



Implementación Gobierno en Línea 1

**IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA, COMO  
ELEMENTO DE TRANSFORMACIÓN EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS**

**Autor**

**VLADIMIR ALEXANDER CASTRO HERNÁNDEZ**

**Asesor**

**LUIS GABRIEL FERRER**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**BOGOTÁ D.C**

**2013**



## **Resumen**

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.

## **Palabras Clave**

Gobierno en Línea, Conectividad, Tecnologías de la Información y comunicación (TIC), Implementación, Adecuación.



## **Implementación de la estrategia Gobierno en Línea, como elemento de transformación en las entidades públicas**

En Colombia el uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha posibilitado la generación de nuevas estrategias, permitiendo el avance en la prestación de los servicios ofrecidos por todas las entidades del Estado. Es así como surge la idea de generar una estrategia conocida como Gobierno en Línea, con la cual se pretende producir cambios en la manera de ejecutar los diversos procesos de la administración, acercando al usuario y ciudadano de forma eficaz a los diferentes trámites y servicios prestados por la Nación.

Por medio de esta publicación se pone a consideración de los interesados cómo ha sido la transformación de las entidades públicas en Colombia, en cuanto a la creación e implementación de esta estrategia la cual innova en los procesos y trámites realizados por las entidades. Para el desarrollo de cada uno de los temas, se tuvieron en cuenta las Normas vigentes así como la jurisprudencia manejada al respecto, relacionándolos con el fin de establecer como ha sido la implementación de Gobierno en Línea de acuerdo con los estándares internacionales.

La implementación de la estrategia Gobierno en Línea en Colombia se ha convertido en una herramienta fundamental para el desarrollo de la administración pública, ya que por medio de esta, las Entidades públicas se han visto beneficiadas desde el ámbito de crecimiento, racionalización de trámites, conciencia ambiental y generación de buenos servicios y trámites a la población a la que se presta dicha asistencia, la conformación de los anteriores factores son la



## Implementación Gobierno en Línea 4

búsqueda de la practicidad en todos los procesos y procedimientos de las entidades ayudando así a la transformación de las entidades.

Para finalizar, la Estrategia de Gobierno en Línea actualmente es un tema de gran relevancia, ya que con la masificación de las TIC, el Estado se encuentra en la necesidad de acercar aún más a los ciudadanos y usuarios hacia una comunicación transparente, con el objeto de dar mayor información, participación, vinculación y accesibilidad a la información y procesos de los diferentes entes públicos, para así tomar las mejores decisiones en los programas y proyectos que involucren a la comunidad.



## **Reseña Histórica sobre la estrategia Gobierno en Línea**

En Colombia se ha determinado por medio de Leyes, que el Estado debe realizar una transformación de las entidades con el fin de lograr un bienestar en todos aquellos ciudadanos a los cuales se les presta un servicio en particular; debido a esta necesidad se hizo indispensable la creación de nuevas estrategias, una de estas es Gobierno en Línea, la cual ha contado con varios procesos desde su creación hasta su implementación en la actualidad.

Con el arribo del internet a Colombia en 1993, se dio el primer paso en la consideración de nuevos caminos para la generación de una administración pública más accesible y eficiente para los ciudadanos y usuarios. Bajo esta premisa, en el año de 1995 se decretó la ley 2150 donde se estipula el uso de los medios electrónicos para la ejecución de procesos, procedimientos y tramites; y en el año de 1999 fue reglamentada la ley 527, en la cual se establecieron los requisitos para la validez de datos en la plataforma de información de la época.

Con la creación del CONPES 3072 en el 2000 se dictaminaron los lineamientos generales para la implementación de la Agenda de Conectividad, la cual hace énfasis en la masificación de la utilización de los medios electrónicos o Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Dentro de la Agenda de conectividad se han relacionado Seis (6) estrategias, una de estas es Gobierno en Línea, la cual está enfocada en la fomentación de la oferta de información y



servicios a través del internet, ofreciendo al ciudadano facilidades ante la solicitud o denuncias de un trámite ante las respectivas entidades.

Entre el 2000 y 2007 la Estrategia de Gobierno en Línea fue adoptada e impulsada por una gran cantidad de normativas, dentro de las cuales sobresalen la ley 790 de 2002 en donde se crea un programa de renovación de la Administración pública. La ley 962 del año 2005 por la cual se establece la racionalización y automatización de los trámites. Y las leyes 812 del año 2003 y 1151 de 2007 en donde se expiden los Planes Nacionales de Desarrollo.

En el año 2008 se crea el Decreto 1151, en el que se estipulan los lineamientos generales para la Estrategia de Gobierno en Línea, así mismo se acuerdan los primeros parámetros y fases de desarrollo descritas a continuación con el fin de dar de manera gradual inicio a la implementación de la Estrategia a nivel nacional y territorial.

Fase de información en línea: En esta fase es donde las entidades habilitan sus propios sitios WEB, ayudando así al ciudadano a encontrar dichas páginas en los buscadores.

Fase de interacción en línea: En esta fase es cuando el ciudadano tiene conectividad con las entidades públicas o servidores públicos para hacer consultas en línea sobre servicios y trámites.



Fase transacción en línea: Esta fase es donde se obtienen transacciones electrónicas con las entidades o servidores públicos sobre servicios y productos.

Fase de transformación en línea: En esta fase es donde se realizan ciertos tipos de cambios en la prestación del servicio según sea la necesidad que tengan las empresas, ciudadanos o usuarios, mediante el uso de las ventanillas únicas virtuales y la intranet gubernamental.

Fase democracia en línea: En esta fase es donde se logra incentivar la participación del ciudadano en cuanto a la toma de las decisiones que competen a la construcción de las políticas públicas incluyendo así la implementación de herramientas como las TIC.

Para el cumplimiento de estas fases inicialmente se dio vigencia del 1 de Junio de 2008 hasta el 1 de Diciembre de 2012. Debido al retraso presentado en esta implementación, a través del Decreto 2693 de 2012 se dictaminan los nuevos términos de ejecución a nivel Nacional y Territorial proyectados hasta el año 2016.

A través del CONPES 3650 del 2010 el Plan de Desarrollo y la ley 1450 de 2011 fue posible la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea a nivel nacional y territorial, permitiendo que se convierta en un instrumento transversal que facilita el Buen Gobierno en términos de modernización, eficiencia y eficacia administrativa, reconociendo y posicionando el trabajo desarrollado durante los últimos años.



**Identificar la eficiencia y la eficacia de la estrategia Gobierno en Línea para la gestión pública.**

De acuerdo con el objeto de la Ley 489 de 1998 el cual es “regular el ejercicio de la Función administrativa, determinar la estructura y definir los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la administración pública”. El estado colombiano hace referencia a la forma de actuar de las entidades públicas y sus representantes para la prestación de un servicio o trámite requerido por los usuarios, a través de la creación del Sistema de Desarrollo Administrativo.

A través de este Sistema se busca generar que la función administrativa sea ágil y transparente, con el empleo de las siguientes políticas de desarrollo administrativo: Gestión misional y de Gobierno, Gestión de talento humano, Gestión financiera, Eficiencia administrativa y Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Dicho lo anterior, la finalidad del desarrollo administrativo es la creación de relaciones de cooperación, aceptación y reconocimiento entre servidores públicos y particulares que ejerzan las funciones administrativas y la comunidad en general (Decreto 2482, 2012).

Con el propósito de implementar el Sistema de Desarrollo Administrativo el estado genera nuevas estrategias para dar cumplimiento con lo establecido en la Dirección de políticas de Control Interno estatal y racionalización de trámites. Bajo esta directriz se crea la Estrategia





Gobierno en Línea la cual se encuentra orientada a racionalizar, simplificar y automatizar trámites, servicios, procesos y procedimientos.

Con el fin de identificar la eficiencia y eficacia de la Estrategia Gobierno en Línea en las entidades públicas, es necesario relacionar como con la implementación de las normas Decreto 1599 de 2005 MECI y el Decreto 4110 de 2004 para la creación del NTCGP 1000:2004, en la cual se dictaminan las generalidades y requisitos para establecer, implementar, documentar y sustentar un Sistema de Gestión de Calidad. De esta manera se promulga por el mejoramiento de los procesos y procedimientos para la satisfacción de los usuarios.

Por lo tanto, el objetivo es establecer un marco de la política orientado en la racionalización y automatización de trámites por medio de las ayudas electrónicas, dando así más importancia a quien se presta el servicio, logrando una mayor interacción entre el ciudadano y la Administración pública.

La generación de competitividad en el sector productivo con la implementación del MECI, la NTCGP 1000:2004 y Gobierno en Línea reducen de manera significativa las licencias, permisos, autorizaciones, disminuyendo los costos y ofreciendo mayor libertad contractual y facilidad en el pago de impuestos, ya que estos trámites se realizan por medio de aplicaciones interactivas que se encuentran en las páginas web de las entidades.



En la ley 962 del 8 de Julio de 2005 se contempla:

*“Las disposiciones que fortalecen los mecanismos de mejoramiento de atención al ciudadano, adopta medidas que permiten reducir en duración y número los trámites, contempla mecanismos para facilitar el acceso a la información pública por parte del ciudadano y contiene disposiciones que garantizan el efectivo del derecho de petición”*

Bajo esta premisa la Calidad de vida del ciudadano debe ser por otra parte menos filas, mayor agilidad, mejor atención ciudadana, menos costos, menos trámites y mayor efectividad.

La eficacia de los procesos con la implementación de Gobierno en Línea se ha logrado observar de acuerdo con los objetivos propuestos, y con lo estipulado en las fases de su implementación; por lo tanto, para el 2011 a nivel nacional ya se ha implementado el 74% de la fase de información en línea, 80% en la fase de interacción en línea, 29% en la fase de transacción en línea, 29% en la fase de transformación en línea y 21% en la fase de democracia en línea. (*La estrategia como va*, 2013). Reconociendo que cada fase es independiente una de la otra y su cumplimiento no implica la finalización de esta.

Con lo anterior, la eficiencia se puede denotar con el cambio y efecto que ha producido la implementación de Gobierno en Línea en las entidades a nivel nacional y territorial, en el manejo de trámites, consultas y servicios a través de la web, generando que los procesos y procedimientos se efectúen en un menor tiempo, aumentando el grado de satisfacción y aceptación por parte de los usuarios.



En cumplimiento con los objetivos de la Estrategia, los usuarios y ciudadanos pueden actuar como veedores frente a los diferentes procesos de contratación y participación requerida por las entidades a nivel nacional y territorial, generando así una comunicación directa entre el estado y la ciudadanía.

De esta manera, Gobierno en Línea consolida toda la información referente a los trámites de la administración pública nacional, permitiendo así: Primero recopilar de manera eficiente la información sobre trámites, Segundo analizar la información de trámites y finalmente generar fácil acceso y consulta de información para los ciudadanos.

La implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en las entidades públicas, va en conjunto con los programas de mejoramiento de la entidades como las áreas de Gestión, es por ello que la administración adapta nuevos enfoques para el mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios prestados a la ciudadanía y usuarios, esto se logra con la medición del grado de satisfacción de acuerdo con los indicadores de eficiencia y eficacia.

Con Gobierno en Línea se hace imposible no invocar la democratización de la Administración Pública, en donde lo indispensable es la generación de estrategias direccionadas a la descentralización administrativa y participación ciudadana, lo cual está contemplado en la Ley 134 de 1994.



Por otra parte, es importante mencionar el contenido de la Ley 962 de 2005 “Relacionar a los particulares con la administración pública mediante la optimización de los trámites y servicios que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades”. Con el fin de cumplir con el anterior objeto se pretende contar con un Estado más eficaz y transparente en la Gestión pública, como también la racionalización de trámites, métodos y procedimientos de trabajo, todo esto se logra gracias a la implementación y promoción de Gobierno en Línea, ya que con el desarrollo de dicha estrategia es posible entregar un servicio de mayor calidad a todos los usuarios, presentando procesos más eficientes y eficaces ayudando así a que se integren con la implementación de políticas de estandarización de procesos como son las normas MECI y NTCGP 1000:2004, dichas normas ayudan a mejorar la atención a los usuarios en la solicitud de trámites y servicios.

### **Explicar los impactos de esta estrategia en la Gestión pública de Colombia.**

En Colombia tras la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea han ocurrido varios acontecimientos en la administración Pública, ya que se ha transformado el punto de vista del usuario y ciudadano respecto al gobierno como un ente realizador de todo tipo de trámites, por lo tanto para comprender dicha relación y evolución de la estrategia es necesario observar el crecimiento desde el año 2008 hasta 2011.

Los avances de Gobierno en Línea por Fases a nivel Territorial son los siguientes:

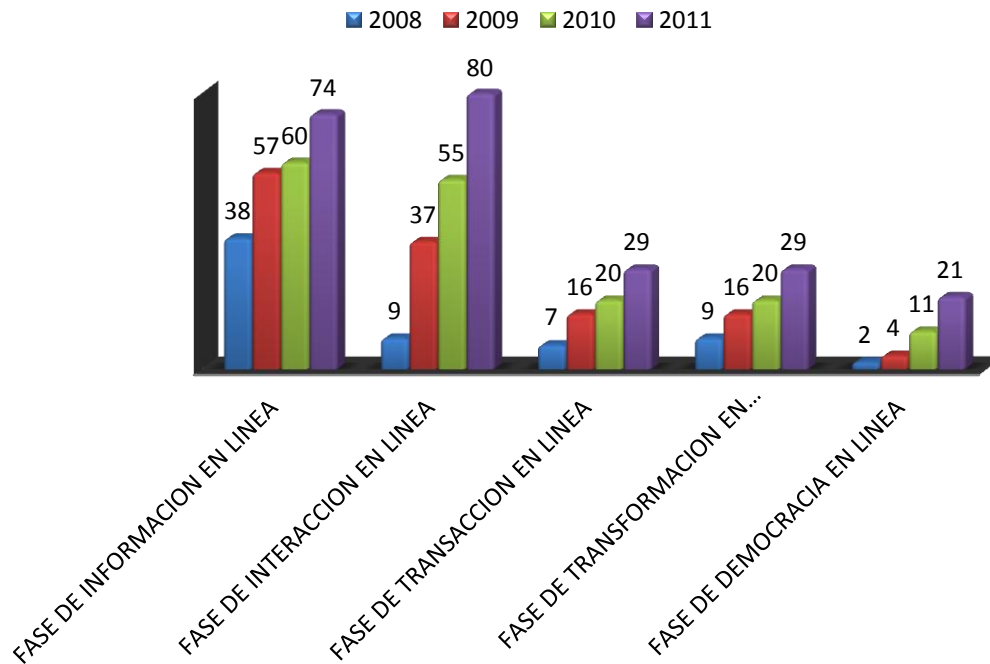


Figura 1. Avance de la Estrategia Gobierno en Línea a Nivel Territorial. Adaptado de “La estrategia como va, (s.f.) de <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/como-va.shtml>

Según la información obtenida por la Página Web de Gobierno en Línea se encontró que el avance en la implementación de la estrategia ha sido de la siguiente manera: la Fase de Información en línea para el 2008 fue de un 38%, para los años 2009 y 2010 se cumplió en un 57% y 60% respectivamente evidenciando un crecimiento no superior al 3% y para el 2011 se obtuvo un cumplimiento del 74%. En concordancia con lo establecido en el decreto 1151 de 2008 la implementación de esta fase debió cumplirse en su totalidad el 1 de noviembre del mismo año.



En la fase de interacción en línea observamos que para 2008 está inició con el 9%, mientras que en el 2009 creció considerablemente un 37%, para el siguiente año el crecimiento fue de un 55%, finalmente para el año de 2011 se logra el 80% aproximándose con el cumplimiento del objeto de la fase, en de donde el ciudadano tiene más conectividad con las entidades públicas y los servidores para una mutua interacción.

En las fases de Transacción, transformación y democracia en línea a nivel territorial se observó un menor avance durante los cuatro años de implementación del decreto 1151 de 2008, ya que estas fases representan un nivel de madurez avanzado en el cual se amplía la prestación de trámites y servicios en línea de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos y usuarios, adicional a esto, se busca el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos para la prestación de un buen servicio.

Los avances de Gobierno en Línea por Fases a nivel Nacional son los siguientes:

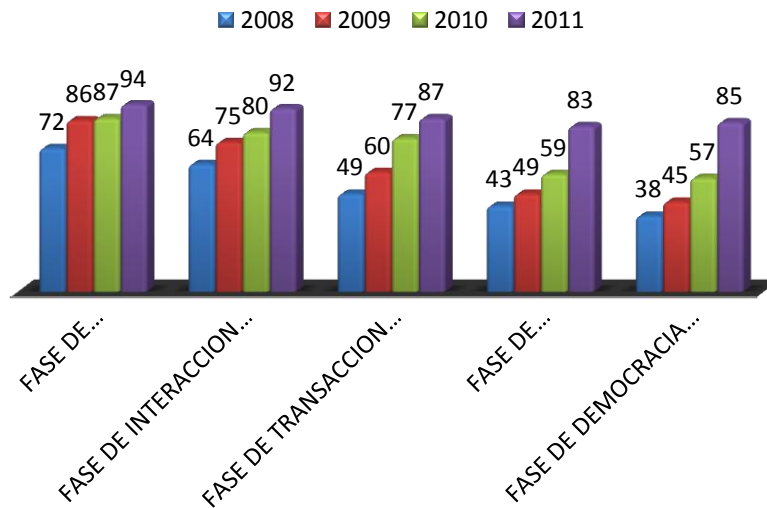


Figura 2. Avance de la Estrategia Gobierno en Línea a Nivel Nacional. Adaptado de “La estrategia como va, (s.f.). de <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/como-va.shtml>

A nivel Nacional la implementación de las fases fue más congruente con las metas propuestas por el gobierno en el decreto 1151 de 2008, ya que su crecimiento se dio de manera progresiva de acuerdo con lo estipulado en las fechas establecidas para cada una de las fases.

Según información obtenida en la página web de Gobierno en Línea nueve de cada diez ciudadanos tienen el conocimiento sobre cómo obtener información, realizar trámites, procesar quejas o reclamos, participar en la toma de decisiones y solicitar servicios ante las entidades públicas a través del internet pero, solo ocho de cada diez saben cómo realizar dicho proceso.



Para el análisis realizado a la ciudadanía se tomó una muestra de 3.669 individuos que han empleado medios electrónicos para realizar diferentes procesos, obteniendo los siguientes resultados:

Para el 68% de la población encuestada ha ingresado a páginas web para obtener información sobre las entidades públicas como son: horarios, sedes, organigrama y ubicación, el 34% ha utilizado el servicio para la realización de pagos de trámites o servicios, ya sean pagos de tributación o pagos de salud y pensión, cabe señalar que el 59% utilizó este medio para obtener información sobre trámites y servicios, por otra parte el 54% de los usuarios realiza quejas y reclamos por este medio, ya que encuentran muy viable el enviar sus solicitudes en tiempo real y para finalizar el 49% de las personas emplean el internet para realizar trámites u obtener servicios de las entidades del Estado.

Por lo anterior, se puede definir que la implementación de Gobierno en Línea ha podido ayudar a la población colombiana, ya que ha generado un grado mayor de satisfacción, en cuanto a la respuesta de los procesos y trámites solicitados en línea por parte de las entidades nacionales.

Las empresas privadas en Colombia también han sido beneficiadas con la implementación de dicha estrategia, ya que los trámites realizados ante las entidades públicas ahora son más claros, se pueden realizar de manera ágil, generando servicios de calidad y transparencia como lo estipula la Ley.





Por lo referido, según la información suministrada por la página de Gobierno en Línea, las empresas en Colombia utilizan los medios electrónicos para obtener información y realizar trámites para poder optimizar tiempos y evitar gastos innecesarios que producen los procesos y procedimientos de manera física ante las entidades públicas.

Dado lo anterior, es posible mencionar que de una muestra de 1882 empresas, el 96% de estas tienen el conocimiento de que pueden realizar y obtener información de trámites por medios electrónicos y de esto, 8 de cada 10 empresas saben cómo realizar dichos trámites, el 51% han solicitado dichos trámites, por otra parte el 47% de las empresas han realizado quejas y reclamos por medios electrónicos, el 34% ha realizado pagos de trámites como son pagos de impuestos y comparendos, el 16% hace el seguimiento de varios trámites para tener el conocimiento en tiempo real con las entidades del Estado, de las empresas el 52% hacen trámites por medios electrónicos con las entidades públicas y para finalizar el 56 % de las empresas investigan por medio del internet información de horarios, sedes, ubicación y organigrama de las entidades.

Gobierno en Línea ha servido para acceder a los servicios públicos de una forma más ágil, evita exigencias injustificadas y genera ahorros en costos y tiempos, propende por la utilización de las herramientas tecnológicas promoviendo así la cultura del cero papel.

Muchas Entidades del Estado han implementado la estrategia de Gobierno en Línea con el objeto de mejorar la calidad del servicio prestado, una ejemplo de esto es la Universidad



Nacional de Colombia, la cual ha ejecutado las 5 fases descritas en la Ley 1151 de 2008 y en donde se adjudica una nueva fase en el decreto 2696 de 2012, donde también se explican los nuevos lineamientos que deben tomar las entidades de Orden Nacional y Territorial.

Por tal motivo la Universidad Nacional inicio la implementación de la estrategia con el fin de generar una interacción con los usuarios en la utilización de nuevas herramientas electrónicas mejorando el servicio prestado a la comunidad Universitaria.

Otro ejemplo es el Departamento de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, el cual al implementar Gobierno en Línea logra beneficiar a todos los ciudadanos que actualmente necesitan realizar varios trámites, como la descarga y pago a través de medios electrónicos de impuestos nacionales a través de la plataforma MUISCA, posibilitando la gestión de dichos trámites desde cualquier lugar del mundo.

Con la implementación de Gobierno en Línea se generan plataformas importantes como el SIGEP, el cual es un sistema en el que se registran los datos de todos los funcionarios y contratistas de la Nación con el objeto de vigilar y controlar los contratos que tienen las entidades Públicas. Adicional a esto se generan ambientes de transparencia en la ejecución de los contratos y vinculación de empleados al sistema nacional.

Así mismo, la implementación de Gobierno en Línea ha generado en las entidades públicas un ambiente más limpio y con conciencia ambiental, ya que toda la información se maneja en



digital, de esta manera se evoca la cultura del cero papel liberando a las empresas de archivos y documentos, lo cual favorece la rapidez en el proceder de los trámites.

Así mismo, la generación de pagos por internet ayudo a que las transferencias sean más ágiles entre el estado y el usuario o ciudadano, evitando así malestares en la realización de trámites ante una entidad, donde anteriormente el usuario no sentía atención necesaria por parte de esta.

Por lo anterior, es posible concluir que la implementación de las estrategias orientadas a fortalecer los sistemas de la información, ayudan a la gestión pública en temas importantes como la toma de decisiones, el acceso a servicios públicos, la realización de trámites de manera pronta y segura y la veeduría ante los diferentes procesos del Estado.

### **Formular métodos de mejoramiento para la estrategia Gobierno en Línea.**

Como métodos de mejoramiento en la implementación de Gobierno en Línea en este documento se dan algunas recomendaciones que pueden favorecer a la estrategia y a la población colombiana:

Ampliar la cobertura y calidad de todos los medios electrónicos esencialmente en los municipios de cuarta, quinta y sexta categoría, como también en los estratos 1 y 2 de las ciudades principales, ya aún se observa deficiencia en este servicio y en el manejo de las TIC como herramientas de ayuda para la Gestión Pública.



Realizar campañas pedagógicas con el objeto de incrementar el conocimiento de los ciudadanos hacia el uso de la estrategia de Gobierno en Línea en las entidades públicas, logrando que las personas sean más críticas en el funcionamiento de esta y puedan dar sus puntos de vista sobre esta política.

Mejorar los procesos de seguridad de la información, como también la seguridad informática, ya que se ha evidenciado que en las empresas y los usuarios o ciudadanos, no es confiable el manejo de Gobierno en Línea en cuanto lo referenciado con las transferencias electrónicas.

Divulgar información para que las PYMES hagan uso de Gobierno en Línea ya que el empleo de la herramienta se ha iniciado en grandes empresas.

Generación de programas que ayuden a los funcionarios cumplir a cabalidad con lo que se estipula en Gobierno en Línea y así satisfacer la demanda de los usuarios, logrando satisfacción en la prestación del servicio y transformando el pensar de los usuarios sobre lo público.

Incentivar tanto las entidades Públicas como las entidades privadas al uso de la Tecnologías de la Información y la Comunicación, para así hacer la promoción de la Estrategia de Gobierno en Línea.



## **Conclusiones**

Las entidades de orden territorial se encuentran en un estado bajo en la implementación de las Fases de la estrategia Gobierno en Línea. Mientras que las entidades nacionales se encuentran en un estado avanzado conforme a las metas establecidas en los Decretos 115 de 2008 y 2693 de 2012.

Aún hay un alto índice de desconocimiento en la sociedad y empresas en cuanto a la utilización de las herramientas de la Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), generando un retraso en el empleo de esta, para el desarrollo de los trámites y transacciones.

Es necesario que haya más inclusión por parte de la ciudadanía para el mejoramiento de la estrategia de Gobierno en Línea y de las TIC, ya que en algunos casos el empleo masivo de Gobierno en Línea colapsa los sistemas de información de las entidades.



## Referencias

Banco internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. (2011). Haciendo negocios en un mundo más transparente. Washington D.C.

Congreso de Colombia. (1998) Ley 489 de 1998. Bogotá D.C.

Congreso de Colombia. (2005) Ley 962 de 2005. Bogotá D.C.

Gómez, L. (2012). Gobierno en Línea 2011, Bogotá D.C.: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La estrategia como va, (s.f.). Recuperado el 20 de Julio de 2013, de <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/como-va.shtml>



Ministerio de Comunicaciones. (2008). Decreto 1151 de 2008. Bogotá D.C.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicación. (2012) Aplicación de la Metodología de Monitoreo y Evaluación de Gobierno en Línea 2012 – Ciudadanos, Empresas. Entidades. Bogotá D.C.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2012). Decreto 2693 de 2012. Bogotá D.C.

Ministerio de las Tecnologías de la información y las comunicaciones TIC. (2013) Estrategia de Gobierno en Línea 2012-2015 para el orden nacional y 2012-2017 para el orden territorial. Bogotá D.C

Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones TIC. (2012). Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá D.C.