

Rendición de cuentas Juntos lo Podemos Todo

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones fomenta la participación ciudadana a través de la estrategia sectorial de rendición de cuentas en el marco del liderazgo del nodo “Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC”, que tiene como objetivo generar espacios de transparencia que permitan fortalecer la confianza y la relación entre las entidades del sector tecnologías de la información y las comunicaciones con los ciudadanos.

La estrategia institucional y sectorial de rendición de cuentas, así como la transmisión de los espacios programados podrá consultarlos en la url: [Rendición de Cuentas 2024](#), los invitamos a realizar preguntas y participar activamente de estos espacios de dialogo de temas de interés para nuestros grupos de valor.

Este espacio se realizará el próximo 16 de octubre a las 10:00 a.m. a través de YouTube para presentar los avances y cumplimiento de metas en el cierre de la brecha digital de Colombia.

Se presentarán los avances en Transformación Digital desde diferentes aristas de la Dirección de Gobierno Digital por parte del Ministerio y representando a las entidades del sector, tendremos la presencia de la Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital o Agencia Nacional Digital.

Entidad del Sector: Agencia Nacional Digital- Subdirección de Desarrollo y Servicios Ciudadanos Digitales

Introducción

La transformación digital es uno de los pilares fundamentales del desarrollo de los Estados modernos. En este contexto, la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales (SCD) en Colombia ha sido una estrategia prioritaria para el gobierno nacional, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Agencia Nacional Digital (AND). A través de los SCD, se busca no solo simplificar y optimizar los trámites y procesos administrativos, sino también garantizar el acceso equitativo y eficiente a los servicios públicos, contribuyendo así a una gestión más transparente, inclusiva y eficaz.

Los SCD, que incluyen soluciones clave como la Carpeta Ciudadana Digital, la Interoperabilidad y la Autenticación Digital, permiten mejorar de manera significativa la interacción entre los ciudadanos y la administración pública mediante el uso de tecnologías avanzadas. Estos servicios facilitan la realización de trámites en línea de forma segura, el acceso a documentos y servicios desde un solo lugar y el intercambio de datos entre entidades públicas para agilizar los procesos. Sin embargo, pese a su importancia, la adopción masiva de estos servicios enfrenta aún algunos desafíos, como la falta de conocimiento, la percepción de complejidad tecnológica, el acceso limitado a internet y las preocupaciones sobre la seguridad de las plataformas digitales.

En la actualidad, el MinTIC impulsa esta transformación digital a través de dos convenios estratégicos: el Convenio Interadministrativo No. 1155-2024, orientado a la implementación y expansión de los Servicios Ciudadanos Digitales, y el Convenio No. 1053-2024, que regula el Certificado de Deudores Morosos Alimentarios (REDAM). Este último es una herramienta crucial para garantizar el cumplimiento de las obligaciones alimentarias, permitiendo a las entidades verificar si una persona está en la lista de deudores morosos, contribuyendo a una mayor equidad y transparencia en la protección de los derechos de los menores.

Este informe de rendición de cuentas, correspondiente al mes de agosto de 2024, presenta tanto los avances técnicos como financieros en el marco del Convenio No. 1155, y destaca la relevancia de ambos convenios en la transformación digital del país. La Agencia Nacional Digital, como articuladora de los Servicios Ciudadanos Digitales, está comprometida con impulsar un ecosistema digital que simplifique la interacción entre los ciudadanos y el Estado, asegurando que las soluciones tecnológicas sean accesibles y efectivas, con un impacto positivo en la vida diaria de los ciudadanos y en la eficiencia de las instituciones públicas.

El éxito de los SCD dependerá de la capacidad de superar las barreras que limitan su adopción, asegurando que estas herramientas sean comprendidas y utilizadas de manera adecuada por los diversos grupos de usuarios. Solo así se logrará consolidar los Servicios Ciudadanos Digitales como motores de cambio en la relación Estado-ciudadanía, avanzando hacia un país más conectado, moderno y justo.

Ejecución convenio 1155 - 2024

Durante la ejecución del convenio, se han establecido cinco anexos clave que apoyan este proceso de transformación digital:

1. **Anexo 1: Operación y Soporte:** Este anexo se centra en garantizar el funcionamiento continuo de los sistemas y servicios digitales, asegurando que las plataformas utilizadas por las entidades sean accesibles y eficaces.
2. **Anexo 2: Fábrica del Software:** Enfocado en el desarrollo y mejora de aplicaciones digitales, este anexo busca optimizar la creación de soluciones tecnológicas que respondan a las necesidades de los ciudadanos y las entidades públicas.
3. **Anexo 3: Mi Colombia Digital:** Este componente tiene como objetivo promover la inclusión digital y el acceso a los servicios en línea, facilitando que más ciudadanos se integren a la transformación digital del país.
4. **Anexo 4: Nube Pública:** Proporciona la infraestructura necesaria para almacenar y gestionar datos de forma segura y eficiente, permitiendo que las entidades públicas operen en un entorno digital flexible y escalable.
5. **Anexo 5: Uso y Apropiación:** Este anexo se enfoca en fomentar la adopción y uso de los Servicios Ciudadanos Digitales (SCD) entre los ciudadanos y las entidades, garantizando que la transformación digital no solo se implemente, sino que también sea efectiva en la práctica.

A través de estos cinco anexos, el convenio busca consolidar un ecosistema digital que promueva la innovación, la eficiencia y la transparencia en la administración pública, alineándose con los objetivos del gobierno para llevar a cabo una transformación digital efectiva en el país. La implementación del LCII en este contexto es crucial, ya que permitirá un intercambio de información fluido y seguro entre las distintas entidades, mejorando así la calidad y la accesibilidad de los servicios públicos.

Durante la ejecución del convenio, se han llevado a cabo 447 acompañamientos técnicos especializados a diversas entidades públicas a nivel nacional, con el propósito de facilitar su transición hacia la era digital y asegurar su vinculación efectiva a los Servicios Ciudadanos Digitales (SCD). Estos acompañamientos han sido de carácter integral, abarcando aspectos técnicos, operativos y estratégicos, diseñados para optimizar la interacción entre los ciudadanos y la administración pública, así como para fortalecer la infraestructura tecnológica del Estado.

Vinculación a los Servicios Ciudadanos Digitales (SCD):

El acompañamiento ha incluido asesoría detallada en la implementación de los principales componentes de los SCD, tales como la Autenticación Digital, la Carpeta Ciudadana Digital y la Interoperabilidad. Estas soluciones buscan facilitar el acceso seguro a los servicios públicos en línea, permitiendo que los ciudadanos realicen trámites y consultas de manera eficiente y sin intermediarios. Durante los acompañamientos, se han abordado desafíos relacionados con la implementación de tecnologías, el cumplimiento de normativas de seguridad y protección de datos, y la adaptación de sistemas internos de las entidades para asegurar su correcto funcionamiento dentro de los SCD.

Integración al Portal Único del Estado Colombiano:

La integración de las entidades al Portal Único del Estado Colombiano ha sido otro de los ejes fundamentales del acompañamiento técnico. Este portal centraliza el acceso a los trámites y servicios digitales del gobierno, simplificando la experiencia del usuario y promoviendo una mayor transparencia y accesibilidad. En este sentido, los acompañamientos han ofrecido orientación técnica sobre cómo adaptar las plataformas internas de las entidades para cumplir con los requisitos del portal, incluyendo la estandarización de procesos, la interoperabilidad de los sistemas y la adopción de los lineamientos del MinTIC para una interfaz de usuario unificada.

Capacitación y Fortalecimiento de Capacidades:

Un aspecto clave de estos acompañamientos ha sido la capacitación continua de los equipos técnicos y administrativos de las entidades. A través de talleres, seminarios, y capacitaciones personalizadas, se ha transferido el conocimiento necesario para garantizar una adopción adecuada de los SCD y su integración en los procesos internos de las entidades. Además, se ha promovido la apropiación tecnológica por parte de los servidores públicos, incentivando el uso eficiente de las herramientas digitales y asegurando que estén en capacidad de atender las necesidades de los ciudadanos con rapidez y precisión.

Soporte Continuo y Resolución de Incidencias:

Como parte de este acompañamiento, se ha proporcionado soporte técnico constante para resolver problemas e incidentes que puedan surgir durante la implementación de los SCD o la integración al Portal Único. Este soporte ha sido fundamental para asegurar que las entidades cuenten con la asistencia necesaria para superar barreras tecnológicas, desde fallos en la conectividad hasta problemas en la integración de bases de datos o incompatibilidades de sistemas.

Impacto en la Transformación Digital:

Los 447 acompañamientos realizados hasta la fecha han tenido un impacto directo en la transformación digital de más de 300 entidades públicas. Estas entidades ahora cuentan con herramientas digitales más robustas, lo que se traduce en una mayor eficiencia en la prestación de servicios y una mejor experiencia para los ciudadanos que interactúan con el gobierno. La modernización de los procesos ha permitido a las entidades reducir los tiempos de atención, mejorar la calidad del servicio y avanzar hacia un gobierno más transparente y accesible.

Desafíos y Aprendizajes:

A lo largo de este proceso, se han identificado retos significativos, como la brecha tecnológica entre las entidades públicas de distintos niveles, las limitaciones en el acceso a internet en algunas regiones del país y la resistencia al cambio por parte de algunos funcionarios. Sin embargo, estos desafíos han servido para fortalecer las estrategias de acompañamiento, permitiendo ajustar los enfoques y soluciones a las realidades locales y optimizar el impacto de los SCD en todo el país.

En resumen, los 447 acompañamientos técnicos especializados realizados durante la ejecución del convenio han sido una pieza fundamental en el avance de la digitalización del sector público en Colombia, promoviendo la eficiencia, la transparencia y el acceso equitativo a los servicios del Estado. A través de estos esfuerzos, la Agencia Nacional Digital ha contribuido decisivamente a la consolidación de un gobierno más cercano y eficiente, alineado con las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Ciudadanos interactuando digitalmente con las plataformas que conforman los SCD.

Durante la ejecución del Convenio Interadministrativo No. 1155-2024, se ha evidenciado un notable crecimiento en la interacción de personas naturales y jurídicas con los Servicios Ciudadanos Digitales (SCD), alcanzando un acumulado de 2.869.565 interacciones. Este resultado refleja el impacto positivo que los SCD han tenido en la modernización de los trámites y servicios públicos, facilitando el acceso y la realización de gestiones a través de herramientas digitales clave, como la Autenticación Digital y la Carpeta Ciudadana Digital.

Autenticación Digital:

La Autenticación Digital se ha consolidado como un mecanismo esencial para garantizar que los

usuarios puedan acceder de manera segura a los servicios públicos en línea. Este sistema permite a las personas naturales y jurídicas autenticarse de forma rápida y confiable, eliminando la necesidad de desplazamientos físicos y optimizando los tiempos de atención en los trámites digitales. La implementación de la Autenticación Digital ha sido fundamental para aumentar la confianza de los ciudadanos en la seguridad de las plataformas del gobierno, promoviendo una mayor adopción de los servicios en línea. A lo largo del convenio, este servicio ha registrado un alto nivel de uso, demostrando su relevancia para simplificar los procesos administrativos y reducir las barreras tecnológicas.

Carpeta Ciudadana Digital:

La Carpeta Ciudadana Digital ha sido otro pilar en la estrategia de los SCD, permitiendo a los ciudadanos y empresas gestionar y almacenar sus documentos e información de manera centralizada. Este servicio ha facilitado la interacción de las personas con la administración pública, ya que permite acceder a documentos clave, certificados, y datos personales desde un solo lugar, ahorrando tiempo y esfuerzos. Además, la Carpeta Ciudadana Digital ha mejorado la transparencia en la interacción entre los usuarios y el Estado, al permitirles tener un control más directo sobre la documentación utilizada en sus trámites.

El acumulado de **2.869.565 interacciones** evidencia la creciente adopción de estas soluciones digitales por parte de personas naturales y jurídicas. Este volumen de interacciones refleja la utilidad y eficacia de la Autenticación Digital y la Carpeta Ciudadana Digital en la vida cotidiana de los usuarios, facilitando no solo el acceso a servicios, sino también la realización de trámites que antes requerían procesos complejos y presenciales.

En conclusión, el éxito de la Autenticación Digital y la Carpeta Ciudadana Digital demuestra cómo los Servicios Ciudadanos Digitales están transformando la relación entre los ciudadanos y la administración pública. A través de estas plataformas, el gobierno ha logrado simplificar y agilizar los procesos administrativos, garantizando al mismo tiempo la seguridad y accesibilidad de los servicios, lo cual se traduce en una mayor satisfacción y confianza por parte de los usuarios.

Avances en Lenguaje Común de Intercambio de Información (LCII)

El Lenguaje Común de Intercambio de Información (LCII) es una plataforma fundamental en el proceso de transformación digital de Colombia, diseñada para habilitar y fortalecer la interoperabilidad entre las entidades públicas. Esta herramienta permite el intercambio de datos de manera estandarizada, segura y eficiente, lo que reduce duplicidades y mejora la coordinación y transparencia en la administración pública. El LCII se ha implementado como parte de la política de Gobierno Digital, promovida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), con el fin de optimizar la prestación de Servicios Ciudadanos Digitales (SCD) y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

Beneficios del LCII en la Transformación Digital:

1. **Eficiencia administrativa:** Al permitir que las entidades públicas compartan información de forma segura y estandarizada, el LCII reduce la necesidad de gestionar múltiples bases de

datos, lo que mejora la eficiencia operativa. Esto significa que los trámites que antes requerían papeleo físico o tiempo prolongado para la verificación de datos ahora pueden resolverse de manera más rápida y confiable.

2. **Reducción de duplicidad de esfuerzos:** El LCII evita la duplicación innecesaria de datos y procesos. En lugar de que cada entidad recopile y mantenga información por separado, el intercambio centralizado y estandarizado de datos permite que las instituciones tengan acceso a la misma información actualizada, reduciendo los errores y tiempos de procesamiento.
3. **Mejora en la toma de decisiones:** El acceso a datos consistentes y precisos en tiempo real permite a las entidades públicas tomar decisiones más informadas y basadas en datos. Esto, a su vez, mejora la capacidad del gobierno para diseñar políticas públicas más efectivas y gestionar recursos de manera más eficiente.
4. **Mayor transparencia y rendición de cuentas:** La interoperabilidad entre entidades no solo mejora la eficiencia, sino que también promueve la transparencia en los procesos de gobierno, ya que permite una trazabilidad clara de la información compartida entre instituciones. Esto facilita la supervisión de la gestión pública y fomenta la confianza de los ciudadanos en las instituciones.
5. **Seguridad en el manejo de datos:** La implementación del LCII incluye altos estándares de seguridad que garantizan la integridad y confidencialidad de la información compartida. Los datos personales de los ciudadanos se intercambian de forma encriptada y se gestionan bajo estrictas políticas de protección de datos, minimizando los riesgos de vulnerabilidad y asegurando la confianza de los usuarios en el sistema.

Casos de Uso del LCII:

El LCII tiene aplicaciones en diversos sectores del gobierno, facilitando la interoperabilidad en áreas como:

- **Autenticación Digital:** Los ciudadanos pueden realizar trámites en línea de manera segura y verificable gracias al intercambio de información entre entidades para validar la identidad de los usuarios. Este servicio es esencial en la realización de gestiones digitales como la obtención de certificados, el acceso a subsidios, o la gestión de impuestos.
- **Carpeta Ciudadana Digital:** Este servicio permite que los ciudadanos almacenen y gestionen documentos digitales en un repositorio único y seguro. La interoperabilidad facilitada por el LCII permite que diferentes entidades públicas accedan a la información necesaria para completar los trámites de los ciudadanos sin la necesidad de que estos presenten repetidamente los mismos documentos.
- **Interoperabilidad de bases de datos:** Entidades como la DIAN, el Ministerio de Salud, el Ministerio de Educación y la Registraduría Nacional del Estado Civil utilizan el LCII para intercambiar datos críticos de manera segura. Por ejemplo, la Superintendencia de Industria y Comercio puede acceder a los registros mercantiles de las empresas a través de la interoperabilidad con las Cámaras de Comercio y la DIAN, facilitando la verificación y actualización de la información comercial en tiempo real.

Desafíos y Próximos Pasos:

A pesar de los avances logrados con la implementación del LCII, aún se enfrentan ciertos desafíos para asegurar su adopción masiva y efectiva. Algunos de estos desafíos incluyen:

- **Adopción por parte de las entidades públicas:** No todas las entidades cuentan con la infraestructura tecnológica y los recursos necesarios para implementar el LCII de manera efectiva. Es esencial fortalecer el acompañamiento técnico y la capacitación a estas entidades para asegurar la correcta integración del Servicios Ciudadanos Digitales en sus procesos.
- **Generación de confianza ciudadana:** A medida que el gobierno digital avanza, es fundamental que los ciudadanos confíen en la seguridad y eficiencia de las plataformas digitales. Campañas de comunicación y pedagogía sobre el uso de servicios como la Carpeta Ciudadana Digital y la Autenticación Digital son esenciales para incrementar la adopción y participación ciudadana.

Servicios de Operación y Soporte de Servicios Ciudadanos Digitales

Para prestar los servicios de operación y soporte de las nueve (9) soluciones tecnológicas que forman parte del convenio, se ha diseñado un esquema de **gestión integral** que contempla tanto la operación continua como el mantenimiento de las plataformas tecnológicas. Este servicio será proporcionado por un equipo especializado que contará con una estructura fija y dedicada a **la gestión proactiva y reactiva** de las soluciones implementadas.

La **gestión integral del proyecto** se basará en un enfoque coordinado y sistemático que garantizará la disponibilidad, confiabilidad y escalabilidad de las soluciones tecnológicas a lo largo de su ciclo de vida. El equipo de operación y soporte estará disponible para realizar un monitoreo permanente, lo que permitirá identificar cualquier tipo de incidencia o necesidad de ajuste en tiempo real. De esta manera, se asegura la **continuidad operativa** y se minimizan los tiempos de inactividad, contribuyendo a la estabilidad y rendimiento de las plataformas.

Adicionalmente, se utilizarán **metodologías de trabajo** aprobadas por la supervisión del contrato, las cuales incluirán planes detallados para el manejo de incidentes, mantenimiento preventivo y correctivo, así como actualizaciones tecnológicas que mantendrán las soluciones alineadas con los avances del sector y las necesidades del proyecto. Estas metodologías asegurarán que cada aspecto técnico y operativo sea abordado de manera eficiente y bajo un esquema que priorice la calidad del servicio.

El enfoque de soporte no solo estará centrado en la resolución de problemas, sino también en la **optimización continua** de las soluciones tecnológicas. Esto incluirá la implementación de mejoras periódicas basadas en análisis de desempeño y retroalimentación de los usuarios, con el fin de adaptar las plataformas a las cambiantes necesidades de las entidades públicas y los ciudadanos.

Otro aspecto clave será la creación de mecanismos para la **documentación y trazabilidad** de las actividades realizadas, asegurando que cada acción llevada a cabo por el equipo de soporte quede registrada de manera clara y accesible, facilitando la transparencia y la supervisión por parte de las autoridades del proyecto.

En resumen, este servicio no solo garantizará el funcionamiento de las soluciones tecnológicas, sino que también fomentará una **administración proactiva** y evolutiva que apoye los objetivos estratégicos de la transformación digital en el país. Con ello, se busca que las plataformas tecnológicas no solo operen de manera eficiente, sino que también estén en constante mejora, contribuyendo de forma significativa a la consolidación de un ecosistema digital sólido y confiable.

Área del Ministerio TIC: Dirección de Gobierno Digital

Objetivo del espacio

Los Servicios Ciudadanos Digitales (SCD) son un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado la capacidad de transformarse digitalmente, para lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho de los colombianos y colombianas a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública.

Esta iniciativa es liderada por el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Servicios Ciudadanos Digitales en la Dirección de Gobierno Digital, que cuenta con un equipo humano enfocado en posibilitar la transformación pública digital de las entidades nacionales y territoriales; facilitando el acompañamiento técnico y las herramientas que les permitan a estas entidades adoptar y apropiarse los SCD.

El objetivo de este espacio es contarle a la ciudadanía los logros obtenidos en la vigencia 2023 en materia de Servicios Ciudadanos Digitales, de la mano de la Agencia Nacional Digital; quien es el aliado técnico, logístico y de soporte de la Dirección de Gobierno Digital para el logro de las metas propuestas.

Grupo poblacional

Esta información es de interés para toda la ciudadanía que interactúa con el Estado. Es decir, ciudadanos que residen en las ciudades capitales de Colombia, pero también ciudadanos que habitan en las ciudades intermedias del país y en los municipios de todo el territorio nacional. Pues los Servicios Ciudadanos Digitales hacen parte de la oferta que lleva la Dirección de Gobierno Digital a todas las entidades nacionales y territoriales; entendiendo sus fortalezas y debilidades, y analizando conjuntamente cómo superar las barreras que existen en estas entidades para el uso de las TIC en la administración pública.

Canales de interacción para diálogo doble vía

Servicios Ciudadanos Digitales (SCD) cuenta con diferentes canales para atender las solicitudes e inquietudes de las entidades públicas:

- Correo electrónico: soporteccc@mintic.gov.co
- Línea gratuita nacional 01 8000 95 2525
- Teléfono en Bogotá: (601) 390 79 50

-Micrositio de Gobierno Digital:

<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Iniciativas/Servicios-Ciudadanos-Digitales/>

Estrategia de divulgación y convocatoria

Para dar a conocer este ejercicio de rendición de cuentas, contamos con la cuenta de la Dirección de Gobierno Digital en X (@GobDigitalCo) y con las cuentas de redes sociales del Ministerio TIC en X, FB e IG:

https://x.com/Ministerio_TIC

https://www.facebook.com/MinisterioTIC.Colombia/?locale=es_LA

https://www.instagram.com/ministerio_tic/?hl=es

Periodo que comprende la Rendición de Cuentas:

Para potenciar los Servicios Ciudadanos Digitales en 2023, se llevó a cabo un convenio (665 de 2023) entre la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio TIC y la Agencia Nacional Digital. Este convenio tuvo como objetivo principal fortalecer la transformación digital del Estado colombiano a través de la operación y soporte de Servicios Ciudadanos Digitales y se distribuyó en anexos:

- **Anexo 1:** que se centró en la operación y soporte de la plataforma 'Mi Colombia Digital'.
- **Anexo 2:** este se dedicó a la digitalización de trámites.
- **Anexo 3:** se enfocó en las vinculaciones a los Servicios Ciudadanos Digitales (SCD).
- **Anexo 4:** abordó la infraestructura y los servicios en la nube.
- **Anexo 5:** se concentró en el monitoreo y la seguridad de la infraestructura tecnológica.