



# DEVELOPMENT CO-OPERATION TIPS TOOLS INSIGHTS PRACTICES

## In practice

# INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS SOBRE SERVICIOS CIUDADANOS: LA EXPERIENCIA DE COLOMBIA Y REINO UNIDO

### Mensajes claves

En 2019, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) de Colombia y el Servicio Digital del Gobierno (SDG) del Reino Unido firmaron un Memorando de Entendimiento (MdE). El propósito de este acuerdo era el intercambio de información y aprendizajes acerca del desarrollo de servicios de gobierno digital y el progreso de los métodos tradicionales con el objetivo de revisar y mejorar el portal ciudadano digital de Colombia.

Este artículo forma parte de la [serie En Práctica sobre transformación digital](#) desarrollada en colaboración con el [Informe de Cooperación al Desarrollo 2021: Hacia una transformación digital justa](#).

### ● Palabras clave

Innovación | Alianzas | Transformación digital

### ● Aliados clave

Colombia | Reino Unido

### Desafío

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) de Colombia identificó una ausencia de soluciones tecnológicas estandarizadas para facilitar la relación y las interacciones entre las instituciones públicas y los ciudadanos. La información de los servicios públicos estaba distribuida en más de 8.000 páginas web diferentes de varias instituciones públicas, todas alojadas en el sitio web [gov.co](#). Esto se traducía en una experiencia de usuario fragmentada y compleja, que dificultaba el acceso de los ciudadanos a la información y los servicios de gobierno. Aunque la experiencia del usuario es un elemento importante de la estrategia de transformación digital de Colombia, la experiencia del MinTIC en este ámbito era limitada.

Colombia estableció una alianza con el equipo de Servicios Digitales del Gobierno (SDG) del Reino Unido para revisar y mejorar su portal ciudadano digital. La colaboración comenzó en octubre de 2019, con una

solicitud a través de la Embajada Británica en Colombia para ayudar al MinTIC a desarrollar y fortalecer sus bases digitales. [Esta alianza](#) tiene cinco objetivos principales: intercambiar información y compartir experiencias sobre la creación de servicios accesibles y centrados en el usuario; ayudar a priorizar los estándares abiertos para la información y el software del gobierno; identificar oportunidades de colaboración con la industria de las tecnologías de la información; desarrollar habilidades y capacidades digitales en el gobierno, y proporcionar mejores servicios públicos digitales.

## Enfoque

El MinTIC de Colombia, en colaboración con la SDG del Reino Unido, ha reforzado las soluciones técnicas para mejorar la prestación de servicios y la difusión de información en las 8 000 páginas web del portal digital del ciudadano de Colombia. El programa contó con una fase de análisis seguida por una fase de implementación técnica.

La fase de análisis consistió en una revisión técnica del sitio web [gov.co](#), centrada en garantizar un portal robusto y seguro que albergue todos los servicios públicos, y una revisión técnica del mismo que dio lugar a una serie de recomendaciones para crear un sitio "seguro por defecto". Estas revisiones permitieron al equipo de Servicios Ciudadanos Digitales (SCD) de Colombia, rediseñar y remodelar sus metodologías y procesos internos y externos para mejor desarrollo del portal ciudadano digital.

Para la fase de implementación, el equipo de DCS trabajó con el SDG del Reino Unido para:

- **Desarrollar un enfoque para el diseño de servicios.** El equipo de DCS mantuvo sesiones de trabajo colaborativas para compartir conocimientos y lecciones aprendidas sobre el desarrollo de servicios gubernamentales digitales a partir de la experiencia del equipo de GDS del Reino Unido.
- **Adoptar nuevas metodologías de trabajo y aprender nuevas habilidades.** El equipo de DCS recibió formación en metodologías flexibles y uso eficiente de recursos. La alianza con el Reino Unido ayudó al equipo de DCS a adquirir nuevos conocimientos y competencias. Además, MinTIC contrató a expertos en diseño centrado en el usuario para reforzar su capacidad interna.
- **Utilizar modelos internacionales como inspiración.** En 2020, DCS adaptó y puso en marcha la plataforma [Estonia X-ROAD](#).

## Resultados

- La revisión y varios talleres con el equipo del SDG del Reino Unido dieron como resultado **mejoras visibles en la experiencia de usuario de gov.co** y de otros servicios, como la [Carpeta Ciudadana Digital](#), que recoge las transacciones gubernamentales digitales de los ciudadanos y la Autenticación Digital.
- De enero de 2020 a octubre de 2023, el portal recibió cerca de **22 millones de visitas**. En diciembre de 2021 se lanzó la versión 3.0, con mejoras de usabilidad y accesibilidad, así como otros módulos para entidades públicas.
- El renovado portal de DCS ha generado interés y **respuestas positivas por parte de otros países**. Colombia ha compartido su experiencia con socios como España, Ecuador, Costa Rica, Perú, República Dominicana y Brasil. En 2021, el MinTIC presidió el comité directivo de la [Red GEALC](#) (Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe). Este papel de liderazgo combinado con la experiencia en DCS permite a Colombia **abogar por el avance de los servicios digitales para los ciudadanos** entre sus homólogos latinoamericanos.

- o El trabajo de Colombia en materia de servicios ciudadanos digitales también ha dado lugar a **alianzas** con el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

### Enseñanzas

- o **El diseño de servicios digitales requiere un enfoque centrado en el usuario.** Es crucial centrarse en los usuarios y en sus necesidades en cada fase del diseño. La retroalimentación permitió al equipo de DCS mejorar la experiencia de usuario de las instituciones y los ciudadanos.
- o **El conocimiento se comparte mejor cuando es fácil acceder a él.** En julio de 2021, gov.co puso en marcha una [caja de herramientas en línea](#) en la que se ofrecen consejos para que las instituciones y los ciudadanos utilicen el portal.
- o **Cultivar una mentalidad adaptable a las nuevas metodologías de trabajo.** Las competencias interpersonales en el equipo de DCS fueron cruciales e inestimables para negociar el MdE con el Reino Unido y desarrollar gov.co.
- o **Los datos y la investigación son los principales motores del diseño de servicios.** Las decisiones para mejorar las bases de datos de la Administración fueron guiados por la herramienta analítica PowerBI, abierta y accesible a todos.
- o **Aprender de socios internacionales supone un valor añadido.** La alianza con el SDG del Reino Unido fue inestimable para el equipo colombiano. Los asociados internacionales para el desarrollo añaden más valor cuando comparten lecciones y conocimientos sobre los retos que el gobierno está tratando de abordar. Se trata de una buena práctica.

### Más información

Gobierno de Colombia, *Carpeta Digital Ciudadana*, <https://carpetaciudadana.and.gov.co>.

Gobierno de Colombia, *Caja de Herramientas*, <https://www.gov.co/biblioteca>.

Gobierno de Colombia, *Alianza entre Colombia y el Reino Unido para la transformación digital del Estado colombiano (Review of a partnership between Colombia and the United Kingdom for the digital transformation of the Colombian State)*, [https://www.gov.co/uploads/14122020\\_Blog\\_MoU%20\\_English\\_fv.pdf](https://www.gov.co/uploads/14122020_Blog_MoU%20_English_fv.pdf).

PowerBi, *Digital Transactions in Colombia*, <https://app.powerbi.com/view...>

PowerBi, *Gov.co site usage statistics*, <https://app.powerbi.com/view...>

### Fuentes OCDE

OECD (2021), *Development Co-operation Report 2021: Shaping a Just Digital Transformation*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/ce08832f-en>.

OECD (2020), *OECD Development Co-operation Peer Reviews: United Kingdom 2020*, <https://doi.org/10.1787/43b42243-en>.

**Para saber más sobre la cooperación al desarrollo del Reino Unido, véase:**

OECD, "United Kingdom", *Development Co-operation Profiles*, <https://doi.org/10.1787/ff4da321-en>.

Vea aquí más ejemplos *En Práctica* del *Reino Unido*: [www.oecd.org/development-cooperation-learning?tag-key+partner=united+kingdom&submodel=in+practice#search](https://www.oecd.org/development-cooperation-learning?tag-key+partner=united+kingdom&submodel=in+practice#search).

**Última actualización:** 01-03-2024