

CRITERIO	Puntaje	OBSERVACIONES	Forma de Evaluación	Principal	
	Sitio Principal puntaje			S/N/NA	P.O.
Cadenas de trámites e interca				Calificación 1	
Cadena de trámites optimizada	10	Las entidades deben liderar o participar en la optimización de al menos una cadena de trámites, a partir de las metodologías de identificación, priorización y optimización de cadenas de trámites desarrollada por Gobierno en Línea. Las acciones relacionadas con este criterio deben reportarse al Departamento Administrativo de la Función Pública, quien realizará seguimiento a la implementación a través de los Comités Sectoriales de Racionalización de Trámites y del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites – GRAT.	El criterio se cumple si - Está adelantando un proceso de optimización de al menos una cadena de trámites.	N	0
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	25	Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos una cadena de trámites optimizada, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea. Para las entidades que no lideran ni participan en cadenas de trámites: Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos un flujo de información priorizado, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea.	El criterio se cumple si - Se verifica el funcionamiento correcto del servicio de intercambio de información en cuanto a la competencia de la entidad (ofrecimiento o consumo).	NA	0
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	6	Los servicios de intercambio de información, formularios, sistemas de información y bases de datos que se implementen deben ser desarrollados utilizando el lenguaje común para el intercambio de información.	El criterio se cumple si - En cada servicio de intercambio de información, formulario, sistema de información y base de datos que se cree luego de 2010/02/01 se usa el lenguaje estándar de intercambio de información. Para validar el uso del lenguaje se tomará una muestra de datos de cada desarrollo y se contrastará con las definiciones y conceptos de éste.	S	6
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	7	Las entidades deben contar con sistemas de información internos o con una intranet institucional que permitan el intercambio de información, los flujos de procesos y que soporten la oferta de información, trámites, servicios, la participación y la democracia electrónica.	El criterio se cumple si - Para cada trámite en línea, servicio en línea, flujo de información, proceso de participación / democracia se cuenta con un sistema de información o la intranet institucional que soporta su funcionamiento.	N	0
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	2	Las entidades del orden nacional con presencia en Bogotá y/o en las ciudades donde existen enlaces de la Red, deben conectarse a la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano.	El criterio se cumple si - La entidad es usuaria de la RAVEC y ha suscrito el convenio interadministrativo para su uso.	N	0
Total Cadenas de trámites e intercambio de información	50				6

Orientación al ciudadano					
Implementación de múltiples canales	5	Las entidades deben caracterizar a sus clientes para decidir cuáles canales electrónicos son los más apropiados para la provisión de información, trámites, servicios, participación y democracia por medios electrónicos (Internet, teléfono móvil, teléfono fijo, mensajes de texto, puntos electrónicos de atención, cajeros electrónicos, televisión digital, video conferencia, fax, audio respuesta) . Una vez caracterizados deben adelantar las acciones necesarias para atender a sus clientes por múltiples canales; como mínimo uno adicional a Internet.	El criterio se cumple si - Se cuenta con una definición de canales de acuerdo con la caracterización de los clientes. - Cada trámite y servicio en línea cuenta con un canal adicional a Internet para la realización de al menos una de sus etapas (solicitud, ejecución, entrega de resultados o seguimiento).	S	5
Seguimiento al uso de múltiples canales	5	Las entidades deben evaluar los tiempos efectivos de respuesta a los usuarios por los diversos canales que se usan. Estos resultados deben ser publicados. Previamente la entidad debe haber definido estándares para la atención según cada canal.	El criterio se cumple si - Se realizan evaluaciones de tiempo de respuesta de los diferentes canales que se utilizan en los trámites y servicios en línea. - Se publican los resultados de las evaluaciones mencionadas.	S	5
Personalización	3	Las entidades deben definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de sus usuarios. En el caso que atienda a población vulnerable debe darle prioridad a la misma.	El criterio se cumple si - Existe un mecanismo de personalización (de interfaz, de trato o de contenidos).	S	3

CRITERIO	Puntaje Sitio Principal	OBSERVACIONES	Forma de Evaluación	Principal	
	puntaje			S/N/NA	P.O.
Cadenas de trámites e interca				Calificación 1	
Accesibilidad Web	8	Los sitios Web de las entidades deben cumplir la prioridad Doble A (AA) establecida por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0. Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en http://tawdis.net. Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Selecting Web Accessibility Evaluation Tools". Igualmente se sugiere habilitar un enlace para que los usuarios del sitio Web puedan reportar a la entidad los errores de accesibilidad que encuentren.	El criterio se cumple si - No se encuentran errores identificados como "Problemas" al utilizar http://tawdis.net en la versión beta para los WCAG 2.0. Se debe validar la página inicial y al menos una página interna. Observación: El criterio se puede dar por cumplido si los problemas no corregidos tienen una justificación soportada por los WCAG 2.0.	S	8
Incentivos y/o estímulos	9	Se deben generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma. Las entidades deben definir una estrategia de comunicación para cada nuevo servicio, trámite o proceso de participación o democracia electrónica que adelanten. Adicionalmente, deben definir y dar a conocer al interior y a los ciudadanos, los procedimientos usados para los diferentes canales y los diferentes servicios. Las áreas responsables de un trámite o servicio en línea deberán trabajar de forma articulada con el objeto de enviar un mensaje unificado al público en general.	El criterio se cumple si - Existen elementos o estrategias de comunicación orientadas al fomento del uso de trámites, servicios o procesos de participación / democracia en línea. - Existen soportes de la comunicación interna y externa realizada sobre los estándares de atención por los diferentes canales.	S	9
Ventanillas únicas virtuales	10	La entidad debe liderar o participar en una Ventanilla Única Virtual, que ofrezca trámites y servicios al ciudadano.	El criterio se cumple si - La entidad participa en al menos una ventanilla única o conforma su propia ventanilla. Observación: el criterio no aplica cuando los trámites no pueden ser agrupados por temáticas.	N	0
Total Orientación al	40				30
Generación de capacidades					
Formación en Gobierno En Línea	5	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir temáticas de Gobierno en línea.	El criterio se cumple si - El Plan de Capacitación de la entidad o su equivalente contiene temáticas de gobierno en línea.	S	5
Formación en temas relacionados con el Gobierno En Línea	5	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir alguno de los siguientes aspectos asociados al Gobierno en línea: la optimización de procesos, el servicio al ciudadano, la gestión del cambio, cadenas de trámites, sistema electrónico para la contratación pública, la atención por múltiples canales, la modernización del Estado y la formulación de incentivos para la promoción del uso del Gobierno en línea.	El criterio se cumple si - El Plan de Capacitación de la entidad o su equivalente contiene al menos una temática de las relacionadas en el criterio.	S	5
TOTAL CAPACIDADES	10				10
PUNTAJE	100				46
TOTAL FASE TRANSFORMACIÓN	100%				61%