

Proyecto Gobierno Digital

Documento Técnico Cadena de Valor Presupuesto

Diciembre de 2020

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido.....	2
Presentación.....	4
Metodología.....	5
Capítulo 1	6
Contribución a la Política Pública.....	6
1.1 Contribución al Plan Nacional de Desarrollo.....	6
1.2 Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial / Plan de Vida.....	6
1.3 Plan de Desarrollo Distrital o Municipal.....	7
1.4 Programa del Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial.....	7
1.5 Programa del Plan de Desarrollo Distrital o Municipal.....	7
1.6 Estrategia del Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial.....	7
1.7 Estrategia del Plan de Desarrollo Distrital o Municipal.....	8
Capítulo 2	9
Identificación y descripción del problema.....	9
2.1 Problema central.....	9
2.2 Descripción de la situación existente con respecto al problema.....	9
2.2.1 Características de la zona de estudio.....	10
2.2.2 Análisis de los factores que hacen parte del problema y de las relaciones que se establecen entre ellos.....	10
2.2.3 Antecedentes.....	10
2.2.4 Evolución reciente de la situación negativa identificada.....	11
2.2.5 Intervenciones realizadas diferentes a las que se proponen.....	11
2.3 Magnitud actual del problema - Indicadores de referencia.....	12
2.3.1 Justificación.....	12
2.3.2 Indicadores de referencia.....	14
2.3.2.1 Índice de Brecha Digital Regional en Colombia.....	14
2.4 Causas que generan el Problema.....	16
2.5 Efectos Generados por el Problema.....	16
Capítulo 3	18
Identificación y Análisis de los Participantes.....	18
3.1 Identificación.....	18
3.2 Análisis.....	19
Capítulo 4	21
Población afectada y objetivo.....	21
4.1 Población afectada por el problema.....	21
4.2 Población objetivo de la intervención.....	22
4.3 Características demográficas de la población objetivo.....	23
Capítulo 5	24
Objetivos.....	24
5.1 Objetivo general e indicadores de seguimiento.....	24



5.2 Relaciones entre las causas y objetivos	25
Capítulo 6	28
Alternativas de la Solución	28
6.1 Alternativas de la Solución	28
6.2 Estudio de Necesidades.....	30
6.2.1 Bien o Servicio.....	30
6.3 Análisis técnico de la alternativa	31
6.3.1 Análisis técnico de la alternativa.....	31
6.3.2 Localización de la alternativa.....	33
6.3.2.1 Localización de la alternativa.....	33
6.3.2.2 Factores analizados.....	33
6.4 Fuentes de Financiación	34
6.5 Aspectos técnicos y Regulatorios.....	34
6.6 Sostenibilidad.....	35
Capítulo 7	37
Cadena de Valor	37
7.1 Cadena de Valor	37
Capítulo 8	45
Cronograma	45
Capítulo 9	46
Análisis de Riesgos.....	46

PRESENTACIÓN

Este documento presenta la formulación del Proyecto Gobierno Digital - Zonas de Acceso Público a Servicios de Gobierno Digital en Entidades Territoriales, poseedor de alto potencial para el cierre de la brecha digital, basado en la información del Mapa de Necesidades y Oportunidades (Producto 2.1), las manifestaciones de interés por parte de las entidades territoriales y el potencial del proyecto de contribuir al cierre de la brecha digital.

El documento expone los principales elementos que servirán como referencia en la formulación regional de las soluciones específicas, y constituye un modelo inicial para su estructuración. La información específica de cada región debe verse representada en cada uno de los apartes que lo componen, utilizando las mejores prácticas de planeación, información de fuentes oficiales, proyecciones locales y estimaciones basadas en la realidad regional y sus particularidades, entre otros.

La metodología propuesta en este documento (Metodología General Ajustada – MGA) puede ser adaptada a otras metodologías en función del trámite administrativo o presupuestal en el que se espere desarrollar: recursos nación, regalías, organismos multilaterales, banca privada, sector privado, etc.



METODOLOGÍA

El presente proyecto tiene como base la Metodología General Ajustada - MGA, la cual constituye una herramienta que ayuda de forma esquemática y modular el desarrollo de los procesos de identificación, preparación, evaluación y programación de proyectos de inversión.

El presente documento estará enfocado al componente de Formulación dentro del siguiente esquema:



Fuente: DNP Manual de Soporte Conceptual
Metodología General de Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública 2013.

Capítulo 1

CONTRIBUCIÓN A LA POLÍTICA PÚBLICA

1.1 CONTRIBUCIÓN AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

Plan:

(2018-2022) Pacto por Colombia, pacto por la equidad.

Estrategia Transversal:

3007 – VII. Pacto por la transformación digital de Colombia: Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento.

Línea:

300702 – 2. Hacia una sociedad digital e industria 4.0: por una relación más eficiente, efectiva y transparente entre mercados, ciudadanos y Estado.

Programas:

2301 - Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC) en todo el territorio nacional.

1.2 PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL O SECTORIAL / PLAN DE VIDA

En este apartado se plantea al Ente Regional incluir el nombre del Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial Municipal que incluye el programa bajo el cual se ejecutará el proyecto, según aplique.

A manera de ejemplo, para el presente proyecto se toma como referencia el Plan de Desarrollo del Departamento de Vichada:

Plan de Desarrollo del Departamento de Vichada 2020-2023. “Trabajo para Todo Vichada”.

1.3 PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL O MUNICIPAL

En este apartado se plantea al Ente Regional incluir el nombre del Plan de Desarrollo Municipal que incluye el programa bajo el cual se ejecutará el proyecto, según aplique.

1.4 PROGRAMA DEL PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL O SECTORIAL

En este apartado se plantea al Ente Regional incluir el nombre de programa bajo el cual se ejecutará el proyecto, según aplique.

De acuerdo con el Plan de Desarrollo del Departamento de Vichada utilizado como referencia en este documento, los programas bajo los cuales se puede desarrollar el proyecto corresponden a:

Programa 19: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Programa 24: Gobierno territorial eficiente.

1.5 PROGRAMA DEL PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL O MUNICIPAL

En este apartado se plantea al Ente Regional incluir el nombre de programa bajo el cual se ejecutará el proyecto, según aplique.

1.6 ESTRATEGIA DEL PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL O SECTORIAL

En este apartado se plantea al Ente Regional incluir el nombre de la estrategia del plan de desarrollo bajo la cual se ejecutará el proyecto, según aplique.

De acuerdo con el Plan de Desarrollo del Departamento de Vichada utilizado como referencia en este documento, la estrategia relacionada con el desarrollo del proyecto es:

Línea estratégica: 5. Gestión institucional responsable.

1.7 ESTRATEGIA DEL PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL O MUNICIPAL

En este apartado se plantea al Ente Regional incluir el nombre de la estrategia del plan de desarrollo bajo el cual se ejecutará el proyecto, según aplique.

Capítulo 2

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

2.1 PROBLEMA CENTRAL

Bajo aprovechamiento de los servicios en línea prestados por las entidades del Estado.

2.2 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EXISTENTE CON RESPECTO AL PROBLEMA

Utilizando la técnica de *árbol de problemas* para la identificación de problemas de la Metodología de Marco Lógico (MML), el Ente Regional debe organizar la información haciendo uso de un modelo de relaciones causales.

Se recomienda a los Entes Regionales realizar un diagnóstico que involucre los elementos del árbol de problemas, considerando entre otros los siguientes aspectos:

- Características de la zona de estudio
- Análisis de los factores que hacen parte del problema y de las relaciones que se establecen entre ellos
- Descripción de los antecedentes
- Evolución reciente de la situación negativa identificada
- Intervenciones realizadas diferentes a la que se proponen

A continuación, se presenta de manera amplia la descripción de la situación existente con respecto al problema objeto del presente proyecto. Se recomienda que cada Ente Regional complemente lo pertinente con información específica de su ámbito territorial.

2.2.1 Características de la zona de estudio

La zona se caracteriza por una geografía de difícil acceso y deficiencias en vías de comunicación lo cual ha dificultado la existencia de buena cobertura y oferta de servicios de telecomunicaciones.

2.2.2 Análisis de los factores que hacen parte del problema y de las relaciones que se establecen entre ellos

La baja cobertura de los servicios de telecomunicaciones genera una cadena de deficiencias que afectan el aprovechamiento de los servicios digitales del Estado.

Esta situación hace que el departamento se ubique dentro del grupo con más bajos porcentajes de hogares con conexión a Internet, lo que a su vez resta oportunidades para el desarrollo de habilidades digitales en la población constituyéndose en un obstáculo que dificulta un mejor aprovechamiento de las TIC y en particular, de los servicios digitales del Estado.

2.2.3 Antecedentes

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 establece que todas las entidades de la administración pública deben adelantar acciones para la incorporación de la Política de Gobierno Digital y, así mismo, el Plan TIC incorpora la estrategia de transformación digital del Estado dentro la cual contempla el acompañamiento a las entidades territoriales para la implementación de esta Política. Uno de los propósitos de la Política de Gobierno Digital (Decreto 1008 de 2018) consiste en poner a disposición de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, trámites y servicios digitales del Estado que cuenten con las características apropiadas de seguridad e integración con la arquitectura institucional de las entidades, a fin de que éstos sean ágiles, sencillos y útiles para los usuarios.

Sin embargo, gran parte de la población no cuenta con los medios físicos para aprovechar los servicios digitales ya sea porque en su lugar de residencia no tiene cobertura de los servicios, o porque no cuenta con los terminales de acceso necesarios o porque no tiene los recursos económicos para acceder a ellos, o porque a pesar de tener la posibilidad del acceso físico a los servicios no cuenta con los

conocimientos para hacer uso de ellos o no está informado sobre los servicios digitales que presta el Estado. A lo anterior también se le puede agregar la desconfianza que algunas personas sienten frente a los servicios en línea.

Todos estos son elementos que inciden en la generación de la brecha digital, especialmente notoria en las zonas más apartadas y pobres del país.

Así, a pesar del esfuerzo adelantado por las entidades estatales para digitalizar sus trámites y servicios, la brecha digital existente evidencia que la imposibilidad de acceso y el desconocimiento impiden que los servicios digitales del Estado sean aprovechados por un porcentaje alto de la población, situación que es especialmente notoria en la población mayor, afectada por la denominada brecha generacional.

En la actualidad, algunos de los servicios de la *entidad territorial* pueden ser prestados en línea pero no se han desarrollado estrategias para promover su aprovechamiento ni se cuenta con los recursos tecnológicos (equipos de cómputo, programas, equipos de comunicaciones) que permitan que la entidad contribuya con el cierre de la brecha de acceso y así mismo esté en la posibilidad de aportar en la formación de habilidades digitales, especialmente entre los adultos mayores.

2.2.4 Evolución reciente de la situación negativa identificada

Las dificultades para el acceso a las TIC han sido una constante en el departamento. Si bien se han adelantado proyectos para mitigar la situación, aún resultan insuficientes para disminuir de manera significativa la brecha digital del departamento y por consiguiente persiste el bajo aprovechamiento de las TIC.

2.2.5 Intervenciones realizadas diferentes a las que se proponen

En caso de que se hayan efectuado otras intervenciones para afrontar el problema en la región, se plantea al Ente Regional que describa dichas intervenciones en esta sección.

2.3 MAGNITUD ACTUAL DEL PROBLEMA - INDICADORES DE REFERENCIA

2.3.1 Justificación

Los servicios digitales del Estado generan múltiples beneficios para la sociedad en general y tienen el potencial para afectar positivamente la economía al reducir la generación de tiempos improductivos. En este sentido, el estado ha puesto a disposición de la ciudadanía cerca más de 700 trámites en línea dentro de los que se encuentran la solicitud de duplicado de la cédula de ciudadanía, la convalidación de títulos de estudios en el exterior, la devolución o compensación por saldos a favor originados por el IVA, el estado de cuenta de los aportes parafiscales, la consulta del estado de vinculación a la estrategia UNIDOS y el duplicado de recibos de pago de servicios públicos, entre otros.¹

Actualmente, estos servicios se encuentran centralizados en la página www.gov.co donde se incluyeron trámites y servicios, así como los ejercicios de participación e información oficial que antes estaban distribuidos en más de 8.000 páginas de gobierno.

¹ Ministerio TIC - <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/135722:Con-761-tramites-en-linea-MinTIC-lanza-la-nueva-version-de-GOV-CO> Consultada Noviembre 2020



The infographic is titled "GOV.CO" and features a woman using a laptop. It lists three main points: 1. Realizar tus trámites y servicios (Realize your procedures and services), 2. Darnos tu opinión (Give us your opinion), and 3. Acceder a información oficial y de calidad (Access official and quality information). It also includes a section "¿Qué es? GOV.CO" explaining it as the unique portal of the Colombian state.

GOV.CO

Los ciudadanos son los protagonistas de la transformación digital

1. Realizar tus trámites y servicios
Contamos con **servicios ciudadanos digitales** que mejoran la seguridad y facilitan la interacción de los ciudadanos con el Estado.

2. Darnos tu opinión
Sabemos que **tu opinión cuenta en la construcción de país** y genera una interacción constante y transparente.

3. Acceder a información oficial y de calidad
Consulta toda la información de **los trámites y servicios del Estado** en un solo lugar.

¿Qué es? GOV.CO
El portal único del Estado colombiano es tu **punto de comunicación con el Estado**. Aquí puedes acceder a información y realizar tus trámites y servicios de manera **ágil y sin filas**.

Facilita el acceso a trámites
Mejora la interacción de los ciudadanos con el Estado
Tendrás toda la información en un solo lugar

El futuro digital es de todos

www.gov.co

Adicionalmente, los gobiernos locales han venido digitalizando trámites y servicios, disponibles en sus portales web o en los de sus entidades locales adscritas.

En consecuencia, la interacción o el punto de comunicación entre el ciudadano y las entidades que conforman el Estado colombiano será cada vez más en línea en donde un bajo aprovechamiento y uso de las TIC podrá generar una barrera de participación para los ciudadanos. Por ello, es necesario adelantar este proyecto con el fin de adecuar los recursos tecnológicos de la entidad para contribuir con el cierre de la Brecha Digital Regional y la aplicación de la Política de Gobierno Digital.

2.3.2 Indicadores de referencia

En este apartado se recomienda a los entes regionales estimar la magnitud del problema utilizando información oficial en materia de Población, Ciudadanos mayores de 18 años habilitados para cierto tipo de trámites, % de trámites atendidos en línea, número de trámites locales disponibles en línea, penetración de internet en los hogares y la información asociada a la brecha digital en la región, entre otros. A partir de información de este tipo es posible seleccionar indicadores que se encuentren directamente relacionados con el problema y que sean útiles para realizar adecuadamente el seguimiento al cumplimiento del objetivo general del proyecto.

2.3.2.1 Índice de Brecha Digital Regional en Colombia

El Índice de Brecha Digital Regional² puede constituirse en un elemento adicional de información en el análisis de indicadores, por cuanto evidencia las diferencias en los componentes de acceso material, motivación, habilidades y aprovechamiento entre las diferentes regiones del país.

Tabla 2-1 – Ranking Índice de Brecha Digital 2019 por Región

Región	N	IBD Región	N	iBrecha Habilidades	N	iBrecha Acceso Material	N	iBrecha Motivación	N	iBrecha Aprovechamiento
Bogotá	1	0,3664	1	0,5535	1	0,5476	1	0,0300	1	0,2878
Valle del cauca	2	0,4460	3	0,6865	2	0,6292	2	0,0596	2	0,3560
Antioquia	3	0,4540	2	0,6750	3	0,6597	3	0,0687	3	0,3594
Oriental	4	0,4848	5	0,7009	4	0,7017	4	0,0816	5	0,3987
San Andrés	5	0,4979	4	0,6877	7	0,7641	8	0,1154	4	0,3700
Central	6	0,4992	6	0,7185	5	0,7195	5	0,0873	6	0,4139
Caribe	7	0,5237	7	0,7479	6	0,7597	6	0,0880	7	0,4381
Pacífica	8	0,5542	8	0,7745	8	0,8118	7	0,0960	8	0,4698
Orinoquía - Amazonía	9	0,5699	9	0,7891	9	0,8263	9	0,1261	9	0,4754

Fuente: Índice de Brecha Digital Regional UT – Brechas 2019

² El IBD tiene una calificación entre 0 y 1, en donde los valores cercanos a 1 indican un mayor nivel de brecha digital.

Visto por regiones, la brecha en habilidades digitales es superior a 0,7 en 5 de las 9 regiones conformadas para el análisis, y aún peor en acceso material en donde son 6 las regiones con brechas superiores a 0,7 superando 0,8 en las regiones Pacífica y Orinoquía-Amazonía.

Por otra parte, a 2019 el 24,2% de la población residía fuera de las cabeceras municipales donde las posibilidades de acceso a los servicios de conectividad a las TIC son más escasas y complejas.

Tabla 2-2 - Población 2019

Población Total	Cabecera Municipal	Centros Poblados y Rural Disperso
49.395.678	37.425.856	11.969.822
100%	75,8%	24,2%

Fuente: Elaboración propia con base en datos publicados por el DANE

Adicionalmente, el proyecto regional podría plantear la posibilidad de disminuir el Índice de Brecha Digital Regional en sus diferentes componentes, al realizar proyectos que permitan el acercamiento de la comunidad a los servicios en línea, incrementando el uso y apropiación de las TIC de parte de los ciudadanos. Este podría ser un indicador adicional de referencia asociado al proyecto que debe ser calculado o consultado en la región, departamento o municipio a partir de fuentes oficiales de información.

2.4 CAUSAS QUE GENERAN EL PROBLEMA

Causas Directas	Causas Indirectas
1. Imposibilidad de acceso a Internet	1.1 Cobertura insuficiente de servicios 1.2 Carencia de terminal de acceso 1.3 Recursos económicos insuficientes
2. Falta de habilidades para uso de Internet	2.1 Bajo nivel educativo 2.2 Poca práctica en el uso de Internet 2.3 Pertenecer a un grupo etario mayor a 60 años
3. Desconocimiento sobre la oferta de servicios digitales del Estado	3.1 Falta de divulgación de los servicios disponibles
4. Falta de interés para el aprovechamiento de los servicios digitalizados	4.1 Conocimientos insuficientes para el aprovechamiento de los servicios en línea 4.2 Desconfianza para utilizar mecanismos diferentes a los presenciales

2.5 EFECTOS GENERADOS POR EL PROBLEMA

Efectos Directos	Efectos Indirectos
1. Desaprovechamiento de los servicios digitales disponibles	1.1 Bajo nivel de aprovechamiento de las TIC 1.2 Mantenimiento de la Brecha Digital
2. Generación de tiempos improductivos	2.1 Afectación de la productividad general del <i>municipio/departamento</i>
3. Necesidad de más personal para atención al público	3.1 Mayores costos 3.2 Ineficiencia en el uso de la infraestructura disponible
4. Afectación del logro de los objetivos de política pública en materia de TIC	4.1 Afectación del logro de las metas de usuarios de Internet, transacciones digitales y usuarios de servicios digitales del estado..



Ilustración 2-1 - Árbol de problemas

Efectos
Indirectos

Bajo nivel de aprovechamiento de las TIC
Mantenimiento de la Brecha Digital

Afectación de la productividad
general del municipio/departamento

Mayores costos
Ineficiencia en el uso de la
infraestructura disponible

Afectación del logro de las metas de
usuarios de Internet, transacciones
digitales y usuarios de servicios digitales
del estado

Efectos
Directos



Problema
Central

Bajo aprovechamiento de los servicios en línea
prestados por las entidades del Estado.

Causas
Directas

Imposibilidad
de acceso
a Internet



Falta de habilidades
para uso de Internet



Falta de interés para el
aprovechamiento de
los servicios digitalizados

Desconocimiento sobre
la oferta de servicios
Digitales del Estado

Causas
Indirectas

Cobertura insuficiente de servicios
Carencia de terminal de acceso
Recursos económicos insuficientes

Bajo nivel educativo
Poca práctica en el uso de Internet
Pertenecer a un grupo etario mayor de 60 años

Conocimientos insuficientes para el
aprovechamiento de servicios en línea
Desconfianza para utilizar mecanismos
diferentes a los presenciales

Falta de divulgación
de los servicios disponibles

Capítulo 3

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PARTICIPANTES

3.1 IDENTIFICACIÓN

Participante	Contribución o Gestión
Actor: Departamental Entidad: Gobernación Posición: Beneficiario Intereses o Expectativas: Desarrollar la política de Gobierno Digital para mejorar la prestación de servicios de la entidad	Ejecutor del proyecto. Debe garantizar las condiciones operativas necesarias para mantener en funcionamiento la zona de autoservicio para acceso a los servicios digitales del Estado.
Actor: Municipal Entidad: Alcaldía Posición: Beneficiario Intereses o Expectativas: Desarrollar la política de Gobierno Digital para mejorar la prestación de servicios de la entidad	Ejecutor del proyecto. Debe garantizar las condiciones operativas necesarias para mantener en funcionamiento la zona de autoservicio para acceso a los servicios digitales del Estado.
Actor: Nacional Entidad: Ministerio TIC Posición: Cooperante Intereses o Expectativas: Lograr Apoyar a las entidades territoriales para mejorar sus índices de Gobierno Digital y disminuir la Brecha Digital Regional	Apoyo para la estructuración del proyecto. Articular la oferta nacional con las acciones locales de gobierno digital y su acceso.
Actor: Otro Entidad: Usuarios de servicios del Estado Posición: Beneficiario Intereses o Expectativas: Lograr mayor aprovechamiento de las TIC y uso más eficiente del tiempo	Aporte al logro de las metas en materia de TIC y mayor productividad económica a través del aprovechamiento de los medios de acceso generados por el proyecto.
Actor: Ciudadanos y Funcionarios con preferencia al trámite presencial Entidad: Usuarios de servicios del Estado Posición: Oponente Intereses o Expectativas: Prestación de servicios bajo modelo presencial tradicional	Potenciales oponentes o ralentizadores de la adopción del Gobierno Digital. Resistencia a hacer uso de los medios digitales.

3.2 ANÁLISIS

La *Gobernación/Alcaldía* será la encargada de liderar el proyecto cuya implementación implica la disposición de un área física en donde el ciudadano tenga posibilidad de encontrar el acceso al servicio digital, la orientación para realizar el trámite y las recomendaciones para el autoservicio en el corto, mediano y largo plazo. Adicionalmente, deberá ajustar los procedimientos internos de la entidad para el aprovechamiento de las nuevas herramientas puestas a disposición de la ciudadanía.

Para la gobernación y alcaldías del departamento es de interés desarrollar este proyecto para el beneficio de la población en general y de aquellos que desarrollan actividades productivas en la región. La habilitación de una zona de autoservicio para el aprovechamiento de los trámites y servicios digitales contribuirá al cierre de la Brecha Digital de diversas formas:

- Suministrando una opción de acceso a la población
- Sirviendo como oportunidad para el desarrollo de habilidades digitales en la población
- Sirviendo como generador de confianza para aquellas personas reacias a hacer uso de los servicios digitales
- Suministrando una alternativa de acceso transitoria para quienes más adelante pueden contar con otras opciones de acceso
- Dando a conocer los servicios y trámites digitales del Estado
- Aumentando la frecuencia de uso de Internet de quienes hagan uso de la zona de autoservicio
- Aumentando la cantidad de tipos de uso de Internet

La población en general que debe hacer uso de los servicios del Estado se verá beneficiada por la mayor capacidad de atención de la entidad disminuyendo el tiempo que debe dedicar para la obtención de los mismos. Igualmente, se verá beneficiada por la asesoría que podrá recibir en el sitio de atención lo cual le permitirá desarrollar las habilidades requeridas para aprovechar los servicios digitales del Estado desde otros puntos de acceso, públicos o privados.

En el mediano plazo se espera que los usuarios de los servicios del Estado cuenten con otros medios de acceso a los servicios digitales de tal forma que puedan ahorrar



en tiempos de desplazamiento y tiempos de espera, sin afectar el desarrollo de su actividades productivas, educativas, o cualquier otra que sea de su interés, lo cual representa una disminución de costos y un aporte para incrementar la productividad de la región.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha actuado como un facilitador para la estructuración de este proyecto que representa un instrumento de desarrollo de la política de Gobierno Digital y contribuye con el cierre de la Brecha Digital Regional. Adicionalmente, este proyecto es una oportunidad para avanzar en el logro de los objetivos planteados para el cuatrienio que aportan al cierre de la Brecha Digital, específicamente con los siguientes:

- Incrementar la cantidad de personas que usan Internet
- Lograr la meta en cantidad de transacciones digitales
- Incrementar la cantidad de trámites de alto impacto ciudadano transformados digitalmente
- Incrementar la cantidad de usuarios únicos del modelo de servicios ciudadanos digitales

En cuanto a los ciudadanos y funcionarios que se resistan a dejar de hacer uso de los métodos tradicionales de atención presencial, además de las estrategias de difusión que puede adoptar la entidad para promover el uso de los medios digitales, se espera que la existencia misma de una alternativa para acceder a los servicios digitales y el uso que de ella hagan algunos ciudadanos, genere un efecto multiplicador que invite paulatinamente a una mayor cantidad de personas a aprovechar esta alternativa de relacionarse con los servicios del Estado.

Capítulo 4

POBLACIÓN AFECTADA Y OBJETIVO

4.1 POBLACIÓN AFECTADA POR EL PROBLEMA

Personas naturales y jurídicas que deben recurrir a los servicios prestados por el Estado que no tienen posibilidad de acceso a Internet o no tienen los conocimientos necesarios para su aprovechamiento o no están informados sobre la oferta de servicios digitales del Estado.

Tipo de población

Personas

Número

16.929.098 Total Nacional

En este apartado se recomienda efectuar la estimación regional de la población afectada por el problema, mediante la utilización de la siguiente fuente de información:

Fuente de la información

Cálculo de la población mayor de 18 años que no cuenta con acceso a Internet en el hogar, con base en información del DANE (proyecciones de población por edad a partir del Censo Nacional de Población 2018 y datos de Internet en hogares de la Encuesta Nacional de Calidad de Vida 2019)

Localización

Distribuidos a nivel nacional

En este apartado se recomienda precisar la localización regional del proyecto, en función de su ámbito de cobertura.

4.2 POBLACIÓN OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN

Personas naturales y jurídicas que deben recurrir a los servicios prestados por el Estado que no tienen posibilidad de acceso a Internet o no tienen los conocimientos necesarios para su aprovechamiento o no están informados sobre la oferta de servicios digitales del Estado. Estimado sobre departamentos con menor porcentaje de hogares con servicio de acceso a Internet: Vaupés, Vichada, Amazonas, Guainía, Chocó, Putumayo, San Andrés, La Guajira, Sucre, Guaviare, Arauca, Córdoba, Cauca, Bolívar, Boyacá. (Departamentos utilizados para el análisis pero el proyecto es replicable en todo el país)

Tipo de población

Personas

Número

5.233.670 en estos departamentos (el 18,5% de esta población tiene 60 o más años de edad)

En este apartado se recomienda la estimación regional de la población objetivo de la intervención, mediante la utilización de la fuente de información que se describe a continuación.

Adicionalmente, este proyecto puede ser sujeto a priorización de grupos demográficos específicos en relación con la edad, género, religión o creencias, etnias, minorías, etc. con lo cual se puede acotar con mayor exactitud la población a impactar.

Fuente de la información

Cálculo de la población mayor de 18 años que no cuenta con acceso a Internet en el hogar, con base en información del DANE (proyecciones de población por edad a partir del Censo Nacional de Población 2018 y datos de Internet en hogares de la Encuesta Nacional de Calidad de Vida 2019)

Localización

Departamentos con menor porcentaje de hogares con servicio de acceso a Internet: Vaupés, Vichada, Amazonas, Guainía, Chocó, Putumayo, San Andrés, La Guajira, Sucre, Guaviare, Arauca, Córdoba, Cauca, Bolívar, Boyacá. (Departamentos utilizados para el análisis pero el proyecto es replicable en todo el país)

En este apartado se recomienda precisar la localización regional del proyecto, en función de su ámbito de cobertura.

4.3 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN OBJETIVO

Ciudadanos mayores de 18 años, así como personas jurídicas con actividad económica en el *departamento/municipio*.

Clasificación	Detalle	Número de personas	Fuente de Información
Género	Masculino	2.508.948	Cálculo con base en proyecciones de población del DANE y datos de Internet en hogares de la ECV 2019 del DANE
Género	Femenino	2.724.723	Cálculo con base en proyecciones de población del DANE y datos de Internet en hogares de la ECV 2019 del DANE
Edad	18 a 59	4.265.691	Cálculo con base en proyecciones de población por edad del DANE y datos de Internet en hogares de la ECV 2019 del DANE
Edad	60 o más	967.979	Cálculo con base en proyecciones de población por edad del DANE y datos de Internet en hogares de la ECV 2019 del DANE

En este apartado se recomienda la estimación regional de la población objetivo de la intervención, así como, si se desea, la priorización de grupos demográficos específicos en relación con la edad, género, religión o creencias, etnias, minorías, etc. con lo cual se puede acotar con mayor exactitud la población a impactar.

Capítulo 5

OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL E INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Problema central

Bajo aprovechamiento de los servicios en línea prestados por las entidades del Estado.

Objetivo general – Propósito

Aumentar el aprovechamiento de los servicios en línea prestados por las entidades del Estado.

Indicador	Descripción	Fuente de verificación
Personas que acceden a servicios de gobierno digital en los puntos físicos	Cantidad de personas usuarias de zona autoservicio (discriminar por características demográficas)	Medido directamente por la entidad
	Unidad de medida: Ciudadanos	
	Meta: (a definir según las cifras históricas que posea la entidad sobre personas atendidas en sus sedes)	
% disminución de la brecha digital departamental	Porcentaje de disminución de la brecha digital / aumento en posiciones del ranking nacional (si aplica)	Medido por los Indicadores nacionales y dimensiones que componen el Índice de Brecha Digital en Colombia. La entidad puede hacer seguimiento según la evolución de cantidad de usuarios atendidos.
	Unidad de medida: porcentaje	
	Meta: [X]%	
% de trámites en línea	Cantidad de trámites atendidos en línea con respecto a la cantidad total de trámites realizados	Medido directamente por la entidad
	Unidad de medida: porcentaje	

Meta: xx%

% de personas que hacen uso de zona autoservicio	Cantidad de personas usuarias de zona autoservicio con respecto a la cantidad total de personas atendidas (discriminar por grupos etarios)	Medido directamente por la entidad
	Unidad de medida: porcentaje	
	Meta: xx%	

Los indicadores anteriores son ejemplos de los que podría utilizar la Entidad Territorial. Se recomienda seleccionar, entre estos y otros que considere la Entidad, uno o varios que permitan hacer seguimiento al objetivo general.

5.2 RELACIONES ENTRE LAS CAUSAS Y OBJETIVOS

Causa relacionada	Objetivo Específico	Acciones
Causa directa 1 Imposibilidad de acceso a Internet		Brindar una posibilidad de acceso a Internet para hacer uso de servicios digitales del Estado
Causa indirecta 1.1 Cobertura insuficiente de servicios	Brindar una opción de acceso material a Internet y a los servicios digitales del Estado	Hacer uso del servicio de acceso a Internet disponible en las entidades públicas
Causa indirecta 1.2 Carencia de terminal de acceso		Implementar una zona con terminales de computo para uso de los usuarios de los servicios del Estado
Causa indirecta 1.3 Recursos económicos insuficientes		Implementar una zona de autoservicio sin costo para los usuarios de los servicios del Estado
Causa directa 2 Falta de habilidades para uso de Internet		Suministrar asesoría en la zona de autoservicio y publicar instructivos básicos de operación
Causa indirecta 2.1 Bajo nivel educativo	Generar habilidades digitales en los ciudadanos que les permitan aprovechar los servicios digitales del Estado	Brindar asesoría para el desarrollo de habilidades digitales básicas
Causa indirecta 2.2 Poca práctica en el uso de Internet		Brindar a los usuarios la oportunidad de hacer uso de Internet para acceder a los servicios del Estado
Causa indirecta 2.3 Pertenecer a un grupo etario mayor a 60 años		Brindar asesoría en sitio para el uso de los servicios digitales del Estado



Causa directa 3

Desconocimiento sobre la oferta
de servicios digitalizados

Propiciar la divulgación de la
oferta de servicios digitales
del Estado

Informar a los interesados sobre la
oferta de servicios digitales del
Estado

Causa indirecta 3.1

Falta de divulgación de los
servicios disponibles

Publicar en espacios visibles la
lista de servicios del Estado
disponibles en la zona de
autoservicio

Causa directa 4

Falta de interés en el
aprovechamiento de los servicios
digitalizados

Crear interés brindando la
oportunidad de uso de los
servicios digitales del Estado

Causa indirecta 4.1

Conocimientos insuficientes para
el aprovechamiento de los
servicios en línea

Aumentar la confianza, e
interés para el
aprovechamiento de los
servicios digitales del Estado

Suministrar asesoría en la zona de
autoservicio y publicar instructivos
básicos de operación

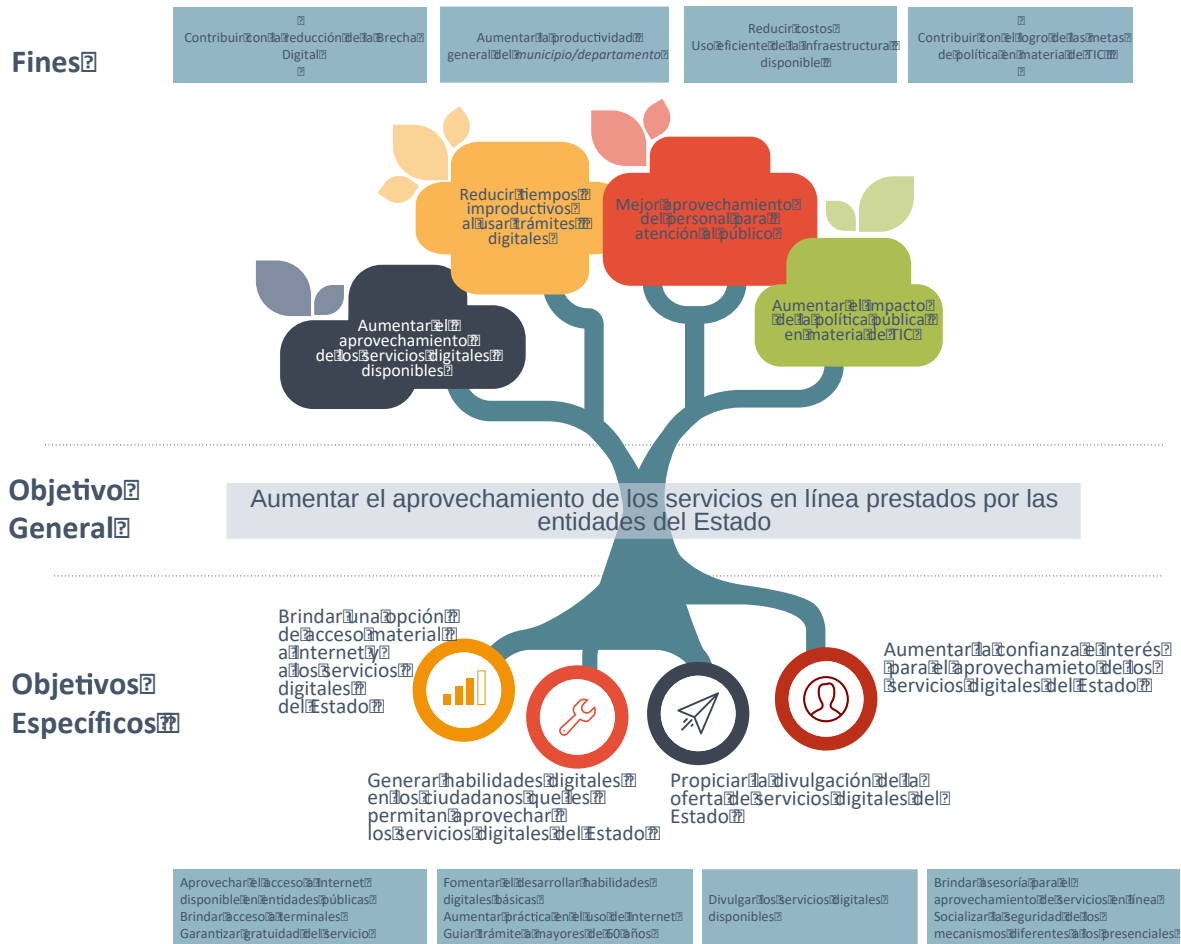
Causa indirecta 4.2

Desconfianza para utilizar
mecanismos diferentes a los
presenciales

Socializar la seguridad de los
mecanismos diferentes a los
presenciales



Ilustración 5-1 - Árbol de Objetivos



Capítulo 6

ALTERNATIVAS DE LA SOLUCIÓN

6.1 ALTERNATIVAS DE LA SOLUCIÓN

Nombre de la alternativa	Se evaluará con esta herramienta	Estado
Implementación de zona de autoservicio en sedes públicas para el aprovechamiento de los trámites y servicios digitales del Estado	Sí	Fase III Factibilidad
Incremento de las conexiones a Internet en hogares	No	
Desarrollo de eventos de capacitación para el uso de trámites y servicios del Estado digitalizados	No	
Contrafactual (no adelantar un proyecto para atacar el problema)	No	

*Fase I – perfil, Fase II – prefactibilidad, Fase III – factibilidad.

Se recomienda a los Entes Regionales que en la fase de factibilidad se debe profundizar el nivel de detalle de los estudios requeridos para precisar diferentes aspectos de la alternativa seleccionada.

“De esta forma, haciendo uso de técnicas de evaluación ex ante como el análisis beneficio costo o el análisis costo eficiencia, se logra establecer la conveniencia de invertir o no en el proyecto. Es entonces en esta fase en la que se profundizan los estudios adelantados previamente, en especial aquellos de carácter técnico relacionados con estudios a nivel de ingeniería de detalle, así como otros que abordan aspectos legales e institucionales relacionados con la coordinación de acciones, la asignación de responsabilidades, la administración de riesgos, los aspectos financieros y la determinación de las fuentes de financiación. La evaluación de esta fase establece la conclusión de la etapa de preinversión, ya sea porque

demuestra resultados positivos que recomiendan avanzar a la siguiente etapa y programar su ejecución, o porque arroja resultados negativos que indican la conveniencia de rechazar o postergar la decisión de desarrollar el proyecto.” Guía de apoyo para la formulación de proyectos de inversión pública y diligenciamiento de la MGA – Departamento Nacional de Planeación DNP.

Alternativa	Costo	Posibilidad de implementación	Contribución al Cierre de la Brecha
Implementación de zona de autoservicio en sedes públicas para el aprovechamiento de los trámites y servicios digitales del Estado	Bajo	Alta - La implementación de este proyecto está dentro de las posibilidades de ejecución de las entidades territoriales. Es bajo en costos y complejidad técnica.	Alta – Reúne varios elementos que contribuyen con el logro de las metas propuestas para el cierre de la Brecha Digital.
Incremento de las conexiones a Internet en hogares	Alto	Baja – Este proyecto implica despliegue de redes por parte de los PRST u otorgamiento de incentivos a la demanda que están por fuera del alcance de los recursos y las competencias de las administraciones territoriales.	Alta – La conectividad a internet en los hogares, de alta velocidad y buena calidad, es un objetivo fundamental para el cierre de la Brecha Digital.
Desarrollo de eventos de capacitación para el uso de trámites y servicios del Estado digitalizados	Medio	Alta – Está dentro de las posibilidades de las administraciones territoriales el adelantar eventos orientados al desarrollo de habilidades digitales, sin embargo, esta alternativa no reúne todos los elementos que se pretende implementar para fomentar el aprovechamiento de los servicios digitales del Estado.	Media Alta – Si bien, la generación de habilidades digitales es esencial para el cierre de la Brecha Digital, para que estas estrategias sean completamente efectivas deben estar acompañadas de alternativas de acceso para la población.
Contrafactual	Nulo		Nula – No hay aporte adicional para el cierre de la Brecha Digital.

Considerando la contribución al cierre de la Brecha Digital y las posibilidades de adelantar un proyecto que sea replicable y esté al alcance de las posibilidades de ejecución de las administraciones territoriales, tanto por sus costos como por su nivel de complejidad, el análisis presentado en este documento se enfoca en la alternativa

de implementación de zonas de autoservicio en sedes públicas para el aprovechamiento de los trámites y servicios digitales del Estado.

Esta alternativa contribuye de manera inmediata con el cierre de la Brecha Digital ofreciendo soluciones para el mejoramiento en varias de las dimensiones que componen el Índice de Brecha Digital. Brinda una opción de acceso para quienes no lo tienen, desarrolla habilidades digitales a través de la práctica y el soporte básico en sitio, genera confianza para el uso de los servicios en línea e incrementa el aprovechamiento de los trámites y servicios digitales del Estado.

Hacia el futuro, la solución contribuye con la creación de una base de la población capaz en el uso de las TIC, con conocimientos sobre los servicios del Estado, que podrá incrementar su aprovechamiento cuando esté en la posibilidad de acceder a las TIC mediante otras formas de conexión.

6.2 ESTUDIO DE NECESIDADES

6.2.1 Bien o Servicio

Bien o servicio

Zona de autoservicio para acceder a los trámites y servicios digitales del Estado

Medido a través de

Número

Descripción

Zona ubicada dentro del espacio físico de una sede o entidad pública de la administración territorial dotada de equipos de computo con acceso a Internet para que los usuarios de servicios del Estado puedan acceder a los trámites y servicios digitales del Estado.

Año	Oferta	Demanda	Déficit
2017	0	1	-1
2018	0	1	-1
2019	0	1	-1
2020	0	1	-1
2021	0	1	-1
2022	0	1	-1
2023	0	1	-1
2024	0	1	-1
2025	0	1	-1

6.3 ANÁLISIS TÉCNICO DE LA ALTERNATIVA

6.3.1 Análisis técnico de la alternativa

La alternativa es una solución de bajo costo para suministrar acceso a Internet a la población con el fin acceder a los trámites y servicios digitales del Estado aprovechando recursos con los que cuentan las administraciones territoriales.

La implementación se divide en 6 fases a desarrollar en un plazo aproximado de 6 meses de implementación y una primera etapa operativa de 36 meses. Estas fases son las siguientes:

1. Estimación de Magnitud

Con base en la información disponible, se debe adelantar un análisis de la cantidad de trámites y servicios diarios y por franja horaria, que son atendidos presencialmente en las diferentes sedes o entidades que dependen de la administración territorial.

En el análisis debe considerarse información tal como tipo de trámite o servicio, tiempo promedio de atención, cantidad de usuarios en hora pico, distribución entre usuarios atendidos por funcionarios y usuarios de autoservicio, entre otros.

A partir de dichos datos se determina la cantidad de puestos de autoservicio viable y requerida y el área física necesaria.

2. Identificación de espacios disponibles y requerimientos

Considerando la sede o sedes bajo control de la administración se determina en cuál de ellas se puede implementar la zona de autoservicio.

Además de las condiciones de espacio requeridas, se consideran factores relacionados con la facilidad de acceso por parte de los usuarios tales como ubicación y facilidades de transporte (si se requiere), así como condiciones existentes en los sitios considerados tales como necesidad de adecuaciones locativas, disponibilidad de red de área local y oferta de conectividad a Internet. En cuanto a las adecuaciones locativas debe tenerse en cuenta si alguna de ellas genera modificaciones que requieran de la contratación de diseño y la obtención de licencias o permisos de tal forma que, si así es, estas actividades y sus costos se vean reflejadas en la cadena de valor.

3. Definición de especificaciones técnicas de equipos de cómputo y redes

Con base en los análisis previos se determina la cantidad de equipos de cómputo requeridos, sus especificaciones técnicas, así como el mobiliario para ubicación de los equipos y atención de los usuarios. Asimismo, se identifica el software necesario para prestación de los servicios, para la seguridad de la información y para el manejo administrativo.

Igualmente, se diseña e identifican los requerimientos y especificaciones técnicas de la red de área local a implementar (LAN), las condiciones de integración con redes LAN existentes en la sede seleccionada y los requerimientos para la conectividad a Internet.

4. Contratación e implementación

Con base en las necesidades identificadas y las especificaciones definidas se efectúa la contratación de las adecuaciones locativas y la dotación de equipos y mobiliario, para su implementación y puesta en operación.

Igualmente, se evalúa si las condiciones del servicio de acceso a Internet existente requieren de modificación.

5. Adecuación de procesos y asignación de funciones

De manera paralela a la fase de contratación e implementación se ajustan los procesos y procedimientos de la entidad para adecuarlos al nuevo mecanismo de atención, así como para definir la organización y rotación de personal para brindar soporte a los usuarios.

6. Operación y Funcionamiento

Se estima la operación, administración y funcionamiento de hasta 36 meses de servicio, divididos en periodos de 12 meses.

6. Administración y Supervisión

Se consideran actividades de administración y supervisión durante el desarrollo del proyecto, como sigue:

Actividades de Administración en lo respectivo a planeación, estructuración y contratación de bienes y servicios, así como en el apoyo a la supervisión.

Actividades de Supervisión mediante los mecanismos requeridos por la normatividad aplicable para la Entidad Territorial en relación con los contratos o figuras jurídicas asociadas. Supervisión o Interventoría, según aplique.

Por la magnitud del proyecto, se recomienda propender por una administración y supervisión a cargo de funcionarios de la Entidad para disminuir, en lo posible, los costos asociados a estas actividades.

6.3.2 Localización de la alternativa

6.3.2.1 Localización de la alternativa

Sedes de la administración pública territorial.

6.3.2.2 Factores analizados

Cercanía a la población objetivo

Vías de acceso

Disponibilidad de transporte

Disponibilidad de espacio

Disponibilidad de servicio de acceso a Internet

6.4 FUENTES DE FINANCIACIÓN

Recursos Propios de Alcaldía o Gobernación

Recursos del Sistema General de Regalías

6.5 ASPECTOS TÉCNICOS Y REGULATORIOS

El diseño de las soluciones, configuración de servicios, así como las tecnologías a utilizar, serán de libre elección por la región, siempre y cuando cumplan con la normatividad vigente.

Los participantes que presten servicios al proyecto para el cierre de la Brecha Digital Regional deberá contar/obtener las autorizaciones, permisos, licencias y registros pertinentes para la prestación de dichos servicios. Así mismo, se deberán cumplir con las normas técnicas establecidas y vigentes en Colombia y a nivel internacional.

En el diseño de las soluciones se debe garantizar el principio de neutralidad tecnológica y contemplar la posibilidad de realizar ampliaciones de capacidad.

Si el proyecto regional incluye soluciones de conectividad a Internet, como parte del cierre del componente de Acceso Material, quien soporte directa o indirectamente este servicio, bajo su responsabilidad, se compromete a cumplir con todos los requisitos legales, técnicos y financieros exigidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como con la regulación establecida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Si la solución propuesta contempla la utilización de frecuencias que no se encuentren asignadas para la prestación del servicio, el operador deberá tener en cuenta el trámite necesario para la solicitud del permiso para el uso de dichas frecuencias, el ámbito de operación de las mismas y el pago de los derechos que se rigen por las normas previstas para tal efecto. Ni el Ministerio TIC ni el FUTIC realizarán gestiones

derivadas de las necesidades de espectro que puedan presentar operadores en sus soluciones, distintas a las funciones que les corresponden para atender las solicitudes que a ese respecto puede presentar cualquier interesado.

6.6 SOSTENIBILIDAD

Las Estrategias regionales son concebidas como un instrumento de cooperación para el mejor aprovechamiento de los recursos y acciones de las entidades intervinientes, cuyo objetivo principal es fomentar el uso de las TIC reconociendo la diferencia regional en los componentes de la Brecha Digital.

Los actores involucrados en el proyecto propenderán para que todas las partes intervinientes participen activamente en la ejecución del proyecto. En cabeza del ente regional estará el rol de liderazgo y coordinación del proyecto y la articulación de las diferentes instancias y entidades que deban involucrarse en el mismo (entidades en territorio, Ministerio TIC, otros Ministerios, Instituciones, etc.).

Los entes territoriales asumirán el liderazgo para la ejecución del proyecto en la prestación de los servicios de acceso a las TIC, así como la coordinación sobre la ejecución y control operativo del proyecto, lo que generaría el empoderamiento necesario de estas entidades para propiciar los aumentos de competitividad de sus regiones acordes con las necesidades e intereses de sus pobladores, empresas e instituciones.

Lo anterior, permitirá el acceso a servicios TIC y el cierre de la Brecha Digital Regional de una forma costo-eficiente a todas las poblaciones, garantizando su sostenibilidad en el largo plazo, en la medida que se generen compromisos territoriales.

Los entes regionales propenderán por garantizar fuentes de recursos de naturaleza permanente para aquellos elementos que demanden sostenibilidad de mediano o largo plazo.

Para la ejecución del proyecto el ente territorial deberá contar con los requerimientos de infraestructura física, tecnológica, y demás tipo de recursos, que permita una adecuada ejecución de las actividades del proyecto. Esto incluye, licencias y permisos necesarios asociados a las actividades que se desarrollen. Por ejemplo, si se incluyen adecuaciones de obra civil, deberá gestionar los permisos correspondientes si aplica.



El ente regional tendrá la titularidad, mantenimiento de los bienes y/o servicios generados durante la ejecución del proyecto. En este sentido, si se involucran otros actores, definirá mecanismos de sostenibilidad y administración de los mismos, como comodato con los requisitos exigibles frente a terceros.

Adicionalmente, sin perjuicio de la libertad con que cuenta el ente regional para efectuar las subcontrataciones que considere pertinentes, y con el objetivo de incentivar el desarrollo de las zonas en las que se desarrollará el presente proyecto, el ente regional, de acuerdo con sus necesidades y capacidades, velará por la vinculación de personas y la contratación de servicios de las regiones en las que se desarrollen las actividades, de tal forma que se promueva el compromiso en el uso y apropiación en el cierre de la Brecha Digital en esta región.

Capítulo 7

CADENA DE VALOR

7.1 CADENA DE VALOR

Nombre del Proyecto	Zonas de Acceso Público a Servicios de Gobierno Digital en Entidades Territoriales					
Objetivo General	Aumentar el aprovechamiento de los servicios en línea prestados por las entidades del Estado.					
Objetivo específico (1)	Producto	Unidad de Medida	Meta Total	Actividades	Costo Total Actividad	Costo Total Producto
Brindar una opción de acceso material a Internet y a los servicios digitales del Estado	Sitio de Acceso Público Físico a los trámites de Gobierno Digital	Cantidad de sitios de Acceso Público a Internet para Gobierno Digital	1	Planeación, Estructuración y Contratación de los componentes del Proyecto	\$105.000.000	\$393.200.000
				Adecuación Área Física del Sitio	\$50.000.000	
				Dotación Hardware y Software Sitio	\$115.000.000	
				Adecuación Mobiliario y Otros	\$20.000.000	
				Servicio de Internet Fijo de Banda Ancha	\$43.200.000	
				Administración del proyecto	\$24.000.000	
				Supervisión y/o interventoría a la ejecución del proyecto	\$36.000.000	
Objetivo específico (2)	Producto	Unidad de Medida	Meta Total	Actividades	Costo Total Actividad	Costo Total Producto
Generar habilidades digitales en los ciudadanos que les permitan aprovechar los servicios digitales del Estado	Asesoría a los usuarios en el aprovechamiento de los servicios digitales del estado	No. de personas que hacen uso de servicios digitales del Estado en la zona de autoservicio	1.000	Publicar instructivos básicos de operación	\$10.000.000	\$ 82.000.000
				Brindar acompañamiento a los usuarios en el uso de Internet para acceder y utilizar los servicios digitales del Estado	\$72.000.000	
Objetivo específico (3)	Producto	Unidad de Medida	Meta Total	Actividades	Costo Total Actividad	Costo Total Producto
Propiciar la divulgación de la oferta de servicios digitales del Estado	Actividades de divulgación de los servicios digitales disponibles	No. de actividades ejecutadas	6	Publicar la lista de servicios digitales disponibles en la zona de autoservicio	\$ 8.000.000	\$ 58.000.000
				Diseñar y aplicar estrategias para la divulgación de los servicios digitales del Estado	\$ 50.000.000	
Objetivo específico (4)	Producto	Unidad de Medida	Meta Total	Actividades	Costo Total Actividad	Costo Total Producto
Aumentar la confianza e interés para el aprovechamiento de los servicios digitales del Estado	Actividades de divulgación de prácticas seguras en el uso de Internet	No. de actividades ejecutadas	5	Publicar buenas prácticas para el uso seguro de Internet	\$10.000.000	\$60.000.000
				Diseñar y aplicar estrategias para la divulgación de buenas prácticas en el uso de Internet y de los mecanismos de seguridad adoptados	\$50.000.000	
Costo total del proyecto:						\$593.200.000

Realizada la descomposición de la cadena de valor, el Ente Regional debe estimar los costos de la solución asignando valores unitarios a los insumos para el desarrollo de cada actividad. Deberá analizar las características de la región en términos de disponibilidad, costos de referencia, cobertura, servicios, entre otros, en relación con la infraestructura instalada y el capital humano con que cuente la entidad.

Las cantidades que a continuación se presentan deberán ser ajustadas de acuerdo con los resultados del estudio de demanda y dimensionamiento que debe adelantar la entidad territorial.

Se recomienda utilizar costos de referencia de fuentes oficiales, cotizaciones RFI, etc. realizando las debidas consideraciones macroeconómicas en relación con actualización de precios mediante IPC, si da a lugar, la utilización de variables de referencia del Marco General de Mediano Plazo – MGMP, entre otros.

Objetivo Específico 1

Brindar una opción de acceso material a Internet y a los servicios digitales del Estado

Costo: \$393.200.000

Este objetivo garantizará el acceso a las personas que por razones de imposibilidad técnica de cobertura o falta de terminales puedan acceder a internet, por desconocimiento, por no contar con las habilidades requeridas, entre otros factores, demanden servicios del estado que se encuentran en línea. Mediante la provisión de un sitio físico de acceso se garantiza la interacción ciudadano-estado bajo el acompañamiento presencial en los entes territoriales.

Actividad 1.1.

Planeación, Estructuración y Contratación de los componentes del Proyecto
\$105.000.000

Como un componente inicial, es necesario la estructuración técnica, jurídica y financiera de los procesos de contratación de los elementos que demanda el desarrollo del proyecto, así como, la supervisión general. Se estiman los siguientes profesionales, mano de obra calificada, con el siguiente presupuesto anual.

Rol	Asignación Estimada	Meses	Total
Director General (100% dedicación)	\$4.000.000	12	\$48.000.000
Asesor Técnico (100% dedicación)	\$3.500.000	12	\$42.000.000
Asesor Jurídico (50% dedicación)	\$1.250.000	12	\$15.000.000
Total			\$105.000.000

Actividad 1.2.

Adecuación Área Física del Sitio \$50.000.000

Las adecuaciones locativas consisten en la obra civil y servicios generales para poner en funcionamiento el espacio físico donde se instalará el sitio de acceso público.

Descripción	Asignación Estimada
Obras y Reparaciones	\$12.000.000
Iluminación y Sistema Eléctrico	\$5.000.000
Sistema de Ventilación	\$8.000.000
Puerta de Acceso y Seguridad	\$5.000.000
Acceso Discapacitados	\$10.000.000
Señalización, Pintura, otros	\$10.000.000
Total	\$50.000.000

Actividad 1.3.

Dotación Hardware y Software Sitio \$115.000.000

La dotación de hardware y software consiste en la adquisición e equipos de computo y de red, así como, periféricos de soporte a las actividades.

Descripción	Asignación Estimada
5 Equipos de Computo	\$15.000.000
1 Servidor de Red	\$15.000.000
1 Switch	\$3.000.000
Cableado Estructurado	\$2.000.000
Videobeam	\$5.000.000
2 Impresoras Laser	\$10.000.000
Licenciamiento	\$5.000.000
Mitigación por Obsolescencia	\$30.000.000
Servicios de instalación	\$30.000.000
Total	\$115.000.000

Actividad 1.4.

Adecuación Mobiliario y Otros \$20.000.000

La dotación de mobiliario requerido, incluyendo transporte e instalación de:

Descripción	Asignación Estimada
8 Escritorios	\$4.000.000
18 Sillas Ergonómicas	\$9.000.000
1 Mueble Biblioteca	\$2.000.000
Transporte	\$5.000.000
Total	\$20.000.000

Actividad 1.5.

Servicio de Internet Fijo de Banda Ancha \$43.200.000

Servicio de Internet Fijo Dedicado de Banda Ancha en Fibra Óptica por \$1.200.000 mensuales por 36 meses, con soporte técnico 24/7 y disponibilidad del servicio del 99,9%.

Administración y Supervisión del Proyecto

Actividad 1.6

Administración del proyecto \$24.000.000

Para la ejecución del proyecto se necesita la provisión de una actividad de administración que garantice su correcta ejecución. Esta actividad debe estar estimada a partir de las necesidades regionales, los requerimientos de cualificación y disponibilidad de personal, alquiler de espacios físicos, gastos de viaje, duración, entre otros.

Rol	Asignación Estimada	Meses	Total
Administrativo (50% dedicación)	\$1.000.000	12	\$12.000.000
Asistente Administrativo (50% dedicación)	\$1.000.000	12	\$12.000.000
Total			\$24.000.000

Actividad 1.7

Supervisión del proyecto \$36.000.000

En función del Marco de Contratación, Manuales de Contratación, y demás que aplique, el proyecto deberá contar con una actividad de Supervisión sobre los bienes y servicios que se adquieran en la ejecución del mismo. Esta supervisión podría ser realizada por funcionarios, contratistas o firma de interventoría, en función de la figura

jurídica que determine el Ente Regional. Esta actividad debe estar estimada a partir de las necesidades regionales, los requerimientos de cualificación y disponibilidad de personal, alquiler de espacios físicos, gastos de viaje, duración, entre otros.

Rol	Asignación Estimada	Meses	Total
Supervisor (50% dedicación)	\$2.000.000	12	\$24.000.000
Asesor Técnico (50% dedicación)	\$1.000.000	12	\$12.000.000
Total			\$36.000.000

Objetivo Específico 2

Generar habilidades digitales en los ciudadanos que les permitan aprovechar los servicios digitales del Estado

Costo: \$ 82.000.000

Este objetivo dotará de habilidades digitales a ciudadanos que no cuentan con la formación o capacitación en el manejo de herramientas tecnológicas que le impiden la realización de tramites de servicios de Gobierno Digital en línea.

Actividad 2.1.

Publicar instructivos básicos de operación \$10.000.000

Mediante la contratación de elaboración de pendones e instructivos para publicación en zonas de acceso público

Actividad 2.2.

Brindar acompañamiento a los usuarios en el uso de Internet para acceder y utilizar los servicios digitales del Estado \$72.000.000

Mediante la vinculación de dos (2) técnicos formadores en sitio con una asignación mensual de \$3.000.000 por 12 meses.

Objetivo Específico 3

Propiciar la divulgación de la oferta de servicios digitales del Estado

Costo: \$ 58.000.000

Este objetivo propende por comunicar, socializar y sensibilizar la comunidad en general en los beneficios del uso de las TIC en los trámites de Gobierno Digital. Fomentará la utilidad percibida, el conocimiento de los servicios y la apropiación de las nuevas tecnologías.

Actividad 3.1.

Publicar la lista de servicios digitales disponibles \$8.000.000

Mediante la contratación de elaboración de material para publicación en zonas de acceso público

Actividad 3.2.

Diseñar y aplicar estrategias para la divulgación de los servicios digitales del Estado disponibles \$ 50.000.000

Se estima la realización de 6 actividades con la contratación y acompañamiento de un comunicador social.

Objetivo Específico 4

Aumentar la confianza e interés para el aprovechamiento de los servicios digitales del Estado

Costo: \$ 60.000.000

Este objetivo propende por socializar buenas prácticas para el uso seguro de las TIC e informar sobre los mecanismos de seguridad adoptados para el desarrollo de los servicios en línea del Estado, contribuyendo así con la generación de confianza para su aprovechamiento.

Actividad 4.1.

Publicar instructivos con buenas prácticas en el uso de Internet \$10.000.000

Mediante la contratación de elaboración de pendones e instructivos para publicación en zonas de autoservicio

Actividad 4.2.

Diseñar y aplicar estrategias para la divulgación de buenas prácticas en el uso de Internet y de los mecanismos de seguridad adoptados \$ 50.000.000

Se estima la realización de 5 actividades con la contratación y acompañamiento de un técnico formador.



Capítulo 8

CRONOGRAMA

															MES											
Objetivo	Producto	Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13/24	25/36										
Brindar una opción de acceso material a Internet y a los servicios digitales del Estado	Sitio de Acceso Público Físico a los trámites de Gobierno Digital	Planeación, Estructuración y Contratación de los componentes del Proyecto																								
		Adecuación Área Física del Sitio																								
		Dotación Hardware y Software Sitio																								
		Adecuación Mobiliario y Otros																								
		Servicio de Internet Fijo de Banda Ancha																								
		Administración del proyecto																								
		Supervisión y/o interventoría a la ejecución del proyecto																								
Generar habilidades digitales en los ciudadanos que les permitan aprovechar los servicios digitales del Estado	Asesoría a los usuarios en el aprovechamiento de los servicios digitales del estado	Suministrar asesoría en la zona de autoservicio y publicar instructivos básicos de operación																								
		Brindar asesoría para el desarrollo de habilidades digitales básicas																								
Propiciar la divulgación de la oferta de servicios digitales del Estado	Actividades de divulgación de los servicios digitaes disponibles	Publicar la lista de servicios digitales disponibles en la zona de autoservicio																								
		Diseñar y aplicar estrategias para la divulgación de los servicios digitales del Estado																								
Aumentar la confianza e interés para el aprovechamiento de los servicios digitales del Estado	Actividades de divulgación de prácticas seguras en el uso de Internet	Publicar buenas prácticas para el uso seguro de Internet																								
		Diseñar y aplicar estrategias para la divulgación de buenas prácticas en el uso de Internet y de los mecanismos de seguridad adoptados																								

Capítulo 9

ANÁLISIS DE RIESGOS

La siguiente tabla muestra una serie de riesgos que podrían configurarse en la ejecución de un proyecto de este tipo, se recomienda al Ente Territorial complementar la estimación, asignación y tipificación de los riesgos en función de las características propias de la solución, su localización y condiciones particulares de la región. Adicionalmente, para los proyectos que contemplen dentro de sus componentes infraestructura, se debe elaborar análisis de riesgos de desastres, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 1523 de 2012, de acuerdo con la escala de diseño del proyecto³.

³ <https://www.sgr.gov.co/Normativa/Gu%C3%ADasInstructivosyFormatos/Gu%C3%ADasdelacuerdo45.aspx>



Tipo de riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad e impacto	Efectos	Medidas de Mitigación
Tecnológico	Obsolescencia de Equipos y Servicios	Probabilidad: 3. Moderado Impacto: 4. Mayor	No acceso a los Servicios de Gobierno Digital en Línea	Actualización periódica de Hardware (cada 3 años) y Software (licencia cada año)
Apropiación	Baja demanda de servicios y negación de usos	Probabilidad: 1.Raro Impacto: 3. Moderado	Poco uso de los sitios	Campañas de socialización y motivación adicionales
Operativos	Daños en mobiliario, pérdida o robos	Probabilidad: 3.Moderado Impacto: 4. Mayor	Imposibilidad de prestación de servicios	Inventario de Bienes Ente Territorial cubiertos por pólizas generales
Administrativo	Desarticulación administrativa ente regional	Probabilidad: 1.Raro Impacto: 3. Moderado	Dificultades operacionales y afectación de servicio	Articulación secretarías, Unidades Administrativas
Legal	Afectación por Permisos, usos y licencias	Probabilidad: 1. Raro Impacto: 4. Mayor	Responsabilidad legal y suspensión de servicios	Análisis normativo previo y consulta Ministerio TIC, en caso necesario.