociaciones	Se debe publicar el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
Normatividad	
Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos	Que rigen a la entidad, determinan su competencia, son aplicables a su actividad o producidas por la misma. Deben publicarse dentro de los cinco (5) días siguientes a su expedición.
Decretos	
Resoluciones y/u otros actos administrativos de carácter general	
Proyectos de normatividad	Normas que están en proceso de expedición, de temas relacionados con la competencia de la entidad, durante el período de su presentación hasta su sanción. Una vez aprobadas, deberán pasar a una de las categorías anteriores.
Presupuesto	
Presupuesto aprobado en ejercicio	El presupuesto en ejercicio de la entidad es el aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicables por tipo de entidad.
Información histórica de presupuestos	Se debe mantener al menos la información de dos (2) años anteriores al año en ejercicio.
Políticas, planes, programas y proyectos institucionales	
Políticas, planes y/o líneas estratégicas	Deben publicarse las políticas, planes y/o líneas estratégicas vigentes, y que respondan a la misión de la entidad.
Programas y proyectos en ejecución	Deben publicarse, como mínimo, los contenidos en Planes de Desarrollo y/o en el Banco de Proyectos del Departamento Nacional de Planeación.
Contacto con dependencia responsable	Cada sección referente a planes y proyectos debe contar en un lugar visible con enlace al correo electrónico de la dependencia responsable para obtener mayor información al respecto.
Trámites y servicios	
Listado de trámites	En la página inicial debe existir, en un lugar plenamente visible, el enlace a la sección de trámites y servicios de la entidad. Para los trámites se debe manejar alguna de estas dos opciones: (a) Un listado de la totalidad de trámites de la entidad, en el que se incluyan los siguientes campos: nombre del trámite, enlace a la información sobre el trámite en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y enlace a la gestión del trámite en línea (de aplicar esto último); (b) Un enlace directo al listado de trámites y su información en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
Listado de servicios	En la página inicial debe existir, en un lugar plenamente visible, el enlace a la sección de trámites y servicios de la entidad. Se deben manejar las mismas indicaciones señaladas anteriormente en el caso de los trámites.
Contratación	
Información sobre la contratación	Enlace en la página inicial, mediante el logotipo oficial, a la información que publica la entidad sobre sus procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Se podrá presentar un listado de los procesos de contratación de la entidad y que cada identificación del proceso se enlace con la información respectiva publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.
Control y rendición de cuentas	
Entes de control que vigilan	Se debe publicar la relación de entidades que vigilan la entidad y los

a la entidad	mecanismos de control que existen al interior y exterior de la entidad para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma. Para ello se debe indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior de la entidad (fiscal, social, político, etc.) y la forma como un particular puede comunicar una irregularidad ante la entidad responsable de hacer el control sobre ella.
Informes de Gestión	Se deben publicar, como mínimo, los informes del período en vigencia y el histórico del período inmediatamente anterior, presentados a la Contraloría, al Congreso/Asamblea/Concejo (según aplique), el informe semestral de Gobierno En Línea y demás entes que vigilan la gestión de la entidad.
Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados	Se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los resultados mensualizados frente a las metas. En el caso de entidades del Ejecutivo, orden nacional, se debe incluir un enlace directo a la información que la entidad reporta al SIGOB.
Plan de Mejoramiento	Se deben publicar cada tres meses (octubre, enero, abril y julio de cada año) los informes remitidos a la Contraloría General de la República sobre el Plan de Mejoramiento de la entidad.
Servicios de información	
Información para niños	Información sobre la entidad y sus actividades dirigida para los niños, de acuerdo con las indicaciones definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
Preguntas y respuestas frecuentes	Se debe ofrecer una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.
Boletines y publicaciones	Se debe poner a disposición, para descarga, los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por la entidad.
Noticias	En la página inicial se debe habilitar una sección que contenga las noticias más relevantes para la entidad, el sector/rama/organismo o departamento al que pertenezca y el gobierno en general, que estén relacionadas con su actividad.
Calendario de actividades	En la página inicial se debe habilitar un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con procesos misionales de la entidad.
Glosario	Se debe incluir un glosario, con enlace desde la página inicial, que contenga el conjunto de términos generales que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.
Política de privacidad y condiciones de uso	En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.

Para sitios Web adicionales al principal:

Criterio	Observaciones
Acerca de la Entidad	
Objetivos y funciones	Son los que están descritos en la norma de creación o reestructuración de la iniciativa, programa, plan o dependencia. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.
Localización física (incluyendo todas las sedes o sucursales)	Debe publicarse en la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a las sedes y/o sucursales.
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax	
Correo electrónico de contacto	
Horarios y días de atención al público	

Equipo de trabajo	Se debe publicar información, como mínimo, del equipo de trabajo asignado a la iniciativa, programa, plan o dependencia. De estas personas se debe publicar como mínimo: nombre, apellidos, rol, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico institucional del despacho y/o de la persona.
Directorio institucional	Se debe publicar el listado de iniciativas, programas, planes o dependencias que integren la misma entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
Directorio de agremiaciones y asociaciones	Se debe publicar el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la iniciativa, programa, plan o dependencia, con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
Normatividad	
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	Que rigen a la iniciativa, programa, plan o dependencia, determinan su competencia, son aplicables a su actividad o producidas por la misma. Deben publicarse dentro de los cinco (5) días siguientes a su expedición.
Decretos	
Resoluciones y/u otros actos administrativos de carácter general	
Proyectos de normatividad	Normas que están en proceso de expedición, de temas relacionados con la competencia de la iniciativa, programa, plan o dependencia, durante el período de su presentación hasta su sanción. Una vez aprobadas, deberán pasar a una de las categorías anteriores.
Líneas estratégicas y proyectos institucionales	
Líneas estratégicas y/o proyectos institucionales	Deben publicarse las líneas estratégicas y/o proyectos que respondan a los objetivos y funciones de la iniciativa, programa, plan o dependencia.
Contacto con responsable	Cada sección referente a líneas estratégicas y/o proyectos debe contar en un lugar visible con enlace al correo electrónico del responsable para obtener mayor información al respecto.
Control y rendición de cuentas	
Informes de Gestión	Debe existir un enlace a los informes de gestión que sobre la iniciativa, programa, plan o dependencia se publique en el sitio Web primario de la entidad.
Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados	Debe existir un enlace a la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los resultados que sobre la iniciativa, programa, plan o dependencia se publique en el sitio Web primario de la entidad.
Servicios de información	
Boletines y publicaciones	Se debe poner a disposición, para descarga, los boletines y publicaciones emitidos por la iniciativa, programa, plan o dependencia.
Noticias	En la página inicial se debe habilitar una sección que contenga las noticias más relevantes para la iniciativa, programa, plan o dependencia, que estén relacionadas con su actividad.
Calendario de actividades	En la página inicial se debe habilitar un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con procesos misionales de la iniciativa, programa, plan o dependencia.
Política de privacidad y condiciones de uso	En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.

Adicionalmente, en el sitio Web de una Gobernación o Alcaldía se debe incluir:

Sobre el departamento o el municipio	
Criterio	**Observaciones**
Presentación	Se debe realizar la introducción sobre los aspectos más destacables del departamento o municipio.

Información general	Se debe publicar la identificación del departamento o municipio (NIT, código DANE, gentilicio), símbolos (escudo, bandera, himno), historia (fecha de fundación, fundadores, reseña), geografía (reseña geográfica, límites, extensión, altitud, temperatura media) ecología (reseña), economía (reseña) vías de comunicaciones (aéreas, terrestres y fluviales).
Territorios	En el caso de los departamentos, se debe publicar el listado de los municipios que lo conforman con enlace a sus sitios Web oficiales; en el caso de los municipios, se debe publicar la información general de las comunas, barrios, corregimientos y veredas.
Mapas	Deben publicarse, como mínimo, el mapa geográfico, el político y mapas territoriales.
Indicadores	Se debe publicar la información relacionada con indicadores de población, salud, educación, servicios públicos, meteorología, socio económicos, entre otros.
Documentos del municipio	Se deben ofrecer publicaciones sobre el departamento o el municipio, en temas diversos como el agropecuario, cultura, economía, demografía, medio ambiente, obras públicas, servicios públicos, trabajo, turismo, educación, juventud, mujeres, salud, vivienda, entre otros.
Álbum o galería de fotos	Debe existir un álbum fotográfico sobre el municipio, categorizado por temas, entre los cuales deberán estar como mínimo: celebraciones, festividades y lugares turísticos.
Turismo	Se debe publicar información sobre los sitios para visitar, principales festividades, directorio turístico (hoteles, posadas, restaurantes, entre otros) e indicaciones sobre cómo llegar al departamento o municipio.

Estándares de navegación

Los siguientes son estándares de presentación, de funcionalidad y técnicos, de obligatorio cumplimiento en los sitios en Internet del Estado colombiano. Para verificar el cumplimiento de algunos de estos estándares se deben utilizar herramientas de revisión recomendadas por el Consorcio *World Wide Web* (W3C - www.w3.org), como las que se encuentran en www.tawdis.net o www.sidar.org/hera.

Para el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Estándares de presentación	
Identidad visual	Se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación, la identidad visual del Estado (escudo de la República e identidad visual de la entidad). Así mismo, se debe mantener la misma identidad visual del sitio Web principal de la entidad con el de programas o proyectos desarrollados por la misma, en el caso de que éstos tengan un sitio Web adicional al principal.
Enlace al Portal del Estado Colombiano	En la página inicial debe estar visible un enlace al Portal del Estado Colombiano, www.gobiernoenlinea.gov.co, el cual debe proveerse mediante el logotipo oficial del portal.
Fecha de la última actualización	En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web.
División de los contenidos	Los contenidos deben estar divididos en porciones pequeñas, sin volverlo inconexo.
Uso de colores	Se deben utilizar pocos colores, sin caer en un diseño monótono. Para verificar que los colores contrastan, tanto del fondo como de los tipos de letra, se recomienda imprimir las páginas en blanco y negro. Así mismo, no se debe

	utilizar el color como elemento diferenciador o para resaltar un texto sobre el que se quiere llamar la atención, ya que quien tenga un monitor monocromático o una persona con dificultad de visión no podrá percibirlo. Si se utiliza el color para dar significado, debe utilizarse una alternativa para quienes no pueden diferenciar el color.
Uso de marcos	Se debe evitar el uso de marcos dentro de las páginas. Si se llegaran a incluir, los marcos deberán estar titulados y el sitio Web deberá ser navegable sin marcos.
Manejo de vínculos	En los vínculos se deben utilizar textos que claramente indiquen al usuario el contenido de la página Web asociada al enlace, que expliquen el para qué de esta acción. No se deben utilizar palabras propias del navegador y es prohibido el uso de frases como “Haga click aquí”.
Estándares de funcionalidad	
Mapa del sitio	Se debe incluir un mapa del sitio Web en la página de inicio, al cual se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.
Acceso a la página de inicio	Se debe incluir un acceso directo a la página de inicio, al cual se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.
Acceso al menú principal	Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio.
Estándares técnicos	
Nombre de dominio	El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co, .edu.co o .mil.co. Si una entidad del Estado ya tiene dominio diferente, podrá mantenerlo siempre que habilite el ingreso por un dominio permitido (.gov.co, .edu.co o .mil.co).
Marcación y/o etiquetado	Todas las páginas y todos los elementos insertos en éstas (incluidos gráficos o archivos sonoros), deben estar debidamente marcados y/o etiquetados, incluyendo una descripción adecuada de su contenido o lo que representa.
Tiempo de despliegue	El tiempo de despliegue de una página en el navegador del usuario no debe ser mayor a veinte (20) segundos para una conexión telefónica conmutada.
Parpadeo	El contenido o elementos gráficos que se muevan, parpadeen, se desplacen o se actualicen automáticamente deben tener la posibilidad de ser detenidos temporal y totalmente.

Para sitios Web adicionales al principal:

Criterio	Observaciones
Estándares	
Identidad visual	Se debe mantener la misma identidad visual del sitio Web principal de la entidad.
Enlace al Portal del Estado Colombiano	En la página inicial debe estar visible un enlace al Portal del Estado Colombiano, www.gobiernoenlinea.gov.co, el cual debe proveerse mediante el logotipo del portal.
Fecha de la última actualización	En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web.
División de los contenidos	Los contenidos deben estar divididos en porciones pequeñas, sin volverlo inconexo.
Uso de colores	Se deben utilizar pocos colores, sin caer en un diseño monótono. Para verificar que los colores contrastan, tanto del fondo como de los tipos de letra, se recomienda imprimir las páginas en blanco y negro. Así mismo, no se debe utilizar el color como elemento diferenciador o para resaltar un texto sobre el que se quiere llamar la atención, ya que quien tenga un monitor monocromático

	o una persona con dificultad de visión no podrá percibirlo. Si se utiliza el color para dar significado, debe utilizarse una alternativa para quienes no pueden diferenciar el color.
Uso de marcos	Se debe evitar el uso de marcos dentro de las páginas. Si se llegaran a incluir, los marcos deberán estar titulados y el sitio Web deberá ser navegable sin marcos.
Manejo de vínculos	En los vínculos se deben utilizar textos que claramente indiquen al usuario el contenido de la página Web asociada al enlace, que expliquen el para qué de esta acción. No se deben utilizar palabras propias del navegador y es prohibido el uso de frases como “Haga click aquí”.
Mapa del sitio	Se debe incluir un mapa del sitio Web en la página de inicio, al cual se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.
Acceso a la página de inicio	Se debe incluir un acceso directo a la página de inicio, al cual se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.
Acceso al menú principal	Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio.
Nombre de dominio	El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co, .edu.co o .mil.co. Si ya se tiene dominio diferente, podrá mantenerlo siempre que habilite el ingreso por un dominio permitido (.gov.co, .edu.co o .mil.co).
Marcación y/o etiquetado	Todas las páginas y todos los elementos insertos en éstas (incluidos gráficos o archivos sonoros), deben estar debidamente marcados y/o etiquetados, incluyendo una descripción adecuada de su contenido o lo que representa.
Tiempo de despliegue	El tiempo de despliegue de una página en el navegador del usuario no debe ser mayor a veinte (20) segundos para una conexión telefónica conmutada.
Parpadeo	El contenido o elementos gráficos que se muevan, parpadeen, se desplacen o se actualicen automáticamente deben tener la posibilidad de ser detenidos temporal y totalmente.

RECOMENDACIONES PARA LA REVISIÓN DE LA VIGENCIA DE LA INFORMACIÓN

Se aconseja revisar periódicamente la vigencia de la información que la entidad ha publicado en Internet. La siguiente tabla presenta los tiempos mínimos propuestos, de acuerdo al tipo de información mínima.

Criterio	Recomendaciones sobre verificación de la vigencia
Información sobre la contratación	Revisar semanalmente o cuando ocurra un cambio.
Noticias	Revisar semanalmente o cuando ocurra un cambio.
Calendario de actividades	Revisar semanalmente o cuando ocurra un cambio.
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	Revisar quincenalmente o cuando ocurra un cambio.
Leyes	Revisar quincenalmente o cuando ocurra un cambio.
Decretos / Ordenanzas / Acuerdos	Revisar quincenalmente o cuando ocurra un cambio.
Resoluciones y/u otros actos administrativos	Revisar quincenalmente o cuando ocurra un cambio.
Proyectos de normatividad	Revisar quincenalmente o cuando ocurra un cambio.
Información sobre la contratación	Revisar quincenalmente o cuando ocurra un cambio.
Boletines y publicaciones	Revisar quincenalmente o cuando ocurra un cambio.
Organigrama	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.
Localización física (incluyendo todas las sedes o sucursales)	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.
Teléfonos y/o líneas gratis y fax	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.
Correo electrónico de contacto	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.

Horarios de atención al público	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.
Directorio de funcionarios principales	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.
Programas y proyectos en ejecución	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.
Contacto con dependencia responsable en información sobre programas y proyectos en ejecución	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.
Listado de trámites	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.
Listado de servicios	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.
Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.
Políticas, planes y/o líneas estratégicas	Revisar trimestralmente o cuando ocurra un cambio.
Información para niños	Revisar trimestralmente o cuando ocurra un cambio.
Plan de Mejoramiento	Revisar trimestralmente o cuando ocurra un cambio.
Preguntas y respuestas frecuentes	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.
Misión y visión	Revisar semestralmente o cuando ocurra un cambio.
Objetivos y funciones	Revisar semestralmente o cuando ocurra un cambio.
Directorio de entidades	Revisar semestralmente o cuando ocurra un cambio.
Directorio de agremiaciones y asociaciones	Revisar semestralmente o cuando ocurra un cambio.
Presupuesto aprobado en ejercicio	Revisar semestralmente o cuando ocurra un cambio.
Información histórica de presupuestos	Revisar semestralmente o cuando ocurra un cambio.
Entes de control que vigilan a la entidad	Revisar semestralmente o cuando ocurra un cambio.
Informes de Gestión	Revisar semestralmente o cuando ocurra un cambio.
Glosario	Revisar semestralmente o cuando ocurra un cambio.
Política de privacidad y condiciones de uso	Revisar semestralmente o cuando ocurra un cambio.

Adicionalmente, en los sitios Web de Gobernaciones o Alcaldías

Criterio	Recomendaciones sobre verificación de la vigencia
Presentación	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.
Información general	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.
Documentos del municipio	Revisar mensualmente o cuando ocurra un cambio.
Álbum o galería de fotos	Revisar trimestralmente o cuando ocurra un cambio.
Turismo	Revisar trimestralmente o cuando ocurra un cambio.
Territorios	Revisar semestralmente o cuando ocurra un cambio.
Indicadores	Revisar semestralmente o cuando ocurra un cambio.
Mapas	Revisar anualmente o cuando ocurra un cambio.

RECOMENDACIONES ADICIONALES

A continuación, se incluyen una serie de recomendaciones a tener en cuenta en todas las iniciativas relacionadas con la publicación de información del Estado por medios electrónicos.

- Es fundamental identificar la audiencia potencial y diseñar y estructurar el sitio Web, o los mecanismos de interacción por medios electrónicos, con base en los intereses primarios de esta audiencia potencial. Adicionalmente, es necesario considerar también a los usuarios ocasionales o nuevos e internacionales.
- Así mismo, realizarse una definición clara de los objetivos que se pretenden con la creación del sitio Web, o los mecanismos de interacción por medios electrónicos, con base en los servicios que presta la entidad y los "clientes" a quienes desea atender.

- Adicional al mínimo de información solicitado en el presente documento, es importante identificar el contenido que debe tener el sitio Web. Para la organización de los contenidos, considere el punto de vista de los usuarios, de tal forma que tengan sentido para los ciudadanos y la audiencia que se quiere atraer.
- Conviene identificar con qué recursos se financiará el funcionamiento del sitio Web.
- Se considera fundamental implementar los estándares de accesibilidad internacionales originados por el Consorcio *World Wide Web* (W3C), desde la fase de información, acogiéndose a las recomendaciones de prioridad 1 y especialmente de la 2.
- Para un usuario no debe ser necesario conocer todo el portal para comprenden una información puntual.
- Es importante que no se duplique información en el sitio Web.
- Es importante que el sitio Web pueda recorrerse con varios tipos de navegadores, que no necesariamente sean de última generación y que no sean necesarios *plug-ins* para navegarlo.

Así mismo, es necesario hacer seguimiento al desempeño del sitio Web. Su operatividad puede constatarse mediante indicadores que permitan verificar el funcionamiento del mismo y determinar las acciones correctivas.

Tipo	Indicadores y estadísticas
De funcionamiento y operación. El sitio Web debe estar en funcionamiento, como mínimo, el 98% del tiempo	▫ Porcentaje de tiempo al aire del servidor ▫ Número de caídas servidor ▫ Promedio de tiempo de respuesta ▫ Número de páginas en funcionamiento
De uso del sitio Web	▫ Número de visitas, clasificadas por dominios y países ▫ Número de impactos (*hits*), clasificados por dominios y países ▫ Días, semanas y meses en que se producen las visitas ▫ Páginas, servicios y trámites más solicitados ▫ Porcentaje de páginas no visitadas
De comportamiento de los clientes	▫ Origen de los enlaces a través de los cuales se llega al sitio Web ▫ Tiempo promedio de visita ▫ Promedio de páginas visitadas por cliente ▫ Número de comentarios recibidos ▫ Tasa de crecimiento de clientes registrados

De acuerdo con las condiciones particulares de cada uno de los sitios Web, se deben definir los niveles mínimos para cada uno los indicadores de gestión anteriores. Estos indicadores deben ser medidos al menos quincenalmente. En caso que el alojamiento del sitio Web sea provisto por un tercero, se debe negociar con éste que las estadísticas sean facilitadas con la periodicidad mínima mencionada y en formato que la entidad defina. Cuando las entidades posean su propia infraestructura para el alojamiento del sitio Web, se debe contar con sistemas de medición que garanticen la consecución de la información necesaria para el cálculo de los indicadores de gestión.

Finalmente, un aspecto importante de la publicación de información y la oferta de servicios en medios electrónicos es garantizar que las personas puedan encontrar el sitio Web en la Red. Con el fin de incrementar la probabilidad de que los sitios Web del Estado estén bien ubicados en la lista de resultados de los motores de búsqueda, es esencial que contemplen la incorporación de información descriptiva, o *metadatos*, diseñada para ser procesada por sistemas de búsqueda. Adicionalmente, la mayoría de motores de búsqueda en Internet posibilitan que los administradores de los sitios Web registren el sitio Web en su directorio para ser incluido en su catálogo de resultados.

4. FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2008 - Plazo para entidades del orden territorial: 01/12/2009

Teniendo en cuenta que en la fase de interacción las entidades deben facilitar la comunicación de dos vías con los ciudadanos y empresas, habilitar la consulta en línea y ofrecer mecanismos que acerquen a la ciudadanía con la administración, le posibiliten contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web, a continuación se presentan los criterios que permiten determinar la evolución de las entidades en la fase de Interacción en Línea.

MECANISMOS DE INTERACCIÓN

Para el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Buzón de contáctenos	En la página inicial se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, ya sea mediante una dirección de correo electrónico o un formulario.
Buzón de peticiones, quejas y reclamos	En la página inicial se debe ofrecer un botón o enlace de peticiones, quejas y reclamos, ya sea mediante una dirección de correo electrónico o un formulario.
Mecanismo de búsqueda	En la página inicial se debe habilitar un mecanismo de búsqueda, con posibilidad de refinamiento de palabras clave y combinaciones.
Suscripción a servicios de información al correo electrónico	Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a noticias y/o boletines y/o publicaciones y/o eventos, para ser enviados al correo electrónico.
Encuestas de opinión	Se debe disponer de encuestas de opinión sobre temas generales relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares.
Información en audio y/o video	Se debe ofrecer la información más relevante en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad y al mismo tiempo permitir una fácil visualización y rápida descarga en el sitio Web.
Descarga de documentos	Se debe habilitar la descarga en formatos de fácil acceso, de documentos, como planes de acción, normatividad, publicaciones, etc.
Mecanismos de participación	Se deben habilitar mecanismos de participación como foros de discusión y/o listas de correo y/o salas de conversación y/o blogs
Ayudas	Se deben proporcionar aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o, simuladores, sobre los temas más relevantes.
Contratación En Línea	Se deben gestionar los procesos de contratación de la entidad a través del Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente.

Para sitios Web adicionales al principal:

Criterio	Observaciones
Buzón de contáctenos	En la página inicial se debe ofrecer un botón o enlace de contáctenos, ya sea mediante una dirección de correo electrónico o un formulario.
Buzón de peticiones, quejas y reclamos	En la página inicial se debe realizar un vínculo al botón o enlace de peticiones, quejas y reclamos de la entidad.
Mecanismos de búsqueda	En la página inicial se debe habilitar un mecanismo de búsqueda, con posibilidad

	de refinamiento de palabras clave y combinaciones.
Suscripción a servicios de información al correo electrónico	Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a noticias y/o boletines y/o publicaciones y/o eventos, para ser enviados al correo electrónico.
Encuestas de opinión	Se debe disponer de encuestas de opinión sobre temas generales relacionados con la finalidad de la iniciativa, programa, plan o dependencia y de interés de los particulares.
Información en audio y/o video	Se debe ofrecer la información más relevante en audio y/o video.
Descarga de documentos	Se debe habilitar la descarga en formatos de fácil acceso,de documentos y publicaciones, entre otros.
Mecanismos de participación	Se deben habilitar mecanismos de participación como foros de discusión y/o listas de correo y/o salas de conversación y/o blogs, ya sea directamente sobre el sitio Web de la iniciativa, programa, plan o dependencia o el sitio Web de la entidad.

FORMULARIOS[2]

Para el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	En concordancia con la Ley 962 de 2005, se deben poner a disposición gratuita de los particulares, a través del sitio Web, todos los formularios cuya diligencia se exija por las disposiciones legales.

Para sitios Web adicionales al principal:

Criterio	Observaciones
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	Se debe habilitar un enlace a los formularios que en relación con la iniciativa, programa, plan o dependencia se hayan publicado en el sitio Web principal.

ETAPAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Las entidades públicas han realizado un esfuerzo significativo en la identificación, registro y publicación de la información sobre los trámites que prestan, disponible en el Sistema Único de Información de Trámites para consulta a través del Portal del Estado Colombiano. Así mismo, y en la medida en que no existe un listado oficial de servicios puesto que su procedencia no está normada, las entidades deberán hacer un levantamiento de los mismos, teniendo en cuenta que son prestados por los planes y programas de las entidades, a través de los cuales se ejecutan los lineamientos de las políticas.

Cada trámite y servicio está compuesto de una serie de etapas (pasos o acciones), como por ejemplo el diligenciamiento de un formulario o el pago de una tasa. Entendiendo cada etapa como una "interacción" entre la entidad y el usuario, las entidades deben:

- Identificar las barreras normativas para su provisión en línea y propender por levantar dicho obstáculo, de manera que puedan ser prestado por medios electrónicos.
- Proveer en línea la mayor cantidad de las etapas de cada uno de los trámites y servicios, posterior a la optimización, racionalización y simplificación, en los casos en que aplique.

[2] Los formularios de captura de datos deben contar con mecanismos de validación básicos, como la captura de fechas en un formato adecuado y que los campos numéricos sólo permitan la captura de números, entre otros.

5. FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2009 - Plazo para entidades del orden territorial: 01/12/2010

Teniendo en cuenta que en la fase de transacción, las entidades deben proveer transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros y ofreciendo la posibilidad de navegar el sitio en cualquier otro idioma diferente al español, a continuación se presentan los criterios que permiten determinar la evolución de las entidades en la fase de Transacción en Línea.

UTILIDADES WEB

Para el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Acceso vía *WAP/PDA*	El sitio Web de la entidad debe ser accesible vía protocolo de aplicaciones inalámbricas (*WAP*) / asistente personal digital (*PDA*).
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	Se debe habilitar la opción de consultar y hacer seguimiento en línea al estado de un trámite y/o servicio.
Plazos de respuesta	Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, se debe informar a los usuarios el plazo de respuesta a su solicitud.
Medición de la satisfacción de los usuarios	Se debe contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios de la entidad.
Suscripción a servicios de información al teléfono móvil	Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a noticias y/o boletines y/o publicaciones y/o eventos, para ser enviados al teléfono móvil.
Georeferenciación	Las entidades deben contar con un sistema de Georeferenciación que represente espacialmente la cobertura de los resultados de sus acciones estratégicas.
Otro idioma	Se debe ofrecer una versión del sitio Web en otro idioma diferente al español.
Política de seguridad	Se debe contar con políticas de seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras y generación de registros de auditoría.
Monitoreo del desempeño y uso	Las entidades deben contar con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web, sus trámites y servicios en línea.

Para sitios Web adicionales al principal:

Criterio	Observaciones
Acceso vía *WAP/PDA*	El sitio Web de la entidad debe ser accesible vía protocolo de aplicaciones inalámbricas (*WAP*) / asistente personal digital (*PDA*).
Medición de la satisfacción de los usuarios	Se debe contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de la iniciativa, programa, plan o dependencia.
Suscripción a servicios de información al teléfono móvil	Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a noticias y/o boletines y/o publicaciones y/o eventos, para ser enviados al teléfono móvil.
Georeferenciación	Las entidades deben contar con un sistema de Georeferenciación que represente espacialmente la cobertura de los resultados de sus acciones estratégicas.

Otro idioma	Se debe ofrecer una versión del sitio Web en otro idioma diferente al español.
Política de seguridad	Se debe contar con políticas de seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras y generación de registros de auditoría.
Monitoreo del desempeño y uso	Se debe contar con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web y servicios en línea.

TRÁMITES Y SERVICIOS

En la fase de transacción, se deben proveer en línea en su totalidad (hasta la obtención del producto o servicio requerido) tanto aquellos trámites como aquellos servicios en los que **NO** se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares.

6. FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2010 - Plazo para entidades del orden territorial: 01/12/2011

Teniendo en cuenta que en la fase de transformación las entidades deben realizar cambios en la manera de operar para eliminar límites con otras entidades y organizar sus trámites y servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas a través de cadenas de tramites, múltiples canales y ventanillas únicas virtuales, estando interconectadas, integrando sus sistemas de información, aprovechando la Intranet Gubernamental y habilitando herramientas de personalización para que los usuarios adapten los sitios Web a sus preferencias, a continuación se presentan los criterios que permiten determinar la evolución de las entidades en la fase de Transformación en Línea.

REDISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Criterio	Observaciones
Plan de simplificación, racionalización y estandarización de trámites	Se debe tener definido y aprobado por el Departamento Administrativo de la Función Pública el plan de Optimización, simplificación, racionalización y estandarización de trámites.
Ejecución del plan (ejecutado vs. programado)	Se verificará la ejecución de acciones para el logro del Plan de simplificación, racionalización y estandarización de trámites (ejecutado vs. programado), según reporte del Departamento Administrativo de la Función Pública.

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Para la entidad y el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Incorporación al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	Se debe hacer parte del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, con un plan de trabajo definido.
Ejecución del plan (ejecutado vs. programado)	Se verificará la ejecución de acciones para el logro del plan definido en el marco del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Múltiples canales	Se debe proveer trámites y servicios en línea mediante canales electrónicos diferentes a Internet.
Ventanillas únicas virtuales y/o cadenas de trámites	Se debe proveer asociaciones de trámites y/o servicios comunes y/o complementarios a través de ventanillas únicas virtuales y/o cadenas de trámites automatizadas, las cuales deberán registrarse en el Portal del Estado Colombiano.
Personalización	Se debe habilitar herramientas de personalización para que los usuarios adapten los sitios Web a sus necesidades y preferencias.
Accesibilidad Web	Se debe cumplir con la totalidad de los estándares internacionales de accesibilidad, en lo relacionado con las prioridades de nivel 1 y 2[3]. Para verificar este aspecto se podrán usar herramientas de revisión referenciadas por la W3C,

[3] Los puntos de chequeo para el cumplimiento de las pautas de accesibilidad se encuentran disponibles en www.w3.org/TR/WCAG10/full-checklist.html . Se debe tener en cuenta que los avances a este respecto desde las fases anteriores deben aportar para el cumplimiento de este criterio.

	como las que se encuentran en www.tawdis.net o www.sidar.org/hera.
Incentivos y/o estímulos	Se deben generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno En Línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma.

Para sitios Web adicionales al principal:

Criterio	Observaciones
Múltiples canales	Se debe proveer servicios en línea mediante canales diferentes a Internet.
Personalización	Se debe habilitar herramientas de personalización para que los usuarios adapten los sitios Web a sus necesidades y preferencias.
Accesibilidad Web	Se debe cumplir con la totalidad de los estándares internacionales de accesibilidad, en lo relacionado con las prioridades de nivel 1 y 2. Para verificar este aspecto se podrán usar herramientas de revisión referenciadas por la W3C, como las que se encuentran en www.tawdis.net o www.sidar.org/hera.
Incentivos y/o estímulos	Se deben generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno En Línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma.

GENERACIÓN DE CAPACIDADES

Criterio	Observaciones
Formación en Gobierno En Línea	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir temáticas de Gobierno En Línea.
Formación en temas relacionados con el Gobierno En Línea	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir alguno de los siguientes aspectos asociados al Gobierno En Línea: la optimización de procesos, el servicio al ciudadano, la gestión del cambio y la formulación de incentivos para la promoción del uso del Gobierno En Línea.

GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Criterio	Observaciones
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	Se debe estar incorporado a la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano, al menos en la sede principal, cuando ésta se encuentre en las ciudades donde la RAVEC está instalada.
Lenguaje estándar para el intercambio de información	Se debe utilizar el lenguaje común del Estado colombiano para el intercambio de información entre sistemas por lo menos en aquellos sistemas de información que interoperen o deban interoperar con otros sistemas de otras entidades.
Políticas de interoperabilidad	Se debe aplicar las políticas de interoperabilidad del Estado colombiano.
Tramitador En Línea	Se debe contar con por lo menos un servicio que pueda ser accedido por otras entidades a través del Tramitador En Línea.
Centro de Contacto al Ciudadano	La provisión de información, trámites y servicios de la entidad por múltiples canales debe soportarse en el uso del centro de contacto al ciudadano.

FLUJOS DE INFORMACIÓN Y MEDIOS ELECTRÓNICOS

Se debe realizar un levantamiento de los flujos de información existentes entre la entidad y otras entidades, ya sean del orden nacional o del territorial, los cuales deben ser soportados mediante el uso de medios electrónicos para el intercambio de información. En los casos en los que el intercambio se apoye en el uso de sistemas de información, es importante tener en cuenta el uso del lenguaje GEL-XML.

TRÁMITES Y SERVICIOS

Las entidades públicas no pueden solicitar a los particulares la presentación de documentos de competencia de otras autoridades y en los casos en que una entidad requiera comprobar existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición que obre en otra entidad pública, deberá solicitarlo directamente a la otra entidad, mediante el uso de sistemas telemáticos que permitan integrar y compartir información, tal como lo establece la Ley 962 de 2005.

En la fase de transformación, se deben proveer en línea en su totalidad (hasta la obtención del producto o servicio requerido) tanto aquellos trámites como aquellos servicios en los que **SÍ** se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares.

7. FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2010 - Plazo para entidades del orden territorial: 01/12/2012

Teniendo en cuenta que en la fase de democracia, el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno en Línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano y las entidades incentivan a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones y, en general, están dispuestas a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía, así como ofrecer específicamente información, servicios y trámites en línea para incluir a las poblaciones más vulnerables, a continuación se presentan los criterios que permiten determinar la evolución de las entidades en la fase de Democracia en Línea.

PARTICIPACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN Y SEGUIMIENTO DE POLÍTICAS Y TOMA DE DECISIONES

Para la entidad y el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos	Se deben habilitar espacios donde los ciudadanos se identifiquen plenamente y participen de manera activa en la construcción y/o seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos. Estos espacios deben ser liderados por el(los) directivo(s) de la entidad y convocar, como mínimo: miembros de la comunidad, representantes de agremiaciones, representantes de la sociedad civil y organizaciones sociales, representantes de la academia, periodistas, servidores públicos.
Discusión y consulta en línea para la toma de decisiones	Se deben utilizar herramientas (tales como foros en línea y/o listas de correo y/o salas de conversación y/o blogs) donde los ciudadanos se identifiquen plenamente y participen de manera activa en la discusión y la consulta en línea para la toma de decisiones con comunidades relacionadas.
Resultados de la participación por medios electrónicos	Se deben definir términos y tiempos de respuesta a las participaciones ciudadanas, para que las personas sepan que su participación podrá ser tomada en cuenta. Así mismo, se deben presentar los resultados de la participación de la ciudadanía por medios electrónicos en la toma de decisiones y la construcción de políticas, planes, programas y temas legislativos.
Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial	Se deben haber incorporado lineamientos y/o servicios de Gobierno En Línea en los objetivos y/o lineamientos de política sectorial y en las metas SIGOB de la entidad.
Incentivos para la participación por medios electrónicos	Se debe incentivar a la ciudadanía a contribuir en participar en la toma de decisiones y construcción de políticas, planes, programas y temas legislativos. Estos incentivos deben incorporar iniciativas de sensibilización y/o capacitación virtual en las que se le indique a la ciudadanía sus posibilidades, derechos y deberes con respecto a la participación en las decisiones de la entidad.

Para sitios Web adicionales al principal:

Criterio	Observaciones
Construcción, seguimiento, discusión y consulta en línea	Se deben habilitar espacios donde los ciudadanos se identifiquen plenamente y participen de manera activa en la construcción, seguimiento, discusión o consulta de las principales decisiones relacionadas con la iniciativa, programa, plan o dependencia. En estos espacios se debe involucrar el líder de la iniciativa, programa, plan o dependencia e incentivar la participación de diferentes actores, como miembros de la comunidad, representantes de agremiaciones, representantes de la sociedad civil y organizaciones sociales, representantes de la academia, periodistas y servidores públicos, que puedan a su vez conocer los resultados de la participación por medios electrónicos.

POBLACIÓN MÁS VULNERABLE

Criterio	Observaciones
Información, trámites y servicios dirigidos a población vulnerable	Se deben habilitar mecanismos que permitan la atención a población vulnerable (Información, servicios y trámites).

REFERENCIAS

- Portal del Estado Colombiano, www.gobiernoenlinea.gov.co.
- Políticas y Estándares para publicar información del Estado colombiano en Internet, Estrategia de Gobierno En Línea, año 2000.
- Metodología para la elaboración de Diagnósticos y Planes de Acción de Gobierno En Línea, 2008.