



MinTIC

Ministerio de Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones

vive digital
I+D+i

AGENDA ESTRATÉGICA DE INNOVACIÓN SERVICIOS AL CIUDADANO

© República de Colombia - Derechos Reservados

Bogotá D.C., Julio de 2012



MinTIC

Ministerio de Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones

**SISTEMA DE INVESTIGACIÓN,
DESARROLLO E INNOVACIÓN**

AGENDA ESTRATÉGICA DE INNOVACIÓN - NODO SERVICIOS AL CIUDADANO

SISTEMA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN
SUBSISTEMA DE INNOVACIÓN PARA EL USO Y APROPIACIÓN DE TIC
EN EL GOBIERNO

© República de Colombia - Derechos Reservados

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

AGENDA ESTRATÉGICA DE INNOVACIÓN – NODO SERVICIOS AL CIUDADANO

Derechos de Autor:

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Plan Vive Digital:

Hugo Sin Triana – Líder I+D+i

Con la colaboración de CINTEL.

TABLA DE CONTENIDO

1. SERVICIOS AL CIUDADANO	4
1.1 VECTORES DE DESARROLLO	5
1.1.1 Identificación, conocimiento y priorización de las necesidades de los usuarios (ciudadanos)	5
1.1.2 Diseño e implementación de soluciones TIC y modelos innovadores para la oferta y entrega de servicios	5
1.1.3 Uso y masificación de los servicios	6
1.2 LÍNEAS TEMÁTICAS	7
1.2.1 Múltiples canales	7
1.2.2 Mejora de procesos y procedimientos internos	8
1.2.3 Colaboración, participación, y democracia	8



1. SERVICIOS AL CIUDADANO

Bajo el concepto de **Servicios al ciudadano** se enmarca, para esta convocatoria, el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) *para la oferta y entrega de servicios y trámites a la ciudadanía¹ por parte de las entidades públicas, con calidad integral y accesibilidad; que aporten a sus objetivos y genere satisfacción y memorabilidad positiva²*. Los servicios al ciudadano comprenden los servicios de información, servicios de interacción y transacción y servicios de participación y colaboración.

Esta definición, adaptada del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, se alinea con la Estrategia de Gobierno en línea, cuyo propósito es *“contribuir 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 TIC y la colaboración de la sociedad”³*.

En este sentido, el mejoramiento de los servicios al ciudadano a través del uso de las TIC constituye el fin primordial de los proyectos innovadores que se enmarcan en esta convocatoria, de modo tal que las Entidades públicas puedan brindar servicios más **eficientes, integrales, integrantes** (entre las entidades públicas), **incluyentes de todos los actores de la sociedad⁴**, con calidad, y que, a su vez, generen ahorros en costos y tiempos en comparación con los servicios brindados actualmente. De igual manera, el término mejores servicios abarca servicios de fácil acceso y uso, centrados en el ciudadano, y que permitan la optimización, automatización y personalización de servicios, satisfaciendo las necesidades de los usuarios (ciudadanos) y mejorando su calidad de vida.

Es importante resaltar que esta temática es transversal a diferentes sectores de la economía como la agricultura, la cultura, la educación, el transporte, la salud, la justicia, entre otros, de tal manera que los proyectos alrededor de esta temática deben propender por brindar soluciones y/o modelos innovadores en estos sectores, permitiendo el uso y la apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el gobierno y fortaleciendo la relación ciudadano-Estado.

¹ La ciudadanía incluye clientes naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados).

² Definición adaptada del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

³ Manual para la implementación de la Estrategia Gobierno en línea. Programa Gobierno en línea. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Publicado en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/normatividad.shtml?apc=a-d1--&x=2369>

⁴ Inclusión digital para que las personas puedan aprovechar los servicios electrónicos de gobierno, independientemente de su condición física, económica, nivel de escolaridad o ubicación geográfica.

1.1 VECTORES DE DESARROLLO

A continuación se presentan los vectores de desarrollo que enmarcan las actividades de innovación alrededor de los servicios al ciudadano.

1.1.1 Identificación, conocimiento y priorización de las necesidades de los usuarios (ciudadanos)⁵

Con el fin de lograr un mejor diseño e implementación de nuevos y mejores servicios, las Entidades públicas deben reconocer la diversidad de sus usuarios (ciudadanos), activos y potenciales. Por tal motivo, deben caracterizarlos, es decir, identificarlos y agruparlos, basados en sus necesidades, características, actitudes, preferencias, conocimiento sobre el uso de las tecnologías y su entorno.

De esta manera, la Entidad aumenta el conocimiento que tiene de sus usuarios (ciudadanos), puede enfocar sus servicios y comunicaciones hacia aquellos que más lo requieren, puede implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza de sus usuarios (ciudadanos) en la Entidad y en el Estado en general; y tiene la oportunidad de ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos y presentar ofertas de servicios focalizadas, mejorando su relación con el usuario (ciudadano).

Sin embargo, es importante que el proceso de recolección de la información del usuario (ciudadano) sea el más adecuado, aprovechando todas las fuentes de información que se generan en la interacción permanente con el mismo. Para esto, es importante innovar en la recopilación de la información necesaria que servirá de insumo para la caracterización de los usuarios (ciudadanos)⁶, sin dejar de lado que para el proceso de identificación y conocimiento de las necesidades comunes de los usuarios (ciudadanos), es importante proteger la privacidad de la información de los usuarios (ciudadanos) y clarificar el destino de la información de los mismos. Finalmente, es importante que las Entidades prioricen dichas necesidades con el objetivo de atender las más importantes en primer lugar.

1.1.2 Diseño e implementación de soluciones TIC y modelos innovadores para la oferta y entrega de servicios⁷

El diseño y la implementación de soluciones TIC y modelos innovadores para la oferta y entrega de servicios se constituyen como segundo vector de desarrollo en la temática de Servicios al Ciudadano. El diseño de dichas soluciones y modelos debe tener una vista extremo a extremo del

⁵ Guía de caracterización de usuarios. Programa Gobierno en línea. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Publicado en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/index.shtml?s=k>

⁶ Algunos mecanismos usuales de recopilación de información incluyen: encuestas, los puntos de servicio, los buzones de sugerencias, los perfiles o expedientes de usuarios (ciudadanos), los grupos focales, experimentos de usuarios (ciudadanos), y la observación directa.

⁷ Guía de Diseño e Implementación de Servicios por Múltiples Canales. Programa Gobierno en línea. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Publicado en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/index.shtml?s=k>



servicio, es decir, desde el usuario y la actividad que dan origen al servicio hasta la entrega del mismo, dado que esto permitirá que la implementación sea satisfactoria y efectiva de cara al usuario (ciudadano); y eficiente en utilización de recursos, disminución de costos y tiempos al interior de la Entidad pública.

El diseño de las soluciones y los modelos innovadores para la oferta y entrega de servicios a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones debe contemplar las necesidades prioritarias del usuario (ciudadano) y las restricciones, políticas, lineamientos y estándares de las Entidades de tal manera que sea posible generar una propuesta de valor de los servicios acorde con dichas necesidades.

A continuación se presentan los principios que se sugieren tener en cuenta al momento de diseñar e implementar las soluciones:

- Centrado en el usuario (ciudadano).
- Co-creación con el usuario (ciudadano)⁸.
- Favorecimiento del compromiso ciudadano.
- Eficiencia administrativa.
- Fortalecimiento de los procesos de apoyo a la toma de decisiones.
- Facilidad de uso.
- Seguridad.
- Accesibilidad.
- Adaptabilidad.
- Continuidad del servicio.
- Cobertura nacional y territorial.
- Integración con otros servicios.

Es importante resaltar que durante el diseño y la implementación de las soluciones es posible revisar el servicio que se está prestando al ciudadano y de ser necesario innovar en su proceso y optimizarlo a fin de aplicar la tecnología a un servicio más completo y eficiente.

1.1.3 Uso y masificación de los servicios

Este vector de desarrollo se enfoca en el uso y masificación de los servicios, la cual puede lograrse a través de la comunicación con los usuarios (activos y potenciales), capacitación y apropiación, así como de la evaluación, monitoreo y control sobre los servicios, la tecnología con la cual se presta el servicio al usuario (ciudadano), el entorno y sus cambios:

⁸ Vincular a la ciudadanía en el diseño de los servicios.

- El componente de comunicación, capacitación y apropiación busca fortalecer el conocimiento y entendimiento de los servicios que ofrecen las entidades públicas y las tecnologías utilizadas, con el fin de formar a los usuarios (ciudadanos), activos y potenciales, y generar una **cultura en la sociedad en la que los usuarios (ciudadanos) se apropien de la tecnología para el acceso y uso de los servicios**.
- Por otro lado, la evaluación, el monitoreo y el control sobre los servicios y la tecnología con la cual se presta el servicio al usuario (ciudadano), así como del entorno y sus cambios permiten retroalimentar y lograr la mejora continua sobre los procesos, los servicios y la tecnología utilizada. La retroalimentación de usuarios (ciudadanos), al lado de una apropiada gestión del conocimiento⁹ del Estado sobre los trámites y servicios hace posible el desarrollo de una **cultura de innovación a nivel institucional**.

1.2 LÍNEAS TEMÁTICAS

A continuación se describen las líneas temáticas sobre las cuales se deben enmarcar los proyectos innovadores objeto de esta convocatoria. Es importante resaltar que estos proyectos deben ofrecer mejoras significativas en las Entidades públicas entorno al tema de Servicios al ciudadano acorde con las líneas temáticas que se describen a continuación. Cada línea temática puede atender de manera separada o integral los tres vectores de desarrollo mencionados anteriormente.

1.2.1 Múltiples canales ^{10 11}

Un servicio por múltiples canales (o multicanal) es aquel servicio ofrecido por una entidad cuya implementación se hace a través del uso de varios canales de **forma integrada**. Esta línea comprende soluciones a través de múltiples canales tales como telefonía (Fija y Móvil), televisión (Análoga y Digital), Internet (Páginas Web, Chat, Redes Sociales, etc.) y radio.

La prestación de servicios por múltiples canales es una práctica tendiente a incrementar la satisfacción de la ciudadanía de modo que estos sean accesibles por los usuarios (ciudadanos) conforme a sus posibilidades y a sus necesidades. En este punto, es importante resaltar que la principal característica de esta línea es la **integración de varios canales**, donde el concepto de integración busca que no existan discontinuidades en el servicio a través de diferentes canales, de manera que los cambios de punto de contacto por los usuarios (ciudadanos) sean lo más fluidos posibles, manteniendo la consistencia y coherencia en el servicio prestado. En la práctica, esto significa que la comunicación puede iniciar por un canal, el servicio puede ser prestado por otro

⁹ Una adecuada gestión del conocimiento permitiría capitalizar el conocimiento no estructurado e implícito de las entidades públicas

¹⁰ Guía de atención al usuario por múltiples canales. Programa Gobierno en línea. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Publicado en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/index.shtml?s=k>

¹¹ Guía de diseño e implementación de servicios por múltiples canales. Programa Gobierno en línea. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Publicado en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/index.shtml?s=k>



canal y el cierre del mismo por otro, de manera transparente al usuario (ciudadano). Se resalta que un nuevo servicio debería ser concebido desde el principio como un servicio multicanal.

1.2.2 Mejora de procesos y procedimientos internos¹²

Esta línea temática está orientada a soluciones innovadoras que permitan la mejora de procesos y procedimientos internos para la prestación de servicios. Esta línea incluye la implementación de procesos y procedimientos administrativos electrónicos, la cual es una práctica que contribuye con el establecimiento de un enfoque genérico para la redefinición y automatización de los procesos y procedimientos en las Entidades públicas, bajo criterios de eficacia y economía, y en armonía con la normatividad, estrategias y políticas estatales, de modo que se garantice el cumplimiento de sus metas institucionales, alineándolos con las nuevas tecnologías.

Para esto es necesario contar con sistemas de información, herramientas y estrategias eficientes e innovadoras para la automatización de procesos, flujos de trabajo y gestión documental, la implementación de procesos de orquestación al interior de la Entidad y entre todos los actores de un proceso. Sin embargo, es importante resaltar que antes de la implementación de procedimientos administrativos electrónicos y automatización de trámites puede ser necesario innovar en los procesos y procedimientos a fin de optimizarlos, integrarlos y lograr la eficiencia administrativa.

1.2.3 Colaboración, participación, y democracia¹³

Esta línea temática está orientada a soluciones innovadoras que permitan a las entidades del Estado interactuar y colaborar con los ciudadanos y entre las Entidades mismas, así como ofrecer mecanismos de reflexión, participación y colaboración ciudadana y democracia mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones. Asimismo está orientada a soluciones que pongan a disposición de la ciudadanía datos e información que permitan ejercer vigilancia y control sobre las actuaciones del Estado, y que permitan a su vez la generación de soluciones por parte de la ciudadanía, promoviendo de esta forma la transparencia y la generación de confianza en el Estado.

Las innovaciones en esta línea temática deben considerar uno o varios de los siguientes aspectos:

- Hacer visible y disponible la información de la gestión del Estado a toda la sociedad, con énfasis en las poblaciones vulnerables.
- Hacer del Estado un elemento observable y rastreado.

¹² Lineamientos para la implementación de procesos administrativos electrónicos. Programa Gobierno en línea. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Publicado en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/index.shtml?s=k>

¹³ Modelo para incentivar la Participación y la Democracia en el Estado Colombiano. Programa Gobierno en línea. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/index.shtml?s=k>

- Fomentar el compromiso del Gobierno en considerar los aportes de los ciudadanos en sus actuaciones.
- Permitir la participación y la colaboración de la ciudadanía, de manera segura, para ejercer la veeduría, el control y seguimiento de la gestión realizada por las entidades.
- Empoderar a la ciudadanía para utilizar la información publicada.
- Fomentar la construcción social basada en herramientas tecnológicas.
- Crear mecanismos y estrategias que conlleven a la colaboración efectiva entre las entidades y sus funcionarios, los ciudadanos y las empresas en la construcción colectiva de un Estado incluyente y con mejores oportunidades para todos.
- Favorecer la participación ciudadana para la **construcción colectiva de políticas públicas, toma de decisiones, identificación y resolución de problemas**, y control social, desde el orden local hasta el orden nacional.
- Generar mecanismos de esquemas de participación para que los ciudadanos participen en la identificación y definición de servicios de alto impacto en las entidades a ser creados o mejorados con uso de TIC.

Dentro de esta línea se consideran desde formas innovadoras de utilizar las tecnologías existentes, hasta el desarrollo de herramientas innovadoras para cubrir necesidades específicas. Ejemplos son las iniciativas enfocadas en el aprovechamiento de redes sociales¹⁴ y nuevas tecnologías de Internet para promover espacios de participación, colaboración y democracia, involucrando a la ciudadanía y al Estado; así como iniciativas que hagan uso eficiente de las TIC en pro de la inclusión de la juventud en la realidad política del país, y para incentivar la formación y participación democrática desde temprana edad. También iniciativas orientadas a la gestión electrónica eficiente de contrataciones, la votación electrónica, **Datos Abiertos**¹⁵ e **Interoperabilidad**, esta última entendida como “el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el **propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades**”¹⁶.

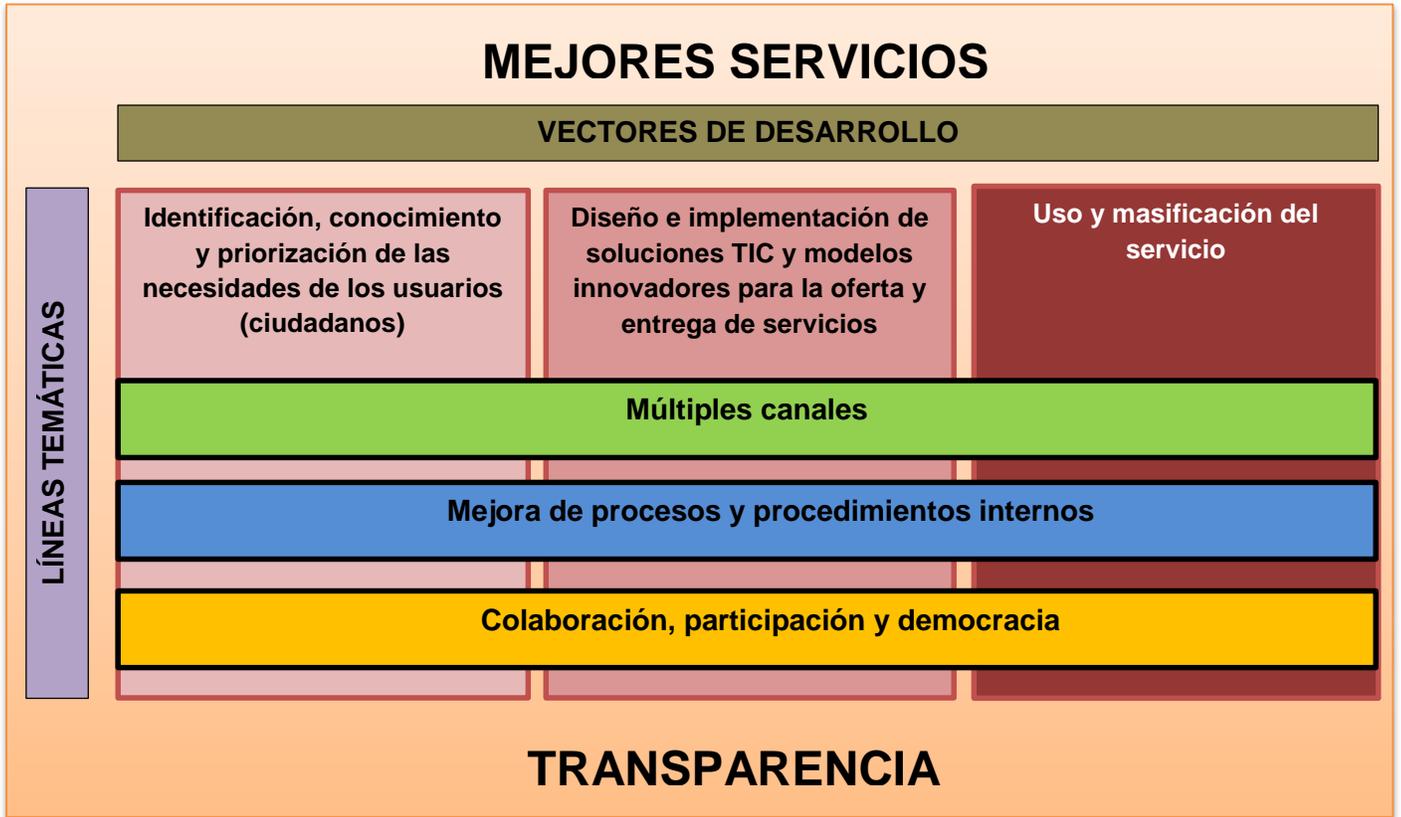
La Figura 1 ilustra de manera resumida los vectores de desarrollo y las líneas temáticas del NDI: Servicios al Ciudadano.

Figura 1 Vectores de desarrollo y Líneas temáticas - Servicios al ciudadano

¹⁴ Lineamientos y recomendaciones para el uso de Medios sociales en el Estado colombiano. Programa Gobierno en línea. Ministerio de tecnologías de la Información y las Comunicaciones. <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/index.shtml?s=k>

¹⁵ Es un enfoque de gestión de datos gubernamentales que contribuye con la efectividad y transparencia de la gestión pública a través del libre acceso de los mismos y su reutilización por parte de la ciudadanía. Guía para la Apertura de Datos en Colombia. Programa Gobierno en línea. Ministerio de tecnologías de la Información y las Comunicaciones. <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/index.shtml?s=k>

¹⁶ Marco de interoperabilidad para Gobierno en línea. Programa Gobierno en línea. Ministerio de tecnologías de la Información y las Comunicaciones. <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/index.shtml?s=k>



Nota: Los términos “mejores servicios” y “transparencia” se consolidan como principios orientadores en la temática de Servicios al ciudadano.