

**MEDICIÓN DEL AVANCE DE LA ESTRATEGIA DEL GOBIERNO EN LÍNEA Y
LAS POLÍTICAS DE CERO PAPEL EN LA AGENCIA DE EDUCACIÓN
SUPERIOR DE MEDELLÍN-SAPIENCIA, ENTRE LOS AÑOS 2013 y 2015.**

OVEIDA ROJAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA ASPIRAR AL TÍTULO DE
ARCHIVÍSTICA**

ASESOR

**YIMI ALBERTO ACEVEDO VILLADA
MAGISTER EN CIENCIA DE INFORMACIÓN**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA
ARCHIVÍSTICA
MEDELLÍN
2016**

CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN.....	4
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	7
2. MARCO CONTEXTUAL	10
3. JUSTIFICACIÓN.	13
4. OBJETIVOS.....	15
Objetivo General:.....	15
Objetivos Específicos:	15
5. MARCO TEÓRICO.	16
6. METODOLOGÍA E INSTRUMENTOS.	22
7. RESULTADOS OBTENIDOS	24
Gobierno en Línea- GEL.....	24
Grado de implementación de las políticas cero papel.	45
8. PLAN DE ACCIÓN.....	54
9. CONCLUSIONES.....	55
10. ANEXOS.....	56
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS	pág.
Gráfico 1. Encuesta Funcionarios.	25
Gráfico 2. Nivel de Cumplimiento Cero Papel.	46
Gráfico 3. Consumo de Impresiones	50
Gráfico 4. Impresiones por mes.	51
Gráfico 5. Resmas consumidas	52
Gráfico 6. Reciclaje por mes.	53

ÍNDICE DE TABLAS	pág.
Tabla 1. Resumen Porcentaje Cumplido.	26
Tabla 2. Componente Gobierno Abierto- puntos positivos.	28
Tabla 3. Componente Gobierno Abierto- puntos negativos.	31
Tabla 4. Componente TIC para Servicios- puntos positivos.	35
Tabla 5. Componente TIC para Servicios- puntos negativos.	37
Tabla 6. Componente TIC para la Gestión- puntos positivos.	39
Tabla 7. Componente TIC para la Gestión- puntos negativos.	43
Tabla 8. Componente Para la Seguridad y Privacidad de la Información.	44
Tabla 9. Diagnostico Políticas Cero Papel- puntos positivos.	47
Tabla 10. Diagnostico Políticas Cero Papel- puntos negativos.	49

INTRODUCCIÓN

Pensar que el acceso a los documentos públicos es un privilegio de pocos y acabar con las malas prácticas que se han ejercido durante siglos ocultando los documentos que evidencian la toma de decisiones en las diferentes administraciones por los funcionarios que las ejercen, es un nuevo reto que asumen las instituciones públicas, es por ello que en la actualidad uno de los derechos más importantes del ser humano es el acceso a la información según lo estipulan diferentes constituciones al redor del mundo y en el caso de Colombia se encuentra estipulado en la Constitución política del 1991 Artículo 20: *“uno de los derechos más importantes del ser humano es el acceso a la información”*. Por ello se ha venido adelantando políticas públicas que les permita a los ciudadanos estar informados de los hechos o acontecimientos que ocurren a su alrededor y a la vez puedan intervenir cuando sea necesario en las actuaciones del estado que los representa.

Es por esto que a nivel mundial se inició proteger el derecho a la información en especial la pública, creando mecanismos que obliguen a los dirigentes a divulgar y dar a conocer cada una de las decisiones que tomen durante su periodo de mandato, para esto se crean políticas como Gobierno en Línea (GEL), el cual tiene sus inicios en los diferentes programas de gobierno mediante la creación de directrices, decretos, acuerdos y leyes que estipulan su implementación y ejecución en las diferentes entidades públicas del territorio nacional.

Gobierno en Línea también conocido como e-government es una estrategia que busca la construcción de un estado más eficiente, transparente y participativo con todos sus ciudadanos mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), desde finales del siglo XX con la explosión de las TIC ha cambiado el concepto de información y la forma de administrar y acceder a ella, es por esto que los gobiernos aspiran a proteger o considerar el derecho a la información, tema que se ha convertido en una política pública para los diferentes países democráticos en el mundo.

Teniendo en cuenta que Colombia ha pasado por muchos conflictos donde el poder y el conocimiento ha estado al alcance de unos pocos, es necesario iniciar a implementar estrategias y políticas que permitan el acceso a la información y el acercamiento de la comunidad con el estado donde se tenga participación en la toma de las decisiones que los afecta, por lo tanto se inicia a pensar en los temas

de Gobierno en línea y Política Cero papel, los cuales son incluidas inicialmente en los programas de gobierno y luego implantadas mediante decretos, es así como se inicia exigir la incorporación de dichas estrategias en los planes de desarrollo de las diferentes instituciones que conforman el estado Colombiano, tal cual lo estipula El decreto 2573 de 2014 donde dice: *“los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”*, existen también seis guías que permiten articular dicha estrategia con el tema del uso racional del papel e insumos de papelería, como lo son las políticas cero papel, las cuales contribuyen con un sentido de responsabilidad ambiental y el desarrollo sostenible del país.

Para esto, el Estado Colombiano ha trabajado con la ayuda y articulación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación- TIC, como herramientas fundamentales para lograr dicho acceso y, así, los ciudadanos puedan ser partícipes de un Estado más eficiente, incluyente y transparente, en los diferentes niveles del Gobierno. El Ministerio de las Tecnologías de la Comunicación y la Información –MINTIC, ha desarrollado el manual de GEL que permite a las instituciones la aplicación de la Estrategia de tal modo que se haya articulación entre la información pública que producen las diferentes entidades del Estado, reduciendo los trámites y agilizando los procesos para los usuarios.

Hoy día, la Agencia de Educación Superior de Medellín-SAPIENCIA, es una institución pública de carácter municipal, creada en el 2012 mediante el decreto municipal 1364. Según la Página Web <http://www.sapiencia.gov.co/>, su Misión es:

“Es la primera agencia de educación superior en el país, y tiene como fin ser la entidad que concentre todas las estrategias de mejora y fortalecimiento del sistema de educación superior del municipio, a través de la materialización de proyectos estratégicos de transformación de ciudad, y la generación de políticas públicas que en desarrollo del marco normativo, consolidando acciones que permitan el crecimiento del sistema, a partir de

la articulación entre los distintos niveles y metodologías, trabajado no sólo para aumentar la cobertura con calidad, sino para el desarrollo ordenado del sistema en relación directa con el sector productivo y económico de Medellín”.

A partir de lo anterior, en el presente trabajo se define como objetivo principal analizar el avance de la Estrategia de Gobierno en Línea y las políticas cero papel en la Agencia de Educación Superior de Medellín- SAPIENCIA, desde su creación hasta la vigencia 2015, que permita tener una visión de la situación en esta institución pública sobre este tema, como herramienta de apoyo para el cumplimiento de sus procesos estratégicos.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Los documentos del archivo son fuentes de conocimiento y dan testimonio de la historia de una Nación, además que son garantes de derechos y deberes ciudadanos al dar cuenta de las actuaciones de los administradores públicos que la han administrado, por lo que se debe garantizar que esta información se conserve y pueda ser consultada en el momento que se requieran, es así como los archivos son parte fundamental en el momento de dar respuesta a las peticiones que los diferentes ciudadanos realicen.

Es por lo anterior que la Archivística es una disciplina que se ha transformado a lo largo de su historia. Como lo plantea Giraldo (2009):

En el proceso de la archivística como disciplina científica es posible vislumbrar por lo menos tres etapas: la primera, que coincide con la consolidación de los Estados nacionales, está caracterizada por su desarrollo al servicio de la ciencia histórica; posteriormente, y gracias a la burocratización de los Estados, la archivística se separa un poco de la historia y aparecen nuevas teorías y métodos para dar soluciones a administraciones cada vez más complejas; en la última etapa, en la que aún nos encontramos, se constituye en disciplina autónoma en evolución, que se enriquece con las herramientas proporcionadas por las tecnologías de información y comunicación. (p. 32)

Por lo tanto, cabe resaltar que esta última etapa en la que se encuentra la disciplina realiza un aporte fundamental para garantizar deberes y derechos ciudadanos, como es el acceso a la información, rompiendo culturalmente con la idea de ocultar la información y hacer los trámites a los ciudadanos más complejos de lo que realmente son. Es por esto que a final del siglo xx desde el ámbito internacional se comienzan a plantear políticas que van encaminadas a dar soluciones que permitan el acceso ágil y oportuno a la información entrando a una nueva era que es conocida como la sociedad de la información; donde las tecnologías facilitan la creación, manipulación y distribución de la misma en tiempo real, lo que hace que los archivos jueguen un papel fundamental en la valoración y conservación de la misma.

Para lograr articular esta nueva visión del mundo se llegaron a diferentes acuerdos entre naciones, mediante la aplicación de las tecnologías de la información que permiten a los gobiernos garantizar dicho derecho y a brindar un mejor servicio mediante un estado más abierto, más eficiente y participativo con los ciudadanos.

Debido a esto, se han tenido que replantear y modificar diferentes normas que permitan su ejecución, las cuales, en Colombia se han adoptado desde el año 2000 iniciando con una directriz presidencial que ordena la creación e implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, la cual cobija a todas las instituciones públicas, y se divide en tres fases a saber: proveer información en línea a los ciudadanos, ofrecer servicios y tramites en línea y la contratación en línea. Posteriormente, para el año 2005, el Congreso de la Republica de Colombia aprueba la Ley 962 *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*, iniciando así el proceso de la racionalización del papel y los trámites con documentos físicos y de la misma forma, el Ministerio de Comunicaciones expide el Decreto 1151 de 2008 *“por el cual establece los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en Línea de la Republica de Colombia, se reglamenta parcialmente la ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones”*. De esta forma, se crea el marco general para la implementación de gobierno en línea que es una política articulada con el Plan de Desarrollo Nacional 2006-2010 y con las políticas de cero papel.

Debido a que la Agencia de Educación Superior de Medellín- SAPIENCIA, es una entidad Pública, se encuentra obligada a cumplir con dicha normatividad. Actualmente, esta entidad tiene vinculado el proceso de las peticiones, quejas y reclamos, con la política de gobierno en línea, mediante un aplicativo que se encuentra en su página web, por donde se reciben estas solicitudes, pero desde el

área de gestión documental no se tiene ningún control de los trámites al respecto. Otro proceso que se encuentra articulado con la Alcaldía de Medellín es el de contratación, el cual no se puede controlar desde área de Gestión Documental por falta de plataformas interoperativas que permitan el flujo de información entre las entidades.

A partir de lo anterior, se plantea el siguiente interrogante: ¿Cuál ha sido el grado de implementación de la estrategia de Gobierno en línea y las políticas de cero papel en la Agencia de Educación Superior de Medellín- SAPIENCIA desde su creación hasta la fecha?

2. MARCO CONTEXTUAL.

Como estudio de caso, el presente trabajo se aplicará en la Agencia de Educación Superior de Medellín-SAPIENCIA. A continuación, se presenta una breve reseña histórica, describiendo su misión, visión, funciones y la situación actual de los procesos que intervienen en gobierno en línea.

El señor Aníbal Gaviria Correa, Alcalde del Municipio de Medellín, en ejercicio de sus facultades especiales otorgadas por el Concejo Municipal, mediante el decreto 1364 de 2012 en los artículos 135 y 329, dispuso la creación de la Unidad Administrativa Especial, de orden municipal, con personería jurídica y autonomía administrativa, y adscrita a la Secretaria Vice alcaldía de Educación, la cual se denomina Agencia de Educación Superior de Medellín-SAPIENCIA, cuya máximo organismo directivo es el Consejo Directivo, quien tiene la facultad de adoptar los estatutos internos.

El consejo Directivo de SAPIENCIA, mediante el Acuerdo 003 del 20 de noviembre de 2013, aprueba la estructura, adopta los estatutos y funcionamiento interno de la entidad, estableciendo como objeto de la entidad, lo siguiente:

liderar la ejecución de la política y los lineamientos del sistema de la educación pública superior del municipio de Medellín, promoviendo que las instituciones públicas que lo integran presten un servicio especializado, coordinado y complementario, acorde con las necesidades tecnológicas y profesionales que demanda el desarrollo del municipio, el departamento y el país; proponiendo, impulsando y desarrollando herramientas orientadas a la organización y articulación de los procesos administrativos y académicos estratégicos de las instituciones públicas de Medellín. También es objeto de la Agencia, implementar la política de acceso a la educación superior para los estudiantes de escasos recursos económicos que actualmente desarrolla el Municipio de Medellín, administrando integralmente los fondos municipales que apalancan financieramente dicha política.

Misión

Contribuir al desarrollo integral de la ciudad desde la orientación del sistema de educación superior del Municipio y sus diversas articulaciones, a través de la gestión de políticas públicas y de recursos para hacer posible la formación integral de los ciudadanos y su participación equitativa en una sociedad del conocimiento y la innovación

Visión

En el 2030 Sapiencia será referente regional, nacional e internacional de la transformación sostenida de Medellín a través de la educación superior, al facilitar el desarrollo humano de sus ciudadanos a partir de la generación de oportunidades y capacidades, en una ciudad cuyo relato se constituirá sobre las bases de la vida y la equidad y en donde el conocimiento y la innovación la convertirá en modelo del desarrollo tecnológico.

La entidad comienza a desarrollar sus actividades en marzo de 2013, en el sótano de la Institución Universitaria Pascual Bravo. Debido al crecimiento en la planta de personal, para diciembre de 2013 se ve la necesidad de cambiar de sede, ubicándose en el sector de Calasanz, donde se prestó servicio por más de un año en una casa con dos plantas. Para lograr los proyectos y objetivos, la Agencia ha tenido que incrementar de manera prematura su planta de personal, pasando de 25 a 70 personas, por lo que se vio la necesidad nuevamente de cambiar de sede. Es así como se obtiene de parte del Instituto de Deportes y Recreación de Medellín-INDER, un edificio en comodato, el cual se encuentra ubicado contiguo al Centro Comercial Florida, sector el volador, en la transversal 73 # 65-296.

Dentro de los proyectos en desarrollo, SAPIENCIA tiene la construcción de las nuevas Ciudadelas de Educación, como lo son la Ciudadela Pedro Nel Gomez, Ubicada en el sector de Robledo; Ciudadela de la Paz y la No Violencia, ubicada

en el occidente de la ciudad, donde era la antigua cárcel del Buen Pastor; Ciudadela Universitaria Agrobioindustrial, ubicada en la zona norte de la ciudad.

También se está desarrollando el proyecto @medellín, mediante la implementación y desarrollo de una plataforma tecnológica que permita la descentralización de la educación y el acercamiento entre las Instituciones de Educación Superior- IES y los habitantes de los corregimientos del municipio.

3. JUSTIFICACIÓN.

Dado que el decreto 1078 de 2015, en su título 9, capítulo 1, sección 1, define *“los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad”*, y teniendo en cuenta que la Agencia de Educación de Medellín-SAPIENCIA, es una institución de carácter público, y representa al municipio de Medellín en todas las políticas y lineamientos para la educación superior pública del mismo, es de carácter obligatorio acogerse a la normatividad expedida para este sector.

Es por ello que se considera pertinente realizar un seguimiento sobre el avance de la aplicación de las estrategias gobierno en línea y política cero papel en dicha entidad; máxime que la misma, tiene en ejecución proyectos para descentralizar la educación superior garantizando uno de los derechos constitucionales de los ciudadanos, llevándola a los corregimientos de Medellín, mediante el programa @Medellín, el cual es la implementación de una plataforma tecnológica que permita la construcción de conocimiento mediante el desarrollo de programas académicos para la obtención de títulos universitarios, cerrando brechas sociales entre los habitantes de los corregimiento y la ciudad.

Por lo tanto, disponer de los diferentes procesos y trámites de la entidad en los diferentes medios tecnológicos, es fundamental para que los beneficiarios de estos programas y proyectos, puedan acceder de manera más efectiva a la información que requieran sin la necesidad de desplazarse hasta la sede principal de SAPIENCIA.

Uno de los beneficios que pretende el gobierno nacional con la aplicación de estas estrategias, en todas las instituciones públicas, es hacer un estado más

incluyente, participativo, transparente y eficiente con los ciudadanos del país, a través del uso de las TI, donde se deben articular las áreas de sistemas, comunicaciones y Archivo garantizando que la información suministrada sea segura, confiable y veras en el momento de la toma de decisiones.

Para esto, el decreto 1078 estipula unos plazos determinados para que todas las entidades, tengan aplicado en sus sistemas de información la estrategia de gobierno en línea o gobierno electrónico y las políticas cero papel. Para el caso de SAPIENCIA que es una entidad que pertenece a un municipio de categoría especial como lo es Medellín, se determina que para el año 2015 debe contar con el 90 por ciento de la estrategia aplicada y para el 2016 con el cien por ciento, según el Artículo 2.2.9.1.3.2.

Por consiguiente, es necesario realizar un diagnóstico del avance que se tiene en la aplicación de las Estrategias de gobierno en línea y políticas cero papel en la entidad y determinar el porcentaje de avance en dichas políticas, contribuyendo así a establecer que tanto se ha avanzado en el tema, si se está cumpliendo a cabalidad con lo que exige la norma y los resultados que se han obtenido, con el fin de detectar las falencias que se tengan y proponer un plan de acción en caso de ser necesario, y así poder cumplir con su implementación en el tiempo requerido por la normatividad.

4. OBJETIVOS.

4.1 Objetivo General:

Determinar el porcentaje de aplicación de la Estrategia de Gobierno en Línea y las políticas de cero papel en la Agencia de Educación Superior de Medellín-SAPIENCIA, desde 2013 a 2015.

4.2 Objetivos Específicos:

- Analizar el conocimiento que se tiene en SAPIENCIA sobre Gobierno en Línea y Políticas Cero Papel.
- Verificar el porcentaje de aplicación que se tiene de la Estrategia Gobierno en Línea y las políticas de cero papel en Sapiencia.
- Medir el grado de cumplimiento de las políticas de cero papel y gobierno en línea en Sapiencia.

5. MARCO TEÓRICO.

Antes de la llegada de las tecnologías de la información y la comunicación TIC, los documentos de las entidades públicas tenían un acceso restringido, ya que se consideraba algo particular y de propiedad de las instituciones que la producían, debido al grado de corrupción que según Ramírez (2013)

Hasta antes de la llegada de la democracia moderna el acceso restringido y limitado a los documentos administrativos era una tendencia generalizada. Era práctica común el hermetismo de las instituciones y el ocultamiento de su información por considerarla como algo particular y de su propiedad, pero además, porque a través de los documentos en que aquella se sustentaba podían legitimar su poder y respaldar sus actos, por lo que incursionar en nuevas formas de gobierno no suponía un camino sencillo para las sociedades que pretendían comenzar un proceso de transformación. Hoy en día la rendición de cuentas, la transparencia y el acceso a la información forman parte del discurso político en la mayor parte de los países del mundo. Sobre todo en la última década se ha insistido en el tema con mayor ahínco.

Debido al surgimiento de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y para garantizar un estado más abierto, transparente y participativo, las instituciones comienzan a implementar estas herramientas, tal como lo afirma Ruiz (2014): “A partir de las últimas décadas, el gobierno nacional ha venido integrando las TIC en los organismos gubernamentales, con el objetivo de optimizar su gestión administrativa en beneficio del desarrollo social y económico de las comunidades”. Es así como se comienza a pensar en la implementación de nuevas políticas y estrategias que permitan la vinculación de dichas herramientas en el ejercicio de las funciones públicas.

Como objetivo de cambio y transformación de estas prácticas, se comienza a hablar de la Estrategia de Gobierno en Línea o Electrónico como una política pública que viene imponiéndose en los diferentes países, y, como consecuencia,

esto ha transformado el que hacer Archivístico, puesto que se dejó de pensar en los archivos físicos, como fuente primaria a la investigación y la Historia, para pensar en los archivos electrónicos que, no menos que los anteriores, requieren de tratos especiales que permitan el acceso a la información y garanticen aspectos tales como la accesibilidad, perdurabilidad, fiabilidad entre otras. Esto ha hecho que la disciplina Archivística se enfrente a grandes retos, como lo plantea Álvarez (2013)

Sin duda, la evolución de las ciencias de la información ha originado la necesidad de reflexionar de manera crítica sobre diversidad de temas que atañen a nuestra situación actual (la evolución de la archivística está unida al impacto de las nuevas tecnologías), cuestionamientos requeridos por la actividad archivística para poder transformarse y determinar nuevos caminos de conceptualización y de actuación.

Es por lo anterior que, como profesionales de la información, debemos estar a la vanguardia de lo que se produce en las instituciones y trabajar mancomunadamente con cada una de las áreas de las instituciones, a través de equipos multidisciplinarios, que ayuden a implementar dichas políticas, las cuales han tenido resultados y expectativas diferentes, para el caso de América Latina. Al respecto, Dujisin, & Vigón (2004) presentan la visión que se tiene del tema:

La entrada de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito de la administración pública ha despertado el interés general por encontrar mecanismos para que el gobierno electrónico impacte positivamente en su quehacer diario. Los gobiernos tienen urgencia por hacerse más eficientes, los ciudadanos reclaman que se hagan también más transparentes, las empresas demandan un entorno operativo que facilite su competitividad y todos los actores sociales están expectantes de mayor información y participación en la vida pública.

Para vincularse con estos nuevos retos, se debe pensar en estrategias que faciliten la interacción de los ciudadanos con la administración pública, donde se sientan partícipes de las decisiones, en la consolidación de la Estrategia Gobierno en Línea en Colombia, mediante el uso de las nuevas tecnologías en las

instituciones, que permitan producir información al servicio de la comunidad. Esta estrategia inició formalmente en el 2000 mediante una directriz presidencial, pero antes de esta ya se había dictado la Ley 527 de 1999 sobre comercio electrónico, y la cual se ve como la puerta para iniciar con la implementación de estas tecnologías, según lo afirma Salazar (2015)

En Colombia, el punto de partida para la implementación de los medios tecnológicos tiene su génesis en la Ley 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”, y cuyo objetivo fundamental era acercar la administración pública a los administrados, garantizando el acceso a la información y a los trámites administrativos

Es por medio de la Ley general de archivos 594 de 2000, que se comienza a reglamentar el manejo adecuado de la información que producen o reciben las instituciones tanto públicas como privadas con funciones públicas en sus distintos soportes, lo que otorga una gran trascendencia en la actuación de los archivistas en estas políticas, siendo fundamental para obtener resultados que beneficien a los usuarios internos y externos de la información en las diferentes entidades. En la actualidad, las áreas de las TIC y Gestión documental de las empresas están trabajando aisladamente, por tanto, la falta de participación de los Archivistas ha hecho que la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea acarree fallas en la gestión documental de las Instituciones, como lo analiza Zapata (2012):

El presente artículo recoge los resultados de la investigación realizada para evaluar el avance de la gestión documental en el Distrito y su relación con la implementación del modelo de administración electrónica en el Distrito capital de Bogotá, teniendo como referente la Ley 594 de 2000 o Ley General de Archivos. Los resultados obtenidos demuestran la poca injerencia que los archivistas tienen frente al desarrollo del modelo de gobierno electrónico. Esto se traduce en fallas en los procesos de gestión documental de las entidades públicas, ya que no se pueden separar las diferentes prestaciones y servicios del gobierno electrónico de la gestión documental a través de medios electrónicos.

De allí se puede deducir que es fundamental que los archivistas se vinculen en la implementación de gobierno en línea, puesto que esta estrategia influye en todos los procesos de las entidades y genera información que debe tener tratos especiales que permitan la perdurabilidad en el tiempo y, así, garantizar la conservación del patrimonio documental de la comunidad en los distintos soportes. Gobierno en línea se ha convertido en un punto de referente para el acercamiento de Estado-Sociedad. Según Ferrer (2014):

En el presente trabajo se plantea el análisis de la implementación de la estrategia Gobierno en Línea y como dicha estrategia se ha convertido para las entidades en un punto de referencia en la transformación en organismos más eficientes y eficaces para la prestación de Servicios a la comunidad. Por otra parte, se determinan las características de la estrategia Gobierno en Línea y de los actores afectados por su implementación, el cual tiene como objeto influir sobre los procesos y procedimientos de toda entidad generando así un mayor acercamiento con la comunidad, de igual forma respetando los derechos de la ciudadanía, obteniendo un desarrollo organizado en las entidades públicas.

Según el decreto 2693 del 2012 *“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011. Y se dictan otras disposiciones”*. En el decreto en mención, se establecen tiempos en los cuales las entidades deben cumplir con dicha Estrategia, delegando al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC la responsabilidad para elaborar los manuales que ayuden a las Instituciones con su implementación.

En cumplimiento de las responsabilidades establecidas, el MINTIC establece mediante el decreto 2573 de 2014 *“los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”* y, para complementar, hacer seguimiento y dejar más claro los objetivos y lineamientos al respecto, MINTIC mediante el decreto 1078 de

2015, en su título 9, capítulo 1, sección 1, define “*los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.*” Para tal fin, se crea el manual 3.1 de la Estrategia Gobierno en Línea 2012-2017 para el orden Territorial, con el fin de contribuir a la aplicación de la normatividad nacional expedida al respecto

Las políticas cero papel, se dan a conocer mediante las seis (6) guías que el Archivo General de la Nación, en convenio con MINTIC, han expedido en los últimos diez (10) años para difundir buenas prácticas en el uso racional del papel en las entidades públicas, identificar el paso a paso en su aplicación, identificar y clasificar los documentos y expedientes electrónicos, que conlleva la digitalización certificada y como se administra un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, con el fin de contribuir mediante la Gestión Documental a la Estrategia de Gobierno en Línea. Contreras (2014) en su artículo, habla del buen uso que debe hacerse de los medios tecnológicos que permitan contribuir al medio ambiente y al desarrollo sostenible:

La Unidad de Personal dentro de la Unidad de Servicios compartidos de una empresa de economía mixta, aún como en la mayoría de oficinas utiliza el papel como el documento de muchas actividades laborales. Este uso indispensable de papel no solo va en contra de un desarrollo sostenible, si no que omite un óptimo uso de otros medios actualmente disponibles, como aplicaciones electrónicas que sirven como apoyo de procedimientos. Como observación general de ello El Gobierno Nacional convocó la directriz Cero Papel, la cual es una estrategia que pretende una eficiente gestión documental a través de la tecnología. Por otro lado es preciso mencionar que dentro de la Unidad de Personal no se tiene un área propia que se llame Historias Laborales, pero si todos los procesos llevados a cabo, involucra esta información laboral. A partir de la información dada y de la problemática evidenciada se elabora una Propuesta de La Gestión de Documentos con vista al cumplimiento de la Directriz Cero Papel, la cual no busca eliminar por completo la utilización de este, sino minimizar su uso apoyándose en formatos y/o herramientas tecnológicas, dando una vista a

los procesos más representativos llevados a cabo en la Unidad de Servicios Compartidos de Personal.

Mediante el decreto 1078 de 2015, se reglamenta el cómo se debe llevar a cabo lo dispuesto en el decreto 2573 de 2014, dividido en secciones tales como; los principios y fundamentos de la Estrategia; sus componentes, instrumentos y responsables; medición monitoreo y plazos; mapa de ruta, sello de excelencia de Gobierno en Línea y plazos. Todas estas fases según el orden territorial a la que pertenezca la entidad, se tiene un plazo hasta 2017 para cumplirlas.

Para concluir, la implementación de dichas políticas en las instituciones públicas además de ser de carácter obligatorio, contribuyen con la realización de un estado más transparente, más eficiente y participativo para la comunidad, el cual se logra mediante la articulación de los procesos internos de las áreas, donde se trabaje para lograr el mismo objetivo, como lo es el beneficio de la comunidad en general.

6. METODOLOGÍA E INSTRUMENTOS.

El presente trabajo se desarrollará mediante una investigación aplicada, la cual parte de una problemática que quiere ser intervenida y mejorada, comienza con la descripción de la situación a intervenir, luego se exponen conceptos importantes y relevantes, como lo expone Vargas Cordero (2009).

El concepto de investigación aplicada tiene firmes bases tanto de orden epistemológico como de orden histórico, al responder a los retos que demanda entender la compleja y cambiante realidad social. El fundamento epistemológico de esta expresión está en la base de distinciones tales como “saber y hacer”, “conocimiento y práctica”, “explicación y aplicación”, “verdad y acción”. Asimismo, exige una estructura metodológica y comunicacional-documental diferente a la de la investigación descriptiva y explicativa. Los análisis y normativas institucionales están en la obligación de hacer esas diferencias, evitando la imposición de los mismos esquemas metodológicos y documentales para todo tipo de investigación.

Investigación que se implementará al estudio de caso el cual hace referencia según Vargas; “no están limitados a las personas, sino que son un método de investigación que se emplea como práctica regular para estudiar rigurosamente, y paso a paso, los diversos factores que producen desarrollo, cambio o afectan una situación dada de un problema social determinado”. Y para nuestro caso es la aplicación de la estrategia gobierno en línea y las políticas cero papel en SAPIENCIA, esto se realizará a la luz de la teoría que regula los temas de análisis, para este caso la normatividad existente, teniendo en cuenta lo anterior se inició con una encuesta a los funcionarios de las áreas involucradas en la aplicación de dichas estrategias, en esta encuesta se analizaron temas como, el comité que lidera el proceso, el acto administrativo con el cual se aprobó la estrategia en la entidad, el personal que se encarga de hacer seguimiento y control a los procesos, las campañas de socialización y divulgación con todos los funcionarios que se han realizado, los sistemas tecnológicos de información con que se cuentan y las auditorías internas que se realizan a los procesos (ver anexo 1).

Por otra parte se realizó la recopilación de la información del consumo de insumos en papelería en impresiones y fotocopiado de los funcionarios de la Agencia, también se midió el reciclaje que se recopiló en el 2015 de las impresiones que salen malas, (ver anexo 2), estos datos nos permiten saber cantidad de papel utilizado, cantidad por funcionario de impresiones y copias para determinar costos y daños al medio ambiente.

Por último se aplica un instrumento que se construyó para evaluar el grado de implementación de los procesos que requiere la estrategia GEL para su correcto funcionamiento con dicho instrumento se evalúan cada uno de los cuatro componentes que tiene la estrategia, los cuales están conformados por objetivos y estos a su vez se conforman por diversas actividades, las cuales se verificaron una por una, confrontando la realidad con lo que exige la normatividad que se encuentra condensado en el Manual de Gobierno en Línea (consulta: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-channel.html>) (ver anexo 3).

La metodología aplicada para la recopilación de la información es mixta la cual según Campos Arenas (2009) es “Es la clase de investigación donde el investigador combina técnicas, métodos y enfoques, conceptos o lenguajes de las investigaciones cualitativas y cuantitativas en un solo estudio”. Lo anterior se ve reflejado en los instrumentos que se aplicaron los cuales van enfocados en las dos metodologías.

Los resultados obtenidos se analizaron cuidadosamente mediante la representación de gráficas y confrontación con la teoría de la estrategia gobierno en línea y políticas cero papel, para efectuar una comparación de lo arrojado en los diferentes instrumentos aplicados con lo que está en la teoría.

Por último se realizan las conclusiones y recomendaciones necesarias, y, se elaboró un plan de acción que se le entrega a la entidad el cual puedan usar como instrumento de apoyo para la mejora de sus procesos en la aplicación de las estrategias.

7. RESULTADOS OBTENIDOS

7.1 GOBIERNO EN LÍNEA- GEL.

Al realizar las encuestas a los funcionarios que lideran las cuatro áreas que deben ser las responsables de la aplicación de la estrategia como son; Sistemas, Comunicaciones, Calidad y Gestión Documental, arrojo los resultados que se encuentran en el gráfico 1, primero las cuatro personas respondieron que no saben si se cuenta con un comité conformado que lidere la Estrategia Gel, elemento importante que permite tener un seguimiento constante del avance en la aplicación de los procesos que conlleva la estrategia, para la segunda pregunta que habla de si se cuenta con acto administrativo(resolución) que apruebe la aplicación de GEL en la entidad, dos de las personas respondieron que no y las otras dos que no saben lo que confirma que la estrategia no ha sido formalizada en la entidad.

Por otra parte para la pregunta sobre el personal disponible para el seguimiento y control de la aplicación de la estrategia, dos personas respondieron si, las otras dos que no saben, esto puede evidenciar que es posible que la entidad si cuente con el personal aunque estos no involucren las áreas sobre las funciones que realizan. Es por lo mismo que a la pregunta sobre campañas de socialización, una persona dijo que si se han realizado, otra que no y las demás que no saben, confirmando que el personal encargado de hacer seguimiento y control le falta divulgar con todos los funcionarios de la entidad la aplicación de Gel e involucrarlos para que todos participen y tengan conocimiento del proceso.

En la pregunta si se tiene un sistema de gestión tecnológica de información, respondieron que no, evidenciando que se debe fortalecer las herramientas tecnológicas ya que no se cuentan con ellas, y para la implementación de Gel es indispensable que las entidades cuenten con estas herramientas, ya que su fin es poder facilitar a los usuarios la información por estos medios. Por ultimo a las pregunta si se han realizado auditorias, los funcionarios respondieron que no; aunque sea negativa las respuesta, es importante resaltar que no es el elemento más importante que la entidad debe cumplir para iniciar. Se recomienda crear un comité que lidere el proceso y así se tengan dolientes que le hagan seguimiento a todas las actividades que se deben cumplir para la aplicación de GEL.

Cabe resaltar que aunque las encuesta evidencia muchos puntos débiles, es importante recordar que Sapiencia inicio su vida jurídica en el 2013, tiempo en el cual ha tenido un crecimiento acelerado de contratistas que les permita la atención de sus usuarios y beneficiarios, debido a su corto tiempo de existencia la infraestructura con la que cuenta es débil en recursos; económicos, tecnológicos y humanos tanto así que en su planta de cargos solo cuenta con doce creados, por lo que se comprende la falta de apropiación de las estrategias GEL y Cero papel.

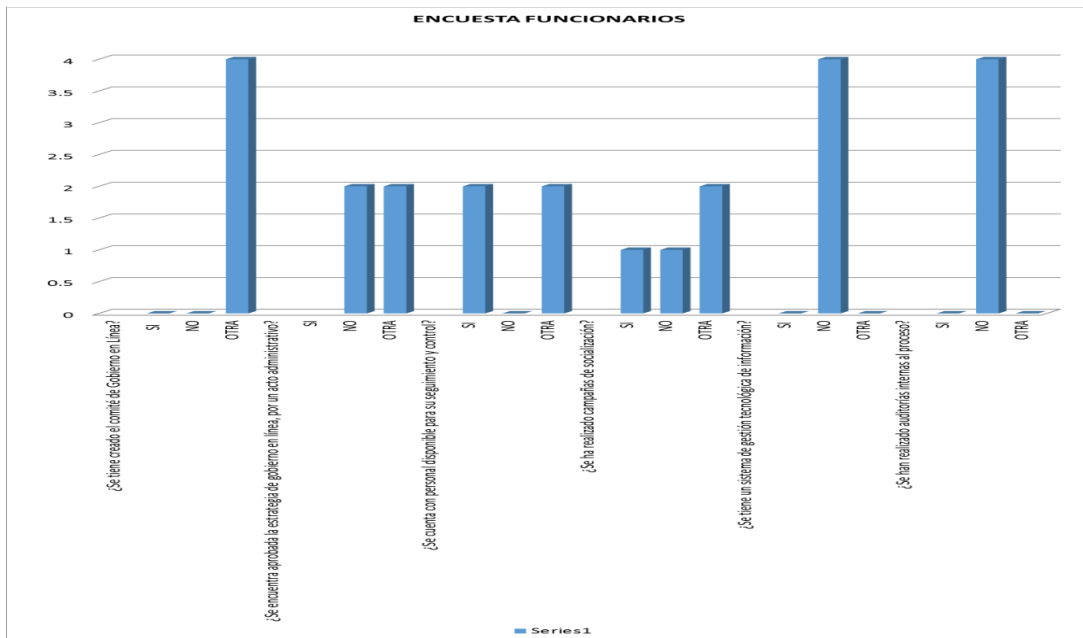


Grafico 1. Encuesta Funcionarios.

Luego en la aplicación de la herramienta de diagnóstico, se evaluaron cuatro componentes que conforman la estrategia GEL, a su vez cada uno está conformado por diferentes objetivos que se deben cumplir por medio de unas actividades, las cuales fueron contrastadas una por una en la entidad, estas tenían una valoración que sumaba al logro del objetivo que apuntaban para obtener un acumulado del componente que los representaba. Teniendo en cuenta estos resultados se acumularon para totalizar el cumplimiento en general de GEL.

Es así como se evidencio que se SAPIENCIA se encuentran en un total del 25% de cumplimiento en la estrategia GEL, este porcentaje se encuentra distribuido en cuatro componentes que se reflejan en la tabla1, mostrando así: para el componente de Gobierno abierto un 30% en el cual se evaluaron elementos como; participación en línea, uso de herramientas tecnológicas, rendición de cuentas por los diferentes medios y la publicación básica de la información en el marco de la Ley de transparencia entre otros.

El componente de Tic para servicios, se encuentra en un 34% siendo el que obtuvo mejor resultado, debido que es el componente en el cual se han iniciado muchos procesos como la ventanilla única de radicación, el módulo de PQRS en la página Web donde se atienden las solicitudes según los términos de Ley, además el sitio Web cumple con las características mínimas exigidas por la normatividad, también cabe resaltar que se deben mejorar dichos procesos para superar los logros obtenidos.

Por su parte el componente de Tic para la Gestión refleja un 23%, siendo uno de los más bajos, algunos de los elementos que se han logrado implementar son el consumo de información mediante la plataforma de interoperabilidad con entidades aliadas como el Icetex, Comfama, Alcaldía de Medellín entre otras. Y para finalizar se evidencia que el componente de Seguridad de la información se encuentra en un 00% lo que indica que en la materia la entidad aún no ha iniciado a implementar elementos que le permitan cumplir con el mismo. Dichos componentes serán detallados individualmente para señalar puntualmente cada uno de los elementos que se analizaron.

RESUMEN CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE POSIBLE
COMPONENTES PARA GOBIERNO ABIERTO	30%	100%
COMPONENTES PARA SERVICIOS	34%	100%
COMPONENTES TIC PARA LA GESTIÓN	23%	100%
COMPONENTES SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	0%	100%
Total	22%	100%

Tabla 1: Resumen Porcentaje Cumplido.

COMPONENTE PARA GOBIERNO ABIERTO.

Este componente comprende todas las actividades encaminadas a formar un estado más transparente y participativo, que les permita a los ciudadanos el acercamiento a las instituciones públicas, mediante las TIC, facilitando la información que producen y permitiendo su aprovechamiento por parte de los usuarios de manera permanente por los diversos medios electrónicos, fomentando el dialogo y la retroalimentación entre las entidades del estado y sus usuarios. Y así buscar soluciones a problemas o restos públicos através de acciones de colaboración mediante la participación electrónica y el uso adecuado de la información procesada mediante los diferentes sistemas utilizados por la entidad. Permitiendo oportunamente la toma de decisiones frente a las diferentes temáticas de interés público promovidas por la Agencia.

Es así como se evidencia que para este componente se obtiene un resultado del 30% para un 100% posible, donde se evaluaron cada uno de los objetivos que conforman el componente en una escala de 0 a 5, siendo 0 lo mínimo y 5 lo máximo que puede obtener en puntuación cada uno, para un acumulado del 100%, lo que demuestra que la aplicación de dicho componente se encuentra baja.

Los resultados se obtuvieron ya que la entidad cuenta con logros como: participación por medios electrónicos, como se evidencia en su página Web donde se encuentran articuladas todas las redes sociales en las que interactúan los diferentes usuarios, también se ha trabajado en el logro de colaboración ya que se han habilitado herramientas tecnológicas que permiten la participación de la comunidad en general como es el caso del programa @medellin, el cual es una plataforma tecnológica que permite el acercamiento entre las instituciones de educación superior, la comunidad y la Agencia. Por otra parte la entidad se encuentra articulada con varias entidades aliadas que la apoyan en la solución y mejoras de los retos identificados para la atención de sus usuarios.

Otro logro que fue favorable en este componente es el de publicar los resultados del proceso de colaboración (rendición de cuentas, informes financieros e informes de gestión) en marco a la ley de transparencia y con el fin de mostrar los logros, la entidad pública en su página WEB los resultados obtenidos cada año para que los beneficiarios y comunidad en general tengan conocimiento en que se han invertido los recursos que le ingresan a la Agencia. Esto se hace a través de sus canales electrónicos y se habilitan espacios virtuales llamativos, para difundir las convocatorias a los eventos presenciales de rendición de cuentas.

En la tabla 2. Se evidencia los puntos positivos que tuvo este componente, la ponderación de ellos sobre el cien por ciento es el resultado del grado de cumplimiento que se tiene, para los objetivos que no se están cumpliendo se realizar un plan de acción con cada uno y las herramientas que se deben utilizar para la aplicación del mismo.

OBJETIVO	HALLAZGO	PUNTOS	
		PUNTOS	PUNTOS POSIBLES
¿La entidad cuenta con la capacidad organizacional para implementar el plan de participación en línea?	SI	5	5
¿La entidad habilita las herramientas tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés?	SI	3	5
¿La entidad gestiona las acciones de colaboración para obtener la(s) solución(es) o mejora(s) a los problemas o retos identificados?	SI	4	5
¿La entidad pública los resultados del proceso de colaboración?	SI	3	5
¿La entidad pública la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, Ley 1712 de 2014, en diversos formatos e idiomas?	SI	2	5
¿La entidad mantiene actualizada la información que publica?	SI	2	5
¿La entidad habilita mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información?	SI	2	5
¿La entidad informa a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de sus canales electrónicos y habilita espacios virtuales llamativos, para difundir las convocatorias a los eventos presenciales de rendición de cuentas?	SI	3	5
¿La entidad habilita los canales electrónicos de manera permanente para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en todas las etapas necesarias para la rendición de cuentas?	SI	5	5
¿La entidad identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés?	SI	2	5
¿La entidad mantiene actualizados los conjuntos de datos publicados?	SI	4	5

Tabla 2. Componente Gobierno Abierto- puntos positivos.

Recomendaciones: para mejorar los resultados obtenidos en este componente se le recomienda a la entidad iniciar con la elaboración e implementación de elementos como: un plan de participación por medios electrónicos, el cual debe contar con la caracterización de los usuarios de la información, es decir se deben sementar en las diferentes poblaciones a las que se dirigen y así saber las necesidades de cada población para la implementación de los proyectos que se desarrollan en la Agencia.

Por otra parte para Sapiencia mejorar en este componente debe iniciar con la implementación de: el plan de participación por medios electrónicos, para dicho plan se deben basar en la guía: desarrollo de ejercicios de participación, la cual define paso a paso como la entidad debe elaborar e implementar el plan, donde se tienen en cuenta elementos como recursos humanos, recursos tecnológicos para su desarrollo. Luego de iniciar a implementar se deben crear herramientas de mejoramiento continuo que permitan incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los diferentes grupos de interés. Para realizar estas acciones se aconseja crear indicadores que permitan medir el grado de satisfacción por parte de los usuarios de la información.

También es necesario que se tenga un uso eficiente de las redes sociales donde participa la entidad, fortaleciendo los canales de comunicación y acercando a la población en la toma de decisiones importantes para el desarrollo de la misma, para lograr esto es necesario aplicar herramientas como “Gobierno en Redes” donde se explica detalladamente el uso adecuado de las redes y como sacar el mejor provecho de las mismas, con base en la guía; innovación abierta por medios tecnológicos, mediante El presente documento se obtienen lineamientos generales para la realización de ejercicios de innovación abierta por medios electrónicos, con el objetivo proporcionar herramientas para los servidores públicos que tienen a su cargo la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea, en particular lo relacionado con el componente de Gobierno Abierto y el criterio de innovación abierta, que busca la construcción de soluciones a problemáticas o retos públicos a través de acciones de colaboración actores externos a la entidad, aplicado a nuevos procesos, procedimientos y formas de gestionar los recursos.

De la misma manera se recomienda publicar información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, Ley 1712 de 2014, en diversos formatos e idiomas, con el fin de llegar la población más vulnerable y personas en situación de discapacidad, para tener claro los elementos que debe

contar esta información se recomienda consultar la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Así mismo para la rendición de cuentas de la gestión la entidad debe cumplir con elementos sobre que ha hecho la entidad sobre rendición de cuentas, quienes participaron y como fue la participación, que uso se tuvo de las herramientas tecnológicas, cuáles fueron los canales más efectivos para la socialización de la información, se comparte la información oportuna y actualizada sobre los resultados y proyectos que se desarrollan en la entidad, para el cumplimiento de este elemento se debe guiar mediante el documento de lineamientos para la rendición de cuentas a través de medios electrónicos, también mediante el manual único de rendición de cuentas, el objetivo del presente manual es ser la única guía metodológica de las entidades de la Rama Ejecutiva, tanto del nivel nacional como del nivel territorial, para la formulación e implementación de una estrategia de Rendición de Cuentas a los ciudadanos acorde con las necesidades y posibilidades de la comunidad y la ciudadanía, en el marco de los lineamientos definidos en la política nacional.

De igual importancia para la promoción y uso de datos es necesario que se implemente la guía para la apertura de datos en Colombia La presente guía trata de un proceso ordenado de apertura de datos el cual puede ser desarrollado por cualquier entidad. Este proceso incluye a su vez una cadena de valor, cuyos componentes se desarrollarán a lo largo del documento, con miras a facilitar un mejor entendimiento de la guía, logrando el aprovechamiento de la información que se mueve mediante los datos abiertos, para tener un control y seguridad de la información, priorizando los de mayor impacto en los usuarios, en la tabla 3. se evidencian los objetivos que no se logran en el componente y los cuales se incluyen en el Plan de Acción.

OBJETIVO	HALLAZGO	PUNTOS	
		PUNTOS	PUNTOS POSIBLES
¿La entidad elabora y divulga el plan de participación por medios electrónicos?	NO	0	5
¿La entidad habilita y divulga los canales electrónicos institucionales, incluidas las redes sociales, de acuerdo con el plan de participación?	NO	0	5

¿La entidad desarrolla acciones de mejoramiento continuo para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios, y grupos de interés?	NO	0	5
¿La entidad habilita los canales electrónicos para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los temas consultados?	NO	0	5
¿La entidad pública los resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés?	NO	0	5
¿La entidad habilita los canales electrónicos para involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés dentro de procesos de toma de decisiones?	NO	0	5
¿La entidad recopila la información recibida de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés e informa el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación en sus medios electrónicos?	NO	0	5
¿La entidad identifica los problemas o retos a resolver?	NO	0	5
¿La entidad pública los aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés sobre la gestión de la entidad y las decisiones adoptadas frente a los mismo en su página web?	NO	0	5
¿La entidad realiza actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos?	NO	0	5
¿La entidad promueve el uso de los datos abiertos, a través de acciones que incentiven su aprovechamiento?	NO	0	5
¿La entidad hace monitoreo a la calidad y uso de los datos?	NO	0	5

Tabla 3. Componente Gobierno Abierto- puntos negativos.

COMPONENTE TIC PARA SERVICIOS.

El componente TIC para servicios, está conformado por todas actividades encaminadas a promover trámites y servicios por medios electrónicos, que permitan dar soluciones integrales a las principales necesidades y demandas de los usuarios y las empresas, garantizando la calidad, la facilidad de uso y mejoramiento continuo, mediante la caracterización y segmentación del público, buscando dar a conocer la oferta que se tiene, respondiendo a las expectativas mediante las acciones de mejoramiento continuo a los diferentes servicios que se presten por los distintos medios electrónicos. También permite la implementación del sistema integrado de PQRD, donde los usuarios cuenten con múltiples canales para la atención de sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la satisfacción de los mismos.

De acuerdo a lo anterior el resultado del componente fue de un 34% de un 100% posible, lo que demuestra que el grado de aplicación es mínimo ya que se encuentra por debajo del 50%, los logros obtenidos para este componente fueron; primero disponer de formularios para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, en este punto se habla de los formularios y formatos que se solicitan en los diferentes programas y los cuales se encuentran en su página Web www.sapeincia.gov.co, pero cabe resaltar que es un buen inicio para cumplir con este logro aunque falta mejorarlo debido a que es necesario disponer una ruta electrónica por donde los usuarios puedan enviarlos sin tener que desplazarse a las instalaciones de la Agencia para ser entregados como se hace habitualmente.

Otro logro en el cual se inició a trabajar es en los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés, como es el caso de los diferentes usuarios que participan en las distintas convocatorias a los programas que ofrece

la Agencia, donde las inscripciones solo se realizan a través de la página Web y por el mismo medio se dan la información de los que se admiten, tal caso también aplica para las Solicitudes, quejas y reclamos que se realizan por la página donde se tiene publicado los tiempos de respuesta, aunque es importante decir que se debe mejorar en la entrega de las mismas ya que para estas los usuarios deben acercarse a las instalaciones de la entidad, algo que es contradictorio con la estrategia que precisamente es para facilitar la información con el menor desplazamiento de las personas a las oficinas de las instituciones.

Así mismo Sapiencia en la implementación de un esquema de atención al usuario que contempla responsables, múltiples canales, servicios de soporte y protocolos para la prestación de trámites y servicios durante todo el ciclo de vida de los mismos, tiene algunos adelantos como son los servicios de cada uno de los programas que brinda, donde se tiene establecido los funcionarios que los operan, además se cuenta con instituciones aliadas que apoyan en la operación de los mismos y las cuales tienen los accesos desde la página Web de la Agencia, sin embargo es necesario decir que se encuentra débil en la definición de los tiempos que se conserva la información que se recopila y distribuye por estos medios, acción que debe ir de la mano del área de Gestión Documental donde se de una valoración para su disposición final.

Para el logro de sistema integrado de PQRD, la Agencia cuenta con una ventanilla virtual de radicación, donde los usuarios pueden tramitar todas sus solicitudes y pueden consultar los tiempos de respuesta que la entidad maneja, como se evidencia en su página Web, logro que se debe mejorar ya que la institución cuenta con un Software de Gestión Documental en la cual no se encuentran articuladas las solicitudes que se reciben por este medio, lo que hace que el seguimiento para esta sea complejo causando demoras en los procesos de trámites, además es necesario que las respuestas sean por el mismo medio para así ser consecuentes con la estrategia y contribuir con el medio ambiente en la reducción de consumo de papel.

Por otra parte la entidad inicio con la implementación del sistema que integra y centraliza las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tales fines, tanto electrónicos como presenciales, como son los casos de las taquillas de recepción que se encuentran en los diferentes puntos de la ciudad y sus corregimiento para atender los usuarios del programa @medellin, que se brinda para las comunidades de las áreas rurales con el fin de acercarlos a las instituciones públicas de educación superior y así se les pueda brindar uno de los derechos fundamentales como es el de educación sin necesidad de tener que desplazarse a la ciudad.

También es importante resaltar que la entidad cumple los estándares mínimos establecidos para los sitios web, como se puede evidenciar en su página www.sapeincia.gov.co, donde se diseñan e implementan estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, implementando mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de sus canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de los programas que brinda y las convocatorias a los mismos por medio electrónico. En la Tabla 4. Se evidencian los puntos positivos que se obtuvieron en este componente.

OBJETIVO	HALLAZGO	PUNTOS	
		PUNTOS	PUNTOS POSIBLES
¿La entidad pone los formularios para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Estos coinciden con la versión física de aquellos que la entidad entrega para adelantar de manera presencial los trámites y servicios, y cuentan con mecanismos de ayuda, prevención y verificación de errores, haciendo el uso del lenguaje común de intercambio de información?	SI	2	5

<p>¿La entidad automatiza y presta en línea sus trámites y servicios priorizados, permitiendo al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer plazos de respuesta. - Recibir avisos de confirmación. <p>Adicionalmente, la automatización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permitir la integración con trámites y servicios de otras entidades. 	SI	2	5
¿La entidad define e implementa un esquema de atención al usuario que contempla responsables, múltiples canales, servicios de soporte y protocolos para la prestación de trámites y servicios durante todo el ciclo de vida de los mismos?	SI	3	5
¿La entidad identifica y prioriza la implementación de ventanillas únicas, llevando a cabo acciones de coordinación interinstitucional en los casos que sea necesario?	SI	3	5
¿La entidad implementa las ventanillas únicas priorizadas, desarrollando mecanismos de coordinación interinstitucional, en el caso que participen varias entidades?	SI	3	5
¿La entidad habilita a través de su sitio web un canal de atención para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes?	SI	2	5
¿La entidad habilita a través de tecnologías móviles un canal de atención para contacto, peticiones, quejas y reclamos y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes?	SI	3	5
¿La entidad implementa el sistema que integra y centraliza las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tales fines, tanto electrónicos como presenciales?	SI	3	5
¿La entidad incorpora las directrices de accesibilidad?	SI	3	5
¿La entidad incluye las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos?	SI	2	5
¿La entidad cumple los estándares establecidos para los sitios web?	SI	1	5

Tabla 4. Componente TIC para Servicios- puntos positivos.

Recomendaciones: En consecuencia de lo anterior y para mejorar los resultados de este componente, se debe disponer de medios electrónicos que permiten gestionar certificaciones y constancias, garantizando la seguridad y privacidad de la información, mediante la articulación con el área de gestión documental donde se establezcan los formatos, y tiempos de conservación de la información que se produce por estos medios, garantizando su accesibilidad y perdurabilidad en el tiempo, además que se deben cumplir con lo establecido en la “guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario, SUIT” que establece la construcción de una gestión pública moderna y transparente, mediante el fortalecimiento tecnológico, permiten al ciudadano acceder a los servicios públicos de forma ágil y efectiva, genera ahorros en costos y tiempo, en el momento de hacer sus solicitudes.

Los servicios que se deben ofrecer son; que los usuarios conozcan los plazos de respuestas a sus solicitudes, se puedan recibir avisos de confirmación en el momento que se envíe información, así como conocer los estado del trámite que solicito para tener claro quién es el responsable de dar la respuesta, también se deben habilitar medios para realizar pagos electrónicos esto aplica para los créditos de educación que la Agencia maneja, todos estos servicios se pueden ofrecer mediante Implementación del modelo de autenticación electrónica, establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).

De la misma forma se deben implementar objetivos que permita mejorar en la implementación del sistema que integra y centraliza las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tales fines, tanto electrónicos como presenciales, ya que aunque la entidad ha venido trabajando en el temas y cuenta con algunas herramientas, se deben mejorar las mismas en cuanto a la integración de los sistemas que les permita hacer el seguimiento oportuno y a la vez se puedan generar las respuesta por estos mismos medios, para esto se recomienda usar la “guía de atención al ciudadano-

cliente por múltiples canales”, la cual busca facilitar el diseño de protocolos para la implementación de este logro en las entidades.

Otro de los logros por mejorar es el de servicios centrados en el usuario, donde se deben implementar objetivos encaminados a realizar la caracterización de usuarios que permita identificar las necesidades de cada grupo, mediante la incorporación de directrices de accesibilidad estableciendo un diseño y estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, de acuerdo con la caracterización de usuarios. Para lo cual se deben basar en la “guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés”, que permite identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada la entidad, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para la oferta de los servicios que contrarresten sus necesidades, en la tabla 5, se evidencia los objetivos que no se cumplen en este componente.

OBJETIVO	HALLAZGO	PUNTOS	
		PUNTOS	PUNTOS POSIBLES
¿La entidad prioriza los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés?	NO	0	5
¿La entidad realiza la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés?	NO	0	5
¿La entidad diseña e implementa estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, de acuerdo con la caracterización de usuarios?	NO	0	5
¿La entidad realiza la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios?	NO	0	5
¿La entidad implementa mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción ciudadana y la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés?	NO	0	5

Tabla 5. Componente TIC para Servicios- puntos negativos.

COMPONENTES TIC PARA LA GESTIÓN.

Este componente va enfocado a la mejora de los procesos internos y el intercambio de la información mediante el análisis y la toma de decisiones con un enfoque integral que permita hacer más eficaz la gestión administrativa de la entidad, buscando aportar valor al desarrollo institucional através de una estrategia de Tecnologías de la Información-TI, mediante la comprensión del contexto organizacional y el entorno relacionado con el uso de las tecnologías, buscando proporcionar directrices para una estrategia alineada con las estrategias del estado, las instituciones y demás entidades públicas desde el entendimiento de la misión, metas y objetivos de la entidad articulados con el plan estratégico, donde se pueda conocer el avance de la implementación de la estrategia TI, buscando aportar valor al que hacer de la entidad mediante la mejora continua y através de la definición e implementación de un modelo de organización con las tecnologías de la información-TI.

En tanto permita la toma oportuna de las decisiones mediante la gestión de la información usando mecanismos que contribuyan a alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad, privacidad y trazabilidad de los componentes de información, gestionando la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas, los servicios de información y la operación de la entidad, mediante la automatización de procesos y procedimientos aplicando buenas prácticas de TI, haciendo uso eficiente del papel a través de la incorporación del uso de los documentos electrónicos.

Por consiguiente el componente de Gestión obtuvo un resultado de un 23% de un 100% posible, destacándose positivamente logros como sistemas de información, teniendo en cuenta que se inició a implementar la arquitectura de sistemas de información, respetando los requisitos legales en materia de derechos de autor, como también se ha definido los controles y mecanismos para alcanzar los niveles

requeridos de auditorías, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de Mercurio y Minitauro los software que administran la información financiera y de gestión documental de la Agencia, los cuales se encuentran definidos por usuarios y tipos documentales según los criterios archivísticos que se han determinado.

Por otra parte en estos sistemas se han incorporado procesos que han permitido iniciar a implementar buenas prácticas para el uso eficiente del papel, trabajando mediante flujos de trabajo entre áreas para evitar la impresión de borradores y así contribuir con el medio ambiente, en la implementación de herramientas de Gestión de Documentos electrónicos , como en el caso de las comunicaciones internas que se tramitan electrónicamente utilizando firmas digitalizadas para el uso eficiente de los recursos.

También es importante resaltar que la entidad en su página Web, cuenta con otras entidades aliadas para el consumo de información, como es el caso de las instituciones de educación superior y los operadores de los programas que se ofrecen, de las cuales se tiene link directo a sus páginas Web donde los usuarios pueden interactuar y consumir la información que requieren de las mismas, en la tabla 6, se pueden evidencia los objetivos que obtuvieron puntos positivos para este componente.

OBJETIVO	HALLAZGO	PUNTOS	
		PUNTOS	PUNTOS POSIBLES
¿La entidad establece la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información?	SI	4	5
¿La entidad define e implementa buenas prácticas para el uso eficiente del papel, mediadas por TI?	SI	4	5
¿La entidad cuenta con esquemas y herramientas de gestión de documentos electrónicos, con base en el análisis de los procesos de la entidad?	SI	3	5
¿La entidad automatiza procesos y procedimientos internos?	SI	3	5
¿La entidad aplica buenas prácticas para la adquisición de servicios tecnológicos?	SI	4	5

¿La entidad estructura e implementa los procesos de operación, monitoreo y supervisión de los servicios tecnológicos?	SI	5	5
¿La entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación?	SI	3	5
¿La entidad establece la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los servicios tecnológicos?	SI	3	5
¿La entidad implementa un proceso de planeación y gestión de los datos, información, servicios y flujos de información?	SI	4	5
¿La entidad provee y/o consume componentes de información a través de la Plataforma de Interoperabilidad?	SI	5	5
¿La entidad cuenta con procesos y herramientas que facilitan el consumo, análisis, uso y aprovechamiento de los componentes de información?	SI	3	5

Tabla 6. Componente TIC para la Gestión- puntos positivos.

Recomendaciones: por otra parte es necesario iniciar a implementar logros que aún no se han aplicado como es; establecer e implementar la estrategia de uso y apropiación de TI, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés, que permita el acercamiento de los ciudadanos con la entidad, para lograr este objetivo se recomienda el uso de la Guía “dominio de Uso y Apropiación TI”, la cual establece lineamientos orientados a lograr el involucramiento de los diversos grupos de interés en la participación de las iniciativas de TI, y el desarrollo de competencias TI, las cuales se impulsan mediante las Tecnologías de Información, como herramientas indispensable para su aplicación, desarrollando acciones de sensibilización y socialización de los proyectos e iniciativas que se implementen a través de la estrategia Gel.

Igualmente es necesario que la Agencia implemente buenas prácticas en la adquisición o desarrollo de los sistemas de información, teniendo en cuenta que no cuenta con un servidor donde guardar la información que se producen en ellos, corriendo riesgos de pérdida parcial o total de la información que la constituye, para el logro de este objetivo se recomienda utilizar “Guía del dominio de Sistemas de Información”, mediante la cual se puede planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de

vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de esos sistemas de información que facilitan y habilitan las dinámicas de la entidad en el ejercicio de sus funciones.

Asimismo se requiere mejorar en el logro de capacidades institucionales, que va encaminado al uso eficiente del papel a través de la definición y adopción de buenas prácticas mediadas por TI, enfocado en las políticas cero papel que buscan el mejoramiento de los procesos mediante el uso de los documentos electrónicos, promoviendo el sentido de responsabilidad con el medio ambiente y contribuyendo al desarrollo sostenible del país, identificando y priorizando las acciones o proyectos a implementar para la automatización de procesos y procedimientos.

También se debe fortalecer el logro de servicios tecnológicos, en objetivos como elaboración de un catálogo de los mismo, documentado mediante los procedimientos que permitan soportar los sistemas y servicios de información, e implementar un programa para la correcta disposición final de los residuos tecnológicos, mediante la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad y trazabilidad, que permitan el seguimiento y retroalimentación para implementar acciones de mejora, en la tabla 7, se pueden observar los puntos negativos de este componente.

OBJETIVO	HALLAZGO	PUNTOS	
		PUNTOS	PUNTOS POSIBLES
¿La entidad establece e implementa la estrategia de uso y apropiación de TI, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés?	NO	0	5
¿La entidad desarrolla acciones de sensibilización y socialización de los proyectos o iniciativas de TI, a partir de la estrategia de uso y apropiación de TI?	NO	0	5
¿La entidad realiza el monitoreo, evaluación y mejora continua de la estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI?	NO	0	5
¿La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los sistemas de información?	NO	0	5

¿La entidad identifica y prioriza las acciones o proyectos a implementar para la automatización de procesos y procedimientos?	NO	0	5
¿La entidad cuenta con un catálogo de servicios tecnológicos?	NO	0	5
¿La entidad cuenta con una arquitectura de servicios tecnológicos, documentada para soportar los sistemas y servicios de información?	NO	0	5
¿La entidad implementa un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos?	NO	0	5
¿La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los servicios tecnológicos?	NO	0	5
¿La entidad cuenta con un diagnóstico del entorno nacional, sectorial o institucional, que incluya el entendimiento estratégico de la Arquitectura Empresarial, dinámica organizacional y análisis del desempeño estratégico?	NO	0	5
¿La entidad cuenta con un plan estratégico de TI, que incluye la identificación de retos y oportunidades de TI, la definición de políticas e iniciativas estratégicas de TI y la definición del portafolio de proyectos?	NO	0	5
¿Busca desplegar los proyectos incluidos en el plan estratégico de TI y la conformación del catálogo de servicios que incluye la definición de la oferta de servicios de TI para usuarios internos y externos?	NO	0	5
¿La entidad cuenta con un catálogo de servicios de TI y lo actualiza a partir de la implementación de la estrategia?	NO	0	5
¿La entidad cuenta con un tablero de control para medir el avance, el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios, el desempeño de los procesos y las capacidades, así como los recursos asociados a la estrategia de TI?	NO	0	5
¿La entidad realiza el monitoreo y evaluación de la estrategia de TI a través del tablero de control?	NO	0	5
¿La entidad cuenta con un catálogo de componentes de información (datos, información, servicios y flujos de información)?	NO	0	5
¿La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información?	NO	0	5
¿La entidad define y gestiona los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los componentes de información?	NO	0	5
¿La entidad identifica el aporte de los proyectos de TI a partir de su alineación con la normatividad vigente, las políticas, la valoración del riesgo, los procesos y los servicios de la entidad?	NO	0	5
¿La entidad cuenta con un esquema de gobierno de TI que contemple políticas, procesos, recursos, gestión del talento y proveedores, compras, calidad, instancias de decisión, estructura organizacional e indicadores de la operación de TI?	NO	0	5

¿La entidad ha optimizado sus compras de TI?	NO	0	5
¿La entidad identifica y aplica buenas prácticas para la gerencia de proyectos TI?	NO	0	5
¿La entidad establece mecanismos de seguimiento, control y mejora continua para prestar los servicios incluidos en el catálogo de servicios de TI?	NO	0	5
¿La entidad define un esquema de gestión, supervisión y seguimiento a los proveedores de servicios TI, garantizando que éstos transfieran el conocimiento adquirido?	NO	0	5

Tabla 7. Componente TIC para la Gestión- puntos negativos.

COMPONENTE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

El componente de seguridad va encaminado a comprender las acciones transversales a los demás componentes, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada. Implementando un diagnóstico de seguridad que permita determinar el estado actual de los mismos, definiendo acciones a implementar tales como; un plan de seguridad y privacidad alineado con los objetivos misionales de la Agencia.

A su vez se requiere prevenir los riesgos de seguridad y privacidad de la información, mediante la protección de derechos de los usuarios de la entidad y la mejora de la confianza a través de la identificación, valoración, tratamiento y mitigación de los riesgos de los sistemas de información utilizados.

Por su parte también pretende que se realicen monitoreo y mejoramiento continuo a través de evaluaciones que busquen hacer la mediciones necesarias para calificar la operación y la efectividad de los controles, estableciendo niveles de cumplimiento y protección de los principios de seguridad y privacidad de la información institucional.

En consecuencia de lo anterior Sapiencia para este componente obtuvo un porcentaje de 00%, debido a que aún no se han iniciado a implementar acciones como; la realización de un diagnóstico de seguridad y privacidad que identifique y analice los riesgos existentes, como es el caso en que la información se encuentra distribuida en diferentes servidores prestados por otras instituciones u personas naturales, ya que no se cuenta con uno propio, corriendo riesgos de pérdida de la información permanente en el momento que estas instituciones cierren sus servicios.

Por lo tanto también se carece de actividades para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad con el fin de generar los ajustes o cambios pertinentes y oportunos, a los sistemas de información que se tienen en la Agencia., en la tabla 8, se pueden evidenciar los puntos que se evaluaron en este componente.

OBJETIVO	HALLAZGO	PUNTOS	
		PUNTOS	PUNTOS POSIBLES
¿La entidad cuenta con actividades para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad con el fin de generar los ajustes o cambios pertinentes y oportunos?	NO	0	5
¿La entidad revisa e implementa acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la Información?	NO	0	5
¿La entidad implementa el plan de seguridad y privacidad de la información, clasifica y gestiona controles?	NO	0	5
¿La entidad cuenta con un diagnóstico de seguridad y privacidad e identifica y analiza los riesgos existentes?	NO	0	5
¿La entidad define las acciones a implementar a nivel de seguridad y privacidad, así como acciones de mitigación del riesgo?	NO	0	5

Tabla 8. Componente Para la Seguridad y Privacidad de la Información.

GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS CERO PAPEL.

La iniciativa Cero Papel surge principalmente con el fin de promover la eficiencia y productividad, reduciendo costos, tiempo y espacios de almacenamiento, además de contribuir con la aplicación de un sistema de gestión electrónica de documentos, que permita la agilidad, eficiencia y eficacia en los servicios que se presten, mediante la implementación de las tecnologías de información haciendo un uso adecuado del papel, evitando duplicidad en los documentos de archivo y así contribuir con el medio ambiente y un país auto sostenible.

En consecuencia de lo anterior y según el resultado del diagnóstico aplicado a las actividades que se están desarrollando en Sapiencia encaminadas a la aplicación de estas políticas se obtuvo un resultado del 22%, como se evidencia en el gráfico 2, se obtuvieron puntos a favor los se evidencia en la tabla 9, como es el uso de correos electrónicos por donde se distribuyen los documentos entre procesos, como son comunicaciones internas y externas que permiten evitar el uso del papel.

Por otra parte en el momento de imprimir los actos administrativos y los documentos de contratación se realiza a doble cara, aunque se recomienda dejar esta acción predeterminada en las configuraciones de las impresoras para que en todos los proceso apliquen esa buena práctica. En cuanto a los contenedores de basura y reciclaje se evidencio que se tuvo la iniciativa de colocar uno en el lugar donde se encuentran las impresoras y algunos funcionarios han adquirido la cultura de usarlos adecuadamente, sin embargo todavía mezclan basura con el reciclaje y el uso del papel reutilizable es muy bajo por parte de los funcionarios que aún prefieren usar papel limpio para todas sus impresiones.

Otro punto positivo que favorece la aplicación de la política es que hay una sola área encargada de las compras de los insumos de papelería, lo que permite que se controle el gasto y además se maneje la misma calidad de los insumos sin

tener preferencias ni atender gustos en particular, utilizando los recursos razonablemente.

De igual importancia es el proceso de digitalización que se ha implementado en la Agencia por medio del Software de Gestión documental, permitiendo un acceso fácil y oportuno a la información de archivo, controlado mediante perfiles de usuarios establecidos por tipos de información, también permite que las consultas se realicen con mayor prontitud y sean más eficientes frente a los procesos adelantados, lo que contribuye a que se conserven en buen estados los documentos físicos y asegura su perdurabilidad en el tiempo.

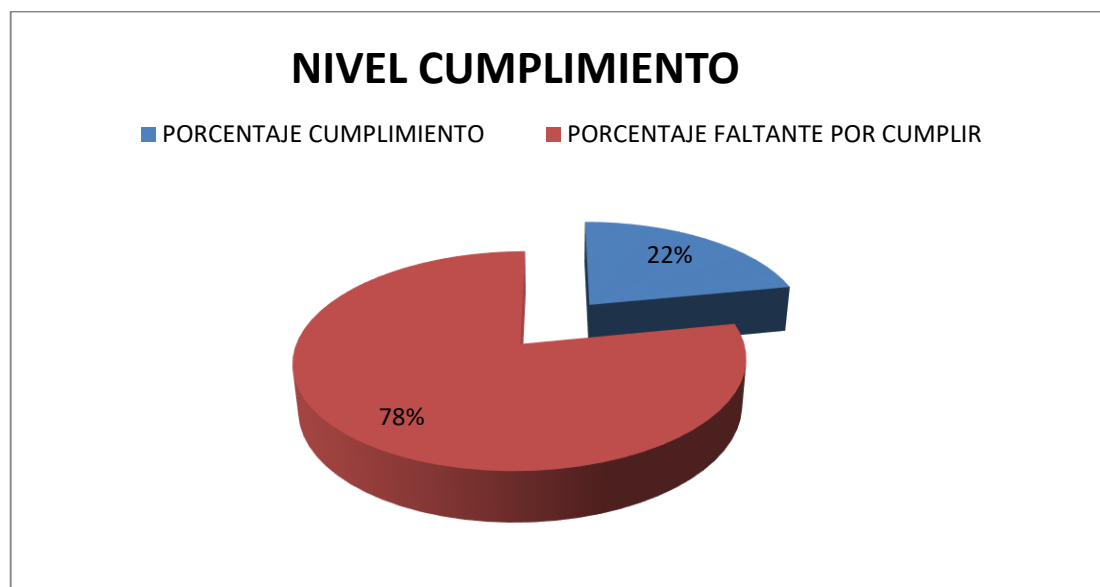


Gráfico 2. Nivel de Cumplimiento Cero Papel.

OBJETIVO	HALLAZGO	PUNTOS	
		PUNTOS	PUNTOS POSIBLES
¿Uso del correo electrónico, la red local, o correo de voz en vez de distribuir los documentos en papel?	SI	3	5
¿Se comunican con los clientes internos y externos por correo electrónico?	SI	4	5
¿Se realizan copias a doble cara y establecen esta opción como valor predeterminado en las impresoras y fotocopiadoras?	SI	3	5
¿Asignan contenedores independientes para basura, papel para reutilización y papel para reciclar?	SI	2	5
¿El proceso de compra de productos de papel está centralizado?	SI	4	5
¿Se cuenta con digitalización certificada?	SI	4	5
¿La consulta documental es efectiva?	SI	3	5

Tabla 9. Diagnostico Políticas Cero Papel- puntos positivos.

Recomendaciones: asimismo se evidenciaron puntos que no se están desarrollando en la entidad y que requieren ser implementados para el correcto funcionamiento de la política, como es el caso de evitar el copiado para la difusión o publicación de los memos, documentos, revistas e informes, los cuales se pueden hacer mediante medios electrónicos, como también revisar y corregir borradores de documentos en pantalla antes de imprimir, Asegurándose de que los computadores están configurado con las preferencias para maximizar el nivel de confort de visualización en pantalla, y así evitar la impresión y reimpresión de borradores innecesarios.

De la misma manera se recomienda a utilizar el papel que se ha impreso por un lado, para imprimir borradores y documentos de apoyo evitando el gastar hojas limpias para contribuir con el medio ambiente, se puede asignar una bandeja de las impresoras para el papel reutilizable y así reducir los costos en insumos de papelería. También se deben analizar las condiciones que hagan posible el almacenamiento de documentos de archivo electrónicamente en lugar de físicos,

respetando los principios archivísticos y garantizando el acceso, confidencialidad y perdurabilidad en el tiempo.

También se deben hacer convenios de reciclaje con entidades que certifiquen que la disposición final de los materiales es la adecuada para el medio ambiente y para la entidad en la confidencialidad de la información que se elimina. Asimismo Colocar letreros en áreas centralizadas para fomentar la reutilización y el reciclaje, y para educar al personal sobre los métodos para el reciclaje y eliminación, documentar este procedimiento bajo los estándares de calidad requeridos para que se ingresen en el sistema integrado de gestión de la entidad.

Por último se recomienda manejar todas las comunicaciones oficiales por medios electrónicos, además de establecer expedientes electrónicos mediante la creación de políticas de Archivo de acuerdo a la estrategia TIC, garantizando que los sistemas de información sean seguros para resguardo de la información institucional. En la tabla 10 se evidencian los puntos negativos que arrojó el diagnóstico.

OBJETIVO	HALLAZGO	PUNTOS	
		PUNTOS	PUNTOS POSIBLES
¿Evitan el copiado para la difusión o publicación de los memos, documentos, revistas e informes?	NO	0	5
¿Se revisan y corrigen borradores de documentos en pantalla antes de imprimir. Asegúrese de que su computador está configurado con las preferencias para maximizar el nivel de confort de visualización en pantalla?	NO	0	5
¿Guardan y recogen el papel que se ha impreso en un lado, y utilizarlo para imprimir borradores?	NO	0	5
¿Existen las condiciones que hagan posible almacenar documentos de archivo electrónicamente en lugar de en papel?	NO	0	5

¿Tiene la entidad algún convenio o programa para recolección de papel para reciclaje?	NO	0	5
¿Tiene algún procedimiento o instructivo que oriente la forma en que el papel destinado a reciclaje sea convenientemente entregado a quienes reciben esos residuos?	NO	0	5
¿Está el personal de su entidad informado sobre el sistema de reciclaje?	NO	0	5
¿El personal de aseo/mantenimiento vacía cada recipiente en un lugar central de reciclaje previamente determinado?	NO	0	5
¿El personal es informado claramente mediante notas, símbolos, u otras comunicaciones sobre los procedimientos de reciclaje en la oficina y los lugares de reciclaje de envases?	NO	0	5
¿Se manejan las comunicaciones oficiales por medios electrónicos?	NO	0	5
¿Se tienen expedientes electrónicos?	NO	0	5
¿Las políticas de Archivo son de acuerdo al desarrollo del TIC?	NO	0	5
¿Se encuentra incorporada en los procesos las políticas cero papel?	NO	0	5
¿Son los sistemas de información seguros?	NO	0	5

Tabla 10. Diagnostico Políticas Cero Papel- puntos negativos.

Consumo de impresiones y fotocopias por funcionarios.

En actividades encaminadas al seguimiento en la cantidad de impresiones que realizaron los funcionarios en la vigencia 2015, se analizó la cantidad de papel que se consumía en el año. Además se llevó un control del reciclaje del papel que se recolectó durante el año de las impresiones dañadas, iniciando la cultura de reciclaje dentro de la entidad.

En el gráfico 3 se evidencia la cantidad de impresiones que realizaron cada uno de los funcionarios colaboradores de la entidad, donde vemos que el consumo más alto fue de un poco más de 13.000 hojas y en el más bajo estuvo entre 0 a 1.000 hojas por año, este reporte permite a la entidad identificar los procesos que más

consumo de impresiones tiene para planificar actividades que les ayude a reducir ese consumo mediante la automatización de sus procesos.

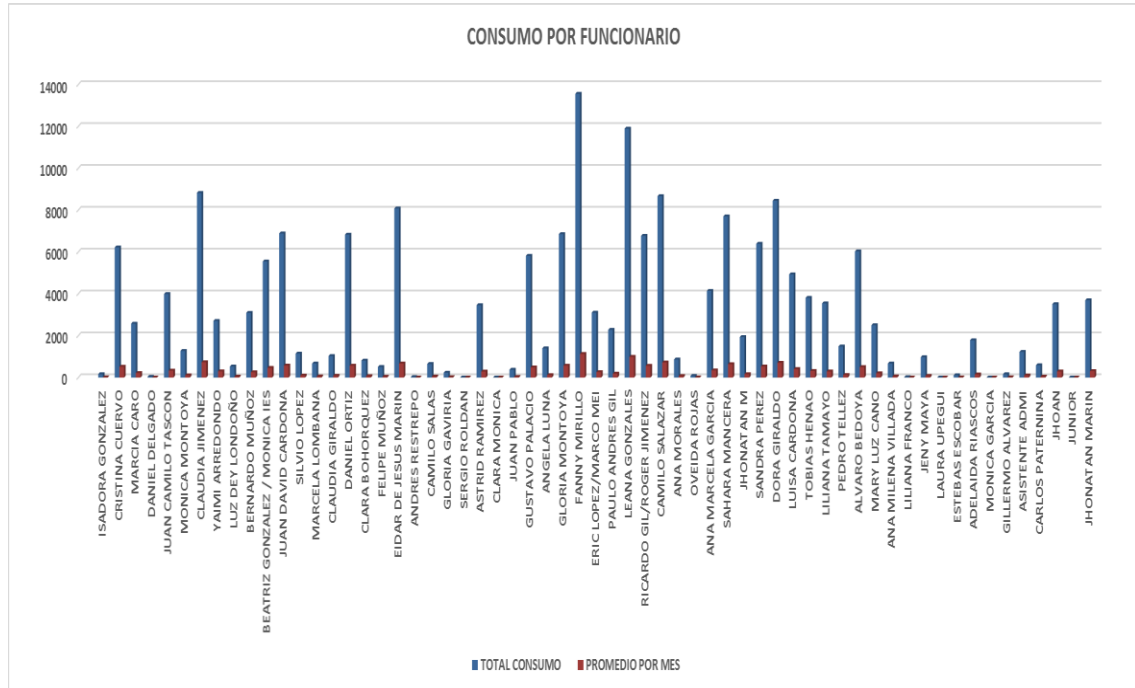


Gráfico 3. Consumo de Impresiones

Asimismo el grafico 4, evidencia la cantidad de impresiones y copias que se realizaron por mes, se puede reflejar que en el primer semestre el consumo estuvo por encima de los 20.000 imágenes impresas, siendo Junio el mes con mayor cantidad, sin embargo desde Julio en adelante se comenzó a notar una disminución sustancial, siendo Agosto el mes con menor cantidad con un poco más de siete mil, lo que puede reflejar que la entidad inicio a implementar fuertemente algunas prácticas en el manejo de herramientas electrónicas que permitieron automatizar procesos y reducir consumo de impresión

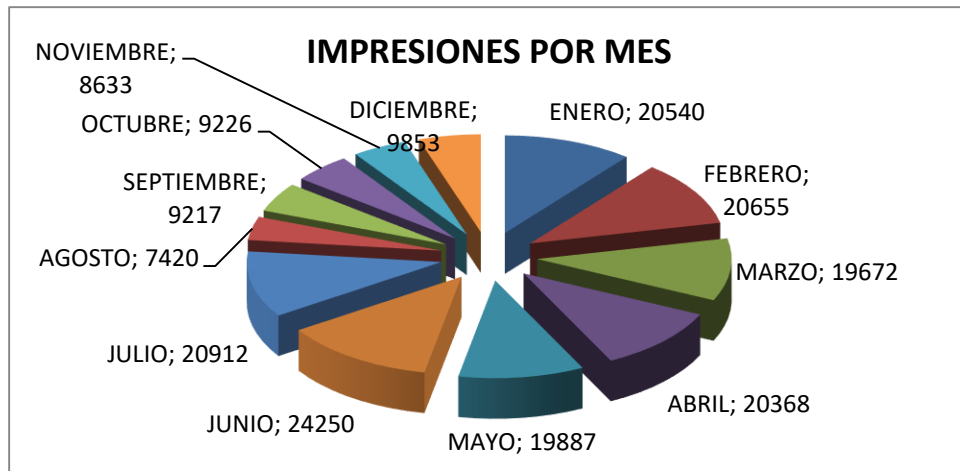


Gráfico 4. Impresiones por mes.

De la misma forma en el gráfico 5, se analiza la cantidad resmas de papel que se consumieron en el año 2015 mes por mes, para un total de 381 resma aproximadamente que le costaron a la entidad más o menos un valor de \$ 3.619.500 , y equivalieron a 23.8 árboles talados para la fabricación del mismo, sin contar con los costos de energía y tintas que se utilizaron para la impresión, además el mes con más alto consumo fue el de junio como ya se dijo anteriormente con 49 resmas consumidas, y el más bajo fue de 15 en el mes de Agosto, por lo que se puede decir que si la agencia implementa de lleno las buenas prácticas de la política cero papel puede lograr un ahorro hasta del 30% en insumos de papelería, logrando así economizar en costos de administración y contribuir con el medio ambiente.

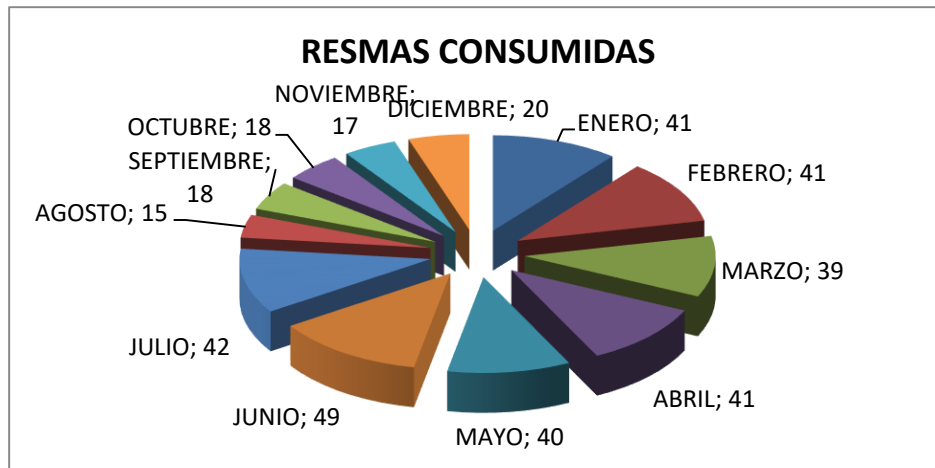


Gráfico 5. Resmas consumidas.

Evaluación de la disposición final del material reciclable.

La Agencia en el 2015 inicio a implementar la buena práctica de clasificación del reciclaje y separación de papel reutilizable, donde se llevó un control de pesando los kilos mensualmente de lo que se recogía, para luego darle la disposición final adecuada a este material, como se evidencia en el gráfico 6, para esa vigencia se obtuvieron 100 kilos de papel reciclado, la gráfica demuestra que inicialmente la cultura era muy débil y no se obtenían muchos resultados, pero luego que pasa el tiempo el papel recopilado era mayor, demostrando que los funcionarios eran cada vez más conscientes de la necesidad de reciclar los materiales de deshecho.

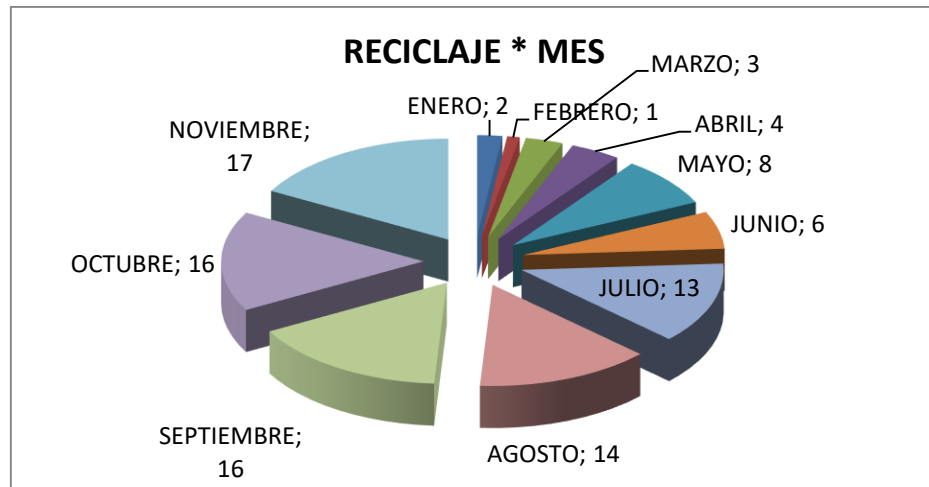


Gráfico 6. Reciclaje por mes.

PLAN DE ACCIÓN.

Luego de analizar los resultados obtenidos del diagnóstico realizado en la Agencia de Educación Superior de Medellín- SAPIENCIA, sobre el grado de aplicación de la estrategia Gobierno en Línea y las Políticas Cero Papel, se construye un plan de acción, que se le entregara a la entidad con el fin de que lo puedan ejecutar y así poder mejorar los resultados que se obtuvieron, además que le permita cumplir con lo estipulado en el decreto 1078 de 2015, en su título 9, capítulo 1, sección 1, que define *“los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad”*. Y además de cumplir con los plazos establecido que para el caso de la entidad debe estar en el año 2016 un 100% de la estrategia aplicada, según el mismo decreto.

Asimismo se planean actividades encaminadas a la implementación de las políticas cero papel con base a las seis guías que se han publicado para su aplicación en las diferentes entidades y así contribuir al mejoramiento de los procesos, al cuidado del medio ambiente y al desarrollo de un país auto sostenible. El plan se conforma por unas acciones a ejecutar, unos responsables, unos avances y unos accesos a herramientas y guías de apoyo para su ejecución (ver anexo 4).

CONCLUSIONES.

Teniendo como eje de análisis la estrategia Gobierno en Línea-GEL y las políticas Cero Papel, aplicadas en SAPIENCIA, y el grado de implementación que se ha logrado en los cuatro componentes de GEL, los cuales tuvieron resultados por debajo del 50%, es importante decir que una de las causas fundamentales de los mismos es el poco tiempo que la entidad tiene de ser constituida, lo que hace que aún no se cuente con personal encargado de implementar y hacer seguimiento de estas directrices.

Es así como se concluye que para entidad mejorar los resultados obtenido en este diagnóstico, debe iniciar con la conformación de un comité que lidere el proceso y a su vez éste en constante seguimiento a las actividades aplicadas, mediante la incorporación de herramientas de tecnologías de la información.

De la misma forma el comité debe estar conformado por áreas como; sistemas, comunicaciones, gestión documental y calidad, entre otras, ya que es importante articular las áreas encargadas de administrar la información que produce o recibe la entidad y así garantizar el acceso, transparencia, fiabilidad, perdurabilidad y confidencialidad de la información electrónica.

En conclusión la entidad está en nivel bajo de aplicación, el cual puede ser superado en el menor tiempo siempre y cuando haya un área que se apropie de la estrategia, e inicie con su implementación de una manera consecuente a los objetivos que plantean en la misma, para la cual la realización de este diagnóstico puede ser un punto de partida fundamental, permitiéndole ver fortalezas y debilidades que se tienen.

10. ANEXOS.

1. Encuesta a funcionarios (adjunto archivo Word)
2. Consumo en impresiones y fotocopias (adjunto archivo Excel)
3. Instrumento de Diagnostico- GEL (Adjunto archivo en Excel)
4. Plan de Acción (Adjunto archivo en Excel)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Agencia de Educación superior de Medellín. (2015). Acerca de Sapiencia. Recuperado de <http://www.sapiencia.gov.co/AcercadeSapiencia> el 20 de septiembre de 2015

Álvarez, M. J. (2013). Retos de los profesionales en el área de la archivística. *Códices*. 9 (1), pp. 71-81.).

Colombia. Congreso. Decreto No. 1151. Por el cual establece los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en Línea de la Republica de Colombia, se reglamenta parcialmente la ley 952 de 2005, y se dictan otras disposiciones. *Gaceta Diario oficial* año CXLIII. n. 46960. 14, abril, 2008.

Colombia. Congreso. Decreto No. 1078. Los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad. Publicado en la *Gaceta Diario oficial* año CLI. n. 49523. 26, mayo, 2015. Colombia.

Colombia. Congreso. Ley No. 962. Ley anti tramites. Publicada en la *Gaceta Diario oficial* año CXLI. n. 45963. 8, julio, 2005. Colombia.

Contreras, A. C. (2014). Propuesta de la gestión de documentos con vista al cumplimiento de la directriz cero papel en la unidad de servicios compartidos de personal de una entidad de economía mixta.

Dujisin, R. A., & Vigón, M. A. P. (2004). América Latina Puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico. FLACSO-Chile.

Estrategia Gobierno en Línea. Recuperado de <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-8013.html> 26 de diciembre 2015

Ferrer, L. G. (2014). Implementación de la estrategia gobierno en línea, como elemento de transformación en las entidades públicas.

Giraldo Lopera, M. (2009). Archivística: fundamentación teórica y tradición formativa. Revista Interamericana de Bibliotecología. (vol. 32, no.1; p. 31-45)

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2012). Dirección de Gobierno en línea. Guía 1-6 Cero Papel, Bogotá, 2012.

Pastrana Arango, A. (2000) Directiva presidencial 002 de 2000. Diario Oficial 44.145.

Ramírez Aceves, M. (2013). Los Archivos: el marco propicio para el acceso a la información Apuntes sobre sus orígenes. Revista Interamericana de Bibliotecología (vol. 36, n° 2, pp. 139-149).

Ruiz Velasco, L. F. (2014). El gobierno en línea en Colombia.

Salazar, J. (2015). Efectos de la ley 527 de 1999 en el comercio electrónico en las entidades estatales en Colombia en el periodo del año 2012 al 2014.

Zapata Cárdenas, C. (2012). Relación entre la capacitación y el nivel de participación de los archivistas en el desarrollo del programa de gobierno en línea de Bogotá. Revista Interamericana de Bibliotecología. (vol.35, no. 2 pp. 121-132).