

**ESTADO ACTUAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO
DIGITAL EN EL INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA A SEPTIEMBRE DE 2018**

Gloria Isabel Herrera Aristizábal

Ancizar de Jesús Ortiz Quintero

Director: Daniel Eduardo Restrepo Sánchez

Asesora: PhD Catalina Ramírez Aristizábal

**Trabajo de grado para optar al título de
Especialista en Economía Pública y Gestión Territorial**

Universidad Católica de Pereira

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización Economía Pública y Gestión Territorial

Pereira, Risaralda

2019

Índice

1.	Introducción	5
2.	Problema	8
2.1	Planteamiento del problema	8
2.2	Justificación	9
3.	Marco de referencia	10
3.1	Marco conceptual.....	10
3.2	Marco normativo.....	14
4	Metodología	20
5	Resultados.....	23
5.1	Diagnóstico de la política de gobierno digital en el instituto de movilidad de Pereira.....	24
	5.1.1 Primera categoría componente TIC para gobierno abierto.....	25
	5.1.2 Segunda categoría componente TIC para servicios.....	27
	5.1.3 Tercera categoría componente TIC para la gestión.....	28
	5.1.4 Cuarta categoría componente Seguridad y privacidad de la información.	29
5.2	Plan de mejora propuesto.....	31
	5.2.1 Primera categoría componente TIC para gobierno abierto.....	32
	5.2.2 Segunda categoría componente TIC para servicios.....	33
	5.2.3 Tercera categoría componente TIC para la gestión.....	34
	5.2.4 Cuarta categoría componente Seguridad y privacidad de la información.	38
6	Conclusiones	41

Lista de figuras

Ilustración 1. Encuesta de cultura política EPC- 2017, fuente (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2017)	17
Ilustración 2. Escala de puntuación para el MIPG, fuente (DAFP, 2018).....	23
Ilustración 3 Resultados por componentes, fuente (Instituto de Movilidad de Pereira, 2018)	24
Ilustración 4 TIC para gobierno abierto, fuente (Instituto de Movilidad de Pereira, 2018)	26
Ilustración 5 TIC para servicios, fuente (Instituto de Movilidad de Pereira, 2018).....	27
Ilustración 6 TIC para la gestión, fuente Autodiagnóstico gobierno digital Instituto de Movilidad de Pereira (2018).....	29
Ilustración 7 Seguridad y privacidad de la información, fuente: Autodiagnóstico gobierno digital Instituto de Movilidad de Pereira (2018).....	31

Lista de tablas

Tabla 1 Plan de mejora componente TIC para gobierno abierto, fuente: elaboración propia	32
Tabla 2 Plan de mejora componente TIC para servicios, fuente elaboración propia.....	34
Tabla 3 Plan de mejora componente TIC para la gestión, fuente elaboración propia	38
Tabla 4 Plan de mejora componente Seguridad y privacidad de la información, fuente elaboración propia.....	41

Título: Estado actual de la implementación de la política de gobierno digital en el instituto de movilidad de Pereira a septiembre de 2018

Tema: gobierno digital

RESUMEN

El ciudadano de hoy vive un entorno dinámico, donde la valoración del tiempo es muy importante. Esto requiere que las entidades del estado apropien estructuras tecnológicas que permitan ofrecer a sus grupos de interés tanto internos como externos, gozar de los beneficios de la conectividad global y aprovechar las TICs como herramienta de interacción y solución de sus necesidades o conflictos institucionales.

Dada la importancia y complejidad de sus servicios, se escogió el Instituto de Movilidad de Pereira, para realizar una revisión del estado actual de la implementación de la política de gobierno digital de dicha entidad a septiembre de 2018 y plantear un plan de acción institucional que permita al Instituto optimizar sus procesos y mejorar su relación con los usuarios.

PALABRAS CLAVES: Tecnología, Usuarios, Gobierno Digital.

ABSTRACT

The citizen of today lives a dynamic environment, where the time assessment is very important. This requires state entities to appropriate technological structures that allow them to offer their internal and external interest groups, enjoy the benefits of global connectivity and take advantage of ICTs as a tool for interaction and solution of their needs or institutional conflicts.

Given the importance and complexity of its services, the Institute of Mobility of Pereira was chosen to review the current status of the implementation of the digital government policy of that entity to September 2018 and propose an institutional action plan that allows The Institute will optimize its processes and improve its relationship with the users.

KEYWORDS: Technology, Users, Igovernment.

INTRODUCCIÓN

En Colombia la política de Gobierno Digital ha tenido trayectoria en su implementación generando un nuevo enfoque de mejora en la relación entre el estado y la sociedad, lo anterior con el objetivo de reducir desplazamientos y costos a los ciudadanos al realizar sus trámites y acceder a los servicios del estado. Con esta política se busca mejorar la provisión de servicios a través de los medios digitales que generen confianza, competitividad, proactividad, innovación y calidad a la sociedad, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) y brindando seguridad en la información, agilidad

en los tramites y facilidad en las operaciones con el estado, fortaleciendo así las entidades públicas y logrando los resultados planeados.

La política de Gobierno Digital busca empoderar a los ciudadanos activamente en la gestión del estado y asuntos de interés público, de tal forma que intervengan en estos por medio de los mecanismos de participación ciudadana y tengan fácil acceso a bienes y servicios que mejoran cada día la calidad de vida de los ciudadanos. Por otro lado, los servidores públicos de estas entidades deben incorporar igualmente las TIC's en todos sus trámites y servicios, ofreciendo de manera oportuna y transparente la información establecida por dicha política y aquella requerida por la sociedad siempre y cuando esta no sea confidencial.

Alrededor de la política de Gobierno Digital, se extienden normas expedidas por el gobierno nacional en aras de regular y exponer la metodología a adoptar por las empresas del Estado para garantizar una buena relación entre el Estado y la sociedad en términos de información y comunicación bajo las TIC's, ya que en la actualidad la red de internet y la globalización, permiten acercar al usuario a la información requerida, sin importar el lugar donde se encuentre ni distinciones por raza, religión, entre otros, lo importante es tener el acceso la red internet.

La dinámica del desarrollo de la sociedad, implica la inmersión de las personas y las instituciones en los retos de los avances en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, uno de los retos de la Nueva Gestión Pública, es llegar de manera directa al mayor número posible de ciudadanos y con la mayor cantidad de servicios posibles. El fin de esta investigación es revisar el caso específico del Instituto de Movilidad de Pereira para

realizar un análisis del avance en la implementación y cómo el mismo afecta la relación entre el estado y los usuarios.

El documento en su primera parte expone la problemática, marco conceptual y normativo donde se relaciona y explica el concepto de gobierno digital y la normatividad que para Colombia ha aplicado y regulado el tema de gobierno digital, desde su nacimiento hasta la fecha actual. Posteriormente se explica la metodología de aplicación para la recolección de la información y análisis, basado en la herramienta diseñada por las once entidades en marco de las dieciséis políticas que enmarca el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, estas entidades son:

- Presidencia de la Republica de Colombia
- Ministerio de Hacienda
- Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicación
- Ministerio de Justicia
- Departamento Nacional de Planeación
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística
- Departamento Administrativo de la Función Pública
- Archivo General de la Nación
- Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado
- Colombia Compra Eficiente
- Contaduría General de la Nación

Finalmente, se presenta la situación de la implementación de la política de gobierno digital en el instituto de movilidad de Pereira, su análisis y propuesta de mejora para mitigar la problemática presentada.

1. PROBLEMA

Las entidades del orden nacional y territorial, así como las entidades descentralizadas por su naturaleza pública, están en la obligación de implementar la política de gobierno digital. Sin embargo, debido a diversos factores como la limitación de recursos, poco conocimiento e interés del personal encargado, el avance de su implementación no es el esperado o es inferior al promedio nacional. Este es el principal problema que se presenta en el Instituto de Movilidad de Pereira generando grandes consecuencias tanto para la entidad como para los ciudadanos.

1.1 Planteamiento del problema

El Instituto de Movilidad de Pereira, presenta aglomeración de ciudadanos en la realización de sus trámites a pesar del espacio locativo que se dispone para su atención; los usuarios que acuden a las instalaciones a realizar sus trámites y pagos se encuentran sometidos a largas filas y demoras, los reprocesos en los trámites administrativos y la demora genera insatisfacción en los usuarios, lo cual afecta directamente los ingresos.

La limitada aplicabilidad de la política de gobierno digital genera tiempos muertos en la productividad de los usuarios, los cuales, en su mayoría son empleados de las empresas de la región y para la entidad ocasiona demoras en atención, solución de peticiones sobre el tiempo establecido por la ley, daño a la imagen institucional e ineficiencia en el recaudo. También es

común encontrar personas que se desplazan desde diferentes ciudades del país, a realizar de manera presencial sus trámites, ya que la institución no cuenta con medios digitales para realizar trámites y servicios.

1.2 Justificación

El ciudadano actual, cada día más globalizado, busca mayor agilidad, menos tramitología, información inmediata y eficiencia de las entidades públicas en atención a sus necesidades, de tal forma que su tiempo no se vea afectado, pues los índices de ausentismo en algunas empresas son motivo de despido y el tiempo es uno de los recursos más valiosos en la actualidad. Es por este motivo que se requiere la implementación de las TIC's para mejorar el servicio a los usuarios.

Lo anterior, motiva a las instituciones a utilizar las TIC's, para estar en permanente contacto y brindar un mejor servicio a través de los medios digitales, los organismos que son autoridad de tránsito y tienen a su cargo la gestión de sus trámites y de movilidad, deben considerar la virtualidad digital como su principal herramienta administrativa, mejorando los ingresos de las entidades públicas, la atención al usuario, así contribuye al buen desempeño económico de la región, al reducir filas y tiempos muertos de los ciudadanos; lo anterior, impacta la disminución de la burocracia administrativa en los cargos públicos.

En concordancia con lo anterior, el desarrollo del presente documento se sustenta en la importancia de analizar la implementación de la política de gobierno digital en el Instituto de Movilidad de Pereira. Para ello se aplicará la herramienta autodiagnóstico establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), generando una propuesta para la mejora y así contar con las

herramientas necesarias para brindar a sus usuarios el acceso a la información, trámites y servicios que hacen parte de su objeto social, con sujeción a las disposiciones legales, especialmente las establecidas en el marco normativo de la materia y de esta forma determinar el grado de influencia de esta sobre la relación de la entidad con sus usuarios.

2. MARCO DE REFERENCIA

El marco de referencia que se presenta, incluye el marco conceptual y marco normativo, el primero de estos permite conocer los diferentes conceptos relevantes para esta investigación, y el marco normativo describe los lineamientos del gobierno nacional en marco al gobierno digital, mostrando la evolución normativa desde la Constitución Política hasta el Decreto 1008 de junio de 2018, transcurso en el cual se perfeccionan dichas políticas hacia el beneficio de los ciudadanos en general.

3. MARCO CONCEPTUAL

Para esta investigación es importante definir el concepto de gobierno digital desde varias concepciones de autores diferentes, siendo este el tema principal causante de la problemática presentada en el Instituto de Movilidad de Pereira, de igual forma, se exponen otros conceptos claves como lo es tecnologías de la información e inclusión digital.

Gobierno Digital es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Min TIC, que tiene como objetivo “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2018), por medio de la cual se dinamiza y se vuelve eficiente la gestión pública con relación a la información y comunicación.

La OCDE propone una transición del gobierno electrónico “orientado hacia las ganancias en la eficiencia, a un gobierno digital que abarca una transformación más amplia de las actividades del sector público enfocadas en el funcionamiento sólido del ecosistema de gobierno digital de un país que consta de actores gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, negocios, asociaciones de ciudadanos e individuos que apoyan la producción y acceso de datos, servicios y contenidos mediante interacciones con el gobierno” (OCDE, 2017)

Para las Naciones Unidas, “el gobierno electrónico, en particular, puede ser un motor de desarrollo de los pueblos. Proporcionarle al pueblo un gobierno electrónico significa que los servicios públicos están pensados para dar respuestas, se centran en la ciudadanía y no son excluyentes. Asimismo, los gobiernos incluyen a la ciudadanía mediante procesos participativos de prestación de servicios. La prueba de lo anterior se consolida con los

últimos avances en materia de gobierno electrónico, en un número creciente de países donde los ciudadanos son usuarios y, a la vez, coproductores de servicios públicos” (Colombia Digital, 2018).

Según el Banco Mundial gobierno electrónico lo define como “el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno”, como lo señala la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE); hasta visiones en las que las TIC en manos de los gobiernos “tienen la habilidad de transformar las relaciones entre los ciudadanos, los negocios y otros brazos del gobierno”. (Colombia Digital, 2018).

Para Gartner Group (empresa consultora y de investigación de las tecnologías de la información) citado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y por el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) gobierno electrónico “es una innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el Internet y los nuevos medios de comunicación” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) & Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), 2018).

Para la presente investigación se adoptará la definición dada por Gartner Group, siendo esta la que mejor describe a Gobierno electrónico, ahora llamado gobierno digital, tema a desarrollar y aplicaren esta investigación, siendo una herramienta para la modernización, eficiencia y transparencia de las entidades públicas. Las definiciones antes referenciadas difieren en ámbitos de aplicación y en su globalidad, sin embargo, presentan similitudes como el transformar las relaciones entre los ciudadanos, los negocios y otros brazos del gobierno competitivos, que es el fin de esta investigación, donde por medio de un plan de mejoramiento la entidad objeto de estudio genere valor público en un entorno de confianza

digital de la información.

De acuerdo a la definición anterior, es importante conocer el concepto de TIC's; según la UNESCO es el "Conjunto de disciplinas científicas, de ingeniería y de técnicas de gestión utilizadas en el manejo y procesamiento de la información: sus aplicaciones; las computadoras y su interacción con hombres y máquinas; y los contenidos asociados de carácter social, económico y cultura (UNESCO, 2002).

En la definición "Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información con protocolos comunes. Integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan la comunicación y colaboración interpersonal y la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos)" (Cobo, 2011). Para Cacheiro son "Tecnologías que permiten transmitir la información en cualquier momento y en cualquier lugar" (Cacheiro, 2014).

Para esta investigación, el concepto que se utilizará es el de Cobo, pues su concepto abarca las herramientas de información y comunicación incluyendo todos los medios disponibles para realizarlo. Ahora bien para alcanzar la utilización de las TIC's es necesario referirnos a la inclusión digital como "empoderamiento de las personas a través de las tecnologías de la información y la comunicación" (Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), 2019), de otra parte, para López y Samek la inclusión digital es definida como "un derecho humano de última generación, incluido en los derechos derivados de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación" (López López & Samek, julio/agosto 2009) pues en los países subdesarrollados o de poca infraestructura tecnológica el uso de las TIC's no es igual que el uso dado en los países desarrollados.

Al pensar en inclusión digital se hacen fundamentales y claves los conceptos: "conectividad, accesibilidad y comunicabilidad. La conectividad, en este caso se refiere

principalmente a la oferta y a la provisión de infraestructura y de equipos que permiten la conexión tecnológica a la red global de tecnologías de información y comunicación.

Accesibilidad, se refiere a los programas que permiten y ayudan a la apropiación social de las infraestructuras y equipos tecnológicos, la cual, en un primer momento, se centra en la capacitación tecnológica. Por último, la comunicabilidad, hace referencia al uso, más que permitido, incentivado y estructurado desde las tecnologías de información y comunicación” (Duarte & Hindenburgo , 2011) .

La inclusión digital en el marco de los derechos humanos es fundamental para el uso de las TIC's, pues dependiendo del avance en la inclusión digital dependerá el buen uso de las TIC's de la cual se desprende la política de gobierno digital, siendo este el propósito de analizar dentro del Instituto de Movilidad de Pereira, estos tres conceptos fundamentan el cumplimiento de los objetivos del presente documento.

4. MARCO NORMATIVO

La relación entre el estado y el ciudadano nace desde la constitución política colombiana en el año 1.991, donde en varios de sus artículos manifiesta el derecho de los ciudadanos a estar informados, a tener acceso a la información y documentación pública, con el fin de realizar una vigilancia y control a las actividades desarrolladas por el estado colombiano. Es así como el Artículo 74 de la constitución política colombiana establece que “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que expresa la ley. El secreto profesional es inviolable” (Presidencia de la Republica de Colombia, 1991, pág. Artículo 74), de esta forma se establece como derecho a los ciudadanos colombianos el acceder a los documentos públicos.

El artículo 23 de la constitución política colombiana expresa “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución” (Presidencia de la Republica de Colombia, 1991, pág. Artículo 23) de tal forma que por medio de estas peticiones se entreguen documentos públicos, se profundicen temas de interés de la ciudadanía y participar en la gestión administrativa, de esta forma se busca que el estado sea eficiente, transparente y ejecutor, ya que del estado provee al pueblo de bienes y servicios para mejorar la calidad de vida de la población.

Con el establecimiento del internet como una tecnología establecida y con la primera versión del navegador “Mosaic” en el año 1993 donde el internet comenzó a crecer y se convierte en un medio de comunicación a nivel mundial (Canal de Computadoras e Internet) y con los servicios que ofrece a parte de la WEB, tales como correo electrónico, transferencia de archivos, conversaciones en línea, información en tiempo real, descarga de archivos, fue motivo para que en el año 2000 se publicara el CONPES 3072, donde se empieza a hablar de temas de Tecnología de la Información (TI), debido a la facilidad y amplia cobertura de acceso a la red de internet y a la demanda de la población en acceder a la información

pública, trámites y servicios.

Posteriormente nace la Ley 790 de 2002 por medio de la cual el Gobierno nacional promueve el desarrollo de las tecnologías y procedimientos denominados gobierno electrónico o en línea por medio de la cual inicialmente se brinda información del desarrollo de la contratación pública con soportes electrónicos, desarrollo de portales de información, prestación de servicios y participación ciudadana y desarrollo de sistemas intragubernamentales de flujo de información (Republica de Colombia, pág. Ley 790 de 2002 Artículo 14).

El estado inicia con la ejecución de programas para dar cumplimiento a dicha ley, para ello mediante el Decreto 2693 de 2012 reglamenta la implementación de la estrategia de gobierno en línea dando prioridad a los temas de trámites y servicios, interoperabilidad mediante cadenas de trámites y ventanillas únicas virtuales, tecnología y ambiente, datos y gobierno abierto, participación ciudadana electrónica, y mediante las leyes 812 de 2003 y ley 1151 de 2007, buscan mejorar la competitividad de las instituciones gubernamentales relacionada con el desarrollo, eficiencia y transparencia, de tal forma que la ciudadanía inicie una relación con el Estado donde el acceso a los servicios que este ofrece no tenga tanta tramitología, tiempos de espera, desplazamientos, costos de transacción y ambientales.

El funcionario público, en atención y aplicabilidad de las anteriores leyes, prepara, rinde y divulga la información de interés del ciudadano, con responsabilidad, buscando una interacción con la comunidad, para ello también el Estado hace énfasis en el adecuado tramite de peticiones, quejas y reclamos y de mejorar su servicio a la población protegiendo al usuario consumidor, con el fin de modificar las percepciones ciudadanas frente a la administración pública ineficiente, corrupta, y mal uso de los servicios públicos (Republica de Colombia, 2012, pág. Decreto 2693 de 2012).

La constitución política de Colombia establece los mecanismos de participación

ciudadana, entre estos consulta popular, referendo, plebiscito, cabildo abierto y revocatoria de mandato, sin embargo la función de juntas administradoras locales, juntas comunales y concejos municipales es vigilar la ejecución de recursos y obras del estado, no obstante para la ciudadanía en general existen otros métodos para participar en la administración pública como la veeduría, audiencias públicas de rendición de cuentas y control social, en los cuales pueden intervenir, opinar, fiscalizar, informarse, presentar iniciativas, entre otros; según estudios del DANE:

“con relación a los espacios de participación ciudadana, en 2017 las personas de 18 años y más afirmaron conocer o haber escuchado hablar de las veedurías ciudadanas (36,6%), audiencias y consultas públicas (32,6%), los comités de desarrollo y control social en salud y servicios públicos (25,4%) y Comités de participación comunitaria en salud (24,0%)” (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2017).

A pesar de lo anterior, la participación local de los mecanismos de la ciudadanía en general, no presenta unos índices significativos de participación comparados con los índices de participación a nivel nacional.

Percepción entorno político	Porcentaje %
Conoce los mecanismos de participación ciudadana	84,5
Votar en las elecciones es útil para generar cambios positivos en el futuro del país	57,8
Conoce los espacios de participación ciudadana	53,2
Colombia es un país democrático	29,3

Ilustración 1. Encuesta de cultura política EPC- 2017, fuente (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2017)

Según la encuesta de cultura política del año 2017 el 84,5% de la población colombiana conoce los mecanismos de participación ciudadana y solo el 29.3% conoce los espacios de participación ciudadana, donde el estado debe aunar esfuerzos y fortalecerlos, pues el control

y vigilancia ciudadana deben iniciar desde lo local hacia lo nacional (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2017).

Por otro lado, el Open Data Barometer es un indicador que tiene como objetivo medir la prevalencia e impacto de las iniciativas de datos abiertos en el mundo de World Wide Web Foundation, este analiza las tendencias mundiales y proporciona datos comparativos sobre países y regiones utilizando una metodología en profundidad que combina datos contextuales, evaluaciones técnicas e indicadores secundarios. Además de la madurez de las iniciativas de cada país, se evalúa el impacto que tienen los datos en los negocios, la política y la sociedad civil. Para el año 2017 se midió el indicador Open Data Barometer para 115 naciones, donde Colombia pasó del puesto 28, con un resultado global del 45.3, al puesto 24, con un resultado de 52 (Open data barometer, 2018).

“Reino Unido, Canadá, Francia, Estados Unidos, Korea, Australia, Nueva Zelanda, Japón y Holanda lideran la clasificación. En la región, Mexico (11), Uruguay (17), Brasil (18) y Colombia, son los mejor ubicados”. (Open data barometer, 2018)

Los hechos anteriores generaron que el estado expidiera la ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, donde se establece la información mínima obligatoria a publicar por parte de todas las entidades públicas, así mismo el Decreto 103 de 2015 reglamenta parcialmente la anterior ley en cuanto a la promoción e implementación de la política pública de acceso a la información pública y en cuanto a quien estará a cargo (Decreto 103 de 2015).

Posteriormente se expidió el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, el cual en su capítulo 2 sección 1 amplía la información a publicar y divulgar incorporando el registro de

activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información, programa de gestión documental, tablas de retención documental, informe de solicitudes de acceso a la información y el costo de reproducción de información pública, de igual forma se impulsa el cargue de información a la plataforma Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos Administrativos, SECOP-Colombia Compra Eficiente, Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP, como complemento a la información cargada en información contractual, empleo público y trámites (Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015).

Para el año 2017 el Departamento Administrativo de la Función Pública junto a diez entidades del orden nacional, aunaron esfuerzos para integrar 16 políticas de gestión y desempeño institucional en un solo modelo administrativo llamado Modelo Integrado de Planeación y Gestión reglamentado por el Decreto 1499 de 2017; este sistema se complementa y articula a los demás sistemas de las entidades públicas, para el tema de Gobierno digital se asocian las políticas públicas de:

- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
- Fortalecimiento institucional y simplificado de procesos
- Servicio al ciudadano
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Racionalización de trámites
- Gestión documental
- Gobierno digital (antes gobierno en línea)
- Seguridad digital (Decreto 1499 de 2017)

Finalmente, el Decreto 1008 de junio de 2018 establece los lineamientos generales de la política de gobierno digital la cual se compone de TIC para el estado y TIC para la sociedad, la primera de ellas tiene como objeto “mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con las otras entidades públicas a través del uso de las TIC” (Decreto 1008 de junio de 2018) y el segundo tiene como objeto “fortalecer la sociedad y su relación con el estado en un entorno confiable que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, la participación ciudadana en el diseño de políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común” (Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015). De igual forma establece el Manual de Gobierno Digital para la implementación de la política de gobierno digital.

Es de esta forma como el Gobierno Nacional ha reglamentado y decretado todas las acciones obligatorias para las entidades públicas en cuanto a la implementación de la política de gobierno digital. Al transcurrir los años se ha perfeccionado y esclarecido cada uno de los componentes de la política y las herramientas a adoptar, así mismo se realiza seguimiento a este por medio de la rendición del Formulario Único Reporte de Avances de la gestión (FURAG).

5. METODOLOGÍA

El Departamento Administrativo de la Función Pública creó el sitio Web para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en el cual definió y publicó las herramientas de autodiagnósticos de acuerdo a las diecisiete políticas que operan el modelo. El autodiagnóstico fue diseñado por las once entidades gubernamentales que impulsan estas políticas, como un instrumento de ayuda para conocer el estado de desarrollo frente a su gestión en marco de estas políticas, y con base a ello establecer medidas y acciones de planeación para su mejoramiento continuo.

Con la utilización de los autodiagnósticos permite a las entidades identificar sus fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas, determinando si su gestión está siendo eficiente. La herramienta de autodiagnóstico consta de catorce archivos de Excel con instrucciones, autodiagnóstico, gráficas de resultados y plan de acción.

En el MIPG la dimensión Gestión con valores para el resultado incluye cuestionario de autodiagnóstico de Gobierno Digital y en la dimensión información y comunicación se incluye el autodiagnóstico transparencia y acceso a la información, las anteriores hacen relación a la política de nuestro interés Gobierno Digital (antes Gobierno en línea).

Para el autodiagnóstico de Gobierno digital se cuenta con cuatro categorías, la primera de ellas TIC para Gobierno Abierto el cual “comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnología de la Información y las Comunicaciones” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2018), la cual hace relación a la aplicabilidad de la transparencia en publicación de la información en la página web de las entidades del Estado.

La segunda categoría TIC para servicios “comprende la provisión de trámites y servicios a

través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2018), esta categoría relaciona la aplicabilidad de la plataforma Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

La tercera categoría TIC para la gestión comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y hacer más eficaz gestión administrativa de Gobierno” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2018), por medio de esta categoría se muestra cómo se encuentra la entidad frente a la gestión y mejora continua.

La cuarta categoría seguridad y privacidad de la información “comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2018) por medio de esta categoría se describe el cumplimiento a actividades para asegurar la seguridad digital de la información y proteger aquella que sea susceptible de publicar para la entidad.

Los cuestionarios mencionados anteriormente, fueron aplicados al Instituto de movilidad de Pereira por los responsables de las áreas tecnológica, planeación, servicio al ciudadano y líderes misionales en compañía del jefe de control interno, se diligenció el nombre de la entidad, puntaje y las observaciones. La herramienta tiene una escala de puntuación de 0 a 100 con cinco niveles como se presenta en la Ilustración 2. Escala de puntuación para el MIPG, fuente

:

Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	1	Dark Red
21 - 40	2	Red
41 - 60	3	Orange
61- 80	4	Yellow
81- 100	5	Green

Ilustración 2. Escala de puntuación para el MIPG, fuente (DAFP, 2018)

La herramienta cuenta con una formulación en sus celdas, la cual va generando en la parte superior derecha la calificación total de la herramienta. Posteriormente de diligenciar las herramientas en la pestaña de las gráficas se generaron automáticamente las gráficas de calificación total de la política, de sus componentes y categorías, en estas graficas se permite identificar el nivel de avance y lo que falta para llegar al 100% del cumplimiento.

La herramienta contiene el plan de acción que permite diseñar las alternativas de mejora, plazo de la implementación y casilla para registrar la eficacia a las acciones implementadas, además contiene las guías y normas técnicas referentes, marco jurídico y links de otra información relevante, de esta forma se permite avanzar en la implementación y en el cumplimiento de la política, la cual es el resultado y objetivo del presente documento.

6. RESULTADOS

De los resultados obtenidos al realizar el análisis de la herramienta autodiagnóstico de Gobierno digital, y tener como objetivo principal la medición del grado de gestión y desempeño

del Instituto de Movilidad de Pereira y que sirva como base para realizar seguimiento y mejora a sus cuatro categorías: TIC para gobierno abierto, TIC para servicios, TIC para la gestión, seguridad y privacidad de la información, conllevando hacia la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

6.1. Diagnóstico de la política de gobierno digital en el instituto de movilidad de Pereira

De acuerdo a los resultados del autodiagnóstico de gobierno digital del Instituto de movilidad de Pereira a septiembre de 2018, se obtuvo una calificación del 30.8 sobre 100, puntuándose en el nivel 2 de 5, a continuación, se presentan los resultados de los componentes:

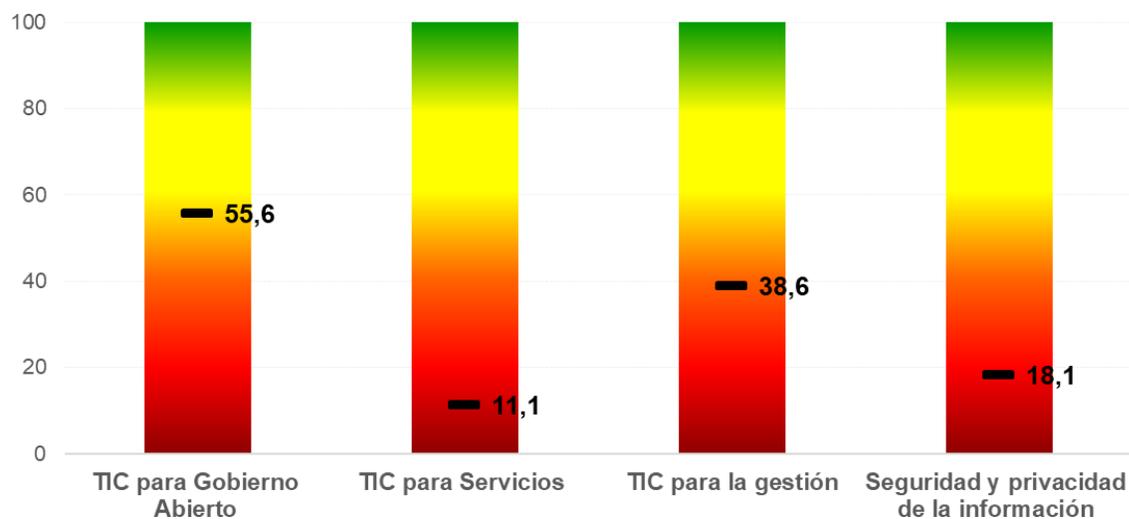


Ilustración 3 Resultados por componentes, fuente (Instituto de Movilidad de Pereira, 2018)

Se observa que la mayor debilidad se encuentra en TIC para servicios con un 11.1%, la cual repercute directamente con la atención en trámites y servicios como se evidenció anteriormente en la problemática de la entidad, necesitando actuar de inmediato pues se están incumpliendo las normativas referentes de la materia.

La seguridad y privacidad de la información se encuentra en una implementación del 18.1% la cual afecta los demás componentes, pues al no tenerla no se pueden prestar los servicios a la comunidad de forma confiable, por otro lado, afecta directamente a la Institución incurriendo en riesgos de vulneración de la información, pérdida de información y confiabilidad de la misma

TIC para la gestión tiene un cumplimiento del 38.6% y TIC para gobierno abierto 55.6%, los cuales tienen un avance poco significativo para dar cumplimiento a las disposiciones normativas y prestar un eficiente servicio a sus usuarios.

Al analizar cada uno de los componentes se puede evidenciar los principales tópicos a mejorar, a continuación, se presenta un análisis detallado por cada una de las categorías.

6.1.1. Primera categoría componente TIC para gobierno abierto.

Se evidencia en la herramienta de autodiagnóstico que los indicadores de proceso en colaboración y participación se tienen implementados, esto se debe al compromiso e interés de la alta dirección en la aplicabilidad por medio de iniciativas de colaboración con terceros usando medios electrónicos, así mismo ejecutado la estrategia de participación ciudadana en como rendición de cuentas, elaboración de normatividad, formulación de la planeación, formulación de políticas programas y proyectos, la ejecución de programas, proyectos y servicios, ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones, promoción de control social y veedurías ciudadanas.

Se tiene una implementación media del 58.3% para los indicadores de proceso de transparencia lo que indica que en la página web del Instituto se encuentra publicada el 58.3% la información referente al Decreto 1712 de 2014, cuenta con criterios de accesibilidad según la NTC 5854, se tiene por mejorar la usabilidad del sitio web. Se tiene publicación de datos abiertos y difusión en un 50% y no se realizó algún seguimiento a l uso de datos abiertos. Se encuentra soporte en medio electrónico de la rendición de cuentas realizadas en el periodo evaluado en un 100%.

Los indicadores de resultado de componente TIC para gobierno abierto tiene una implementación del 25% donde se tiene publicación de datos abiertos según el conjunto de datos abiertos identificados en el periodo evaluado, sin embargo no se tienen avances en la aplicabilidad de los datos abiertos publicados, ni se ha utilizado la herramienta para dar solución a problemáticas de la Institución; durante el periodo evaluado no se evidenciaron acciones de participación de los datos abiertos por parte de los grupos de interés.

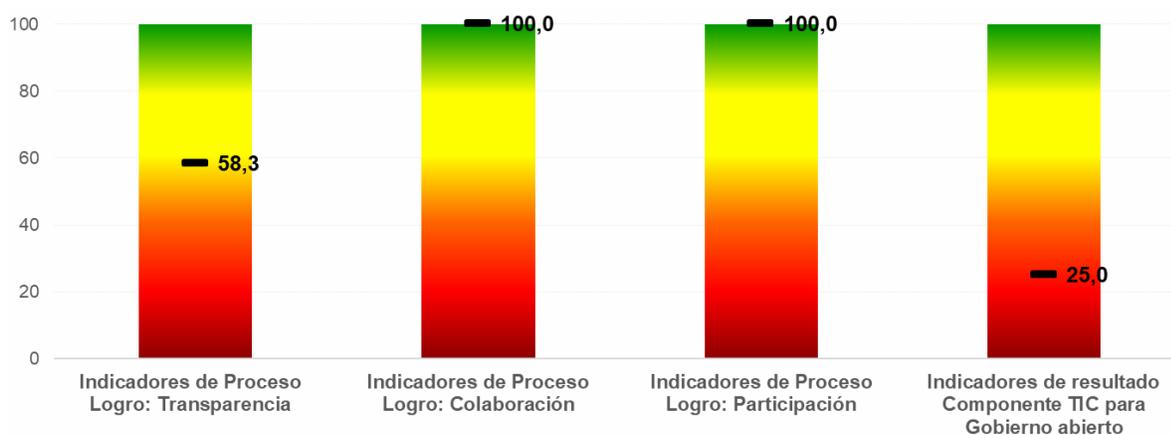


Ilustración 4 TIC para gobierno abierto, fuente (Instituto de Movilidad de Pereira, 2018)

6.1.2. Segunda categoría componente TIC para servicios.

En esta categoría se compone en indicadores de proceso con logro hacia servicios centraos en el usuario, sistema integrado de PQRDS, trámites y servicios en línea, se presenta de estos avance en un 66.7% correspondiente al sistema integrado de PQRDS donde se cuenta con formulario en línea para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y en el periodo evaluado se evidenció un registro ordenado en la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias centralizado; sin embargo no se tiene la opción a los ciudadanos para realizar PQRDS por medio de dispositivos móviles.

No se tiene implementación de servicios centrados en el usuario, ya que no se cuenta con caracterización de usuarios y no se encuentran trámites implementados con cumplimiento a los criterios de accesibilidad, esto demuestra que no se da aplicabilidad al Sistema Único de Información de Trámites.

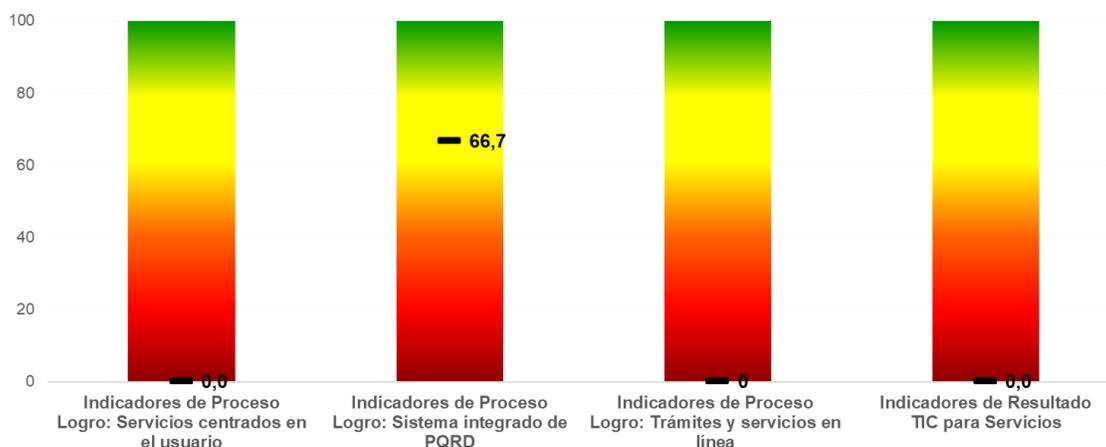


Ilustración 5 TIC para servicios, fuente (Instituto de Movilidad de Pereira, 2018)

6.1.3. Tercera categoría componente TIC para la gestión.

En esta categoría se tiene la mayor cantidad de indicadores, para el logro estrategia de TI se tiene un avance del 40% que corresponde al avance de implementación del plan estratégico de tecnologías de la información (PETI), para el gobierno de TI se tiene un 37.5% la incorporación de estrategias de políticas, procesos, indicadores instancias de decisión, roles y responsabilidades y estructura organizacional del área de TI, no se incluyó la metodología para gestión de proyectos de TI, se identificó transferencia de conocimiento de proveedores y/o contratistas.

Para el indicador de proceso de sistemas de información se encuentra un avance del 58.3% donde no se tiene avance en la transferencia de derechos de autor en los contratos de desarrollo de sistemas de información ni la implementación de especificaciones técnicas de usabilidad definido por el Ministerio de las TIC. Sin embargo, se encuentra una implementación total en la apertura de datos, ciclo de vida de los sistemas de información, arquitectura de los sistemas de información para las TIC en la institución, y en un 50% los mecanismos de trazabilidad en las transacciones de los sistemas de información.

Para el logro de servicios tecnológicos se tiene el 33.3% donde falta implementar un programa de disposición final de residuos tecnológicos y monitoreo de la estrategia de gobierno en línea, de igual forma se recalca una implementación nula de la seguridad de la información; a pesar de ello se encuentra en una implementación del 100% de la implementación de procesos de mantenimiento correctivo y preventivo de los servicios tecnológicos. Para el logro de uso y apropiación se tiene un avance del 30% en las actividades de monitoreo de la estrategia de gobierno en línea.

Para el indicador capacidades institucionales se encuentra al 50%, se tiene implementada la política de reducción del uso de papel al 100%, se incorporaron soluciones tecnológicas para la gestión documental, estando pendiente la automatización de procesos y procedimientos desde la perspectiva funcional.

En los indicadores de resultado TIC para la gestión se tiene un avance del 41.7%, donde se han alcanzado el 50% de los objetivos del Plan estratégico de tecnologías de la información, en la plataforma de interoperabilidad del estado colombiano respecto el total de servicios de información a entidades externas, se cuenta con mecanismos de auditoria y trazabilidad respecto del total de sistemas de información del instituto en un 70%, se encuentra el indicador de mantenimiento preventivo en servicios tecnológicos en un 90% y en un 20% el porcentaje de proyectos de TI a los cuales se aplicó estrategia de uso y aplicación y un 20% en la eficiencia en la prestación del servicio al usuario.

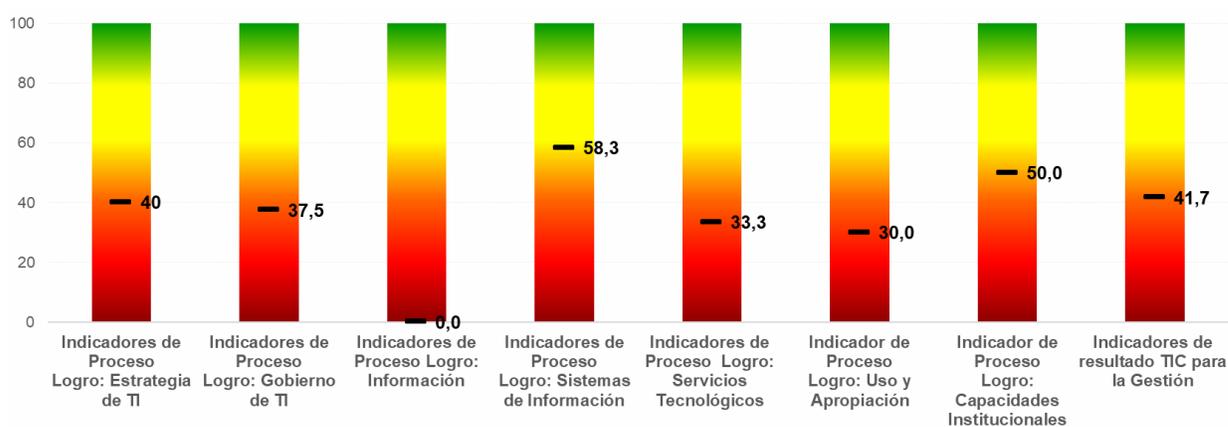


Ilustración 6 TIC para la gestión, fuente Autodiagnóstico gobierno digital Instituto de Movilidad de Pereira (2018).

6.1.4. Cuarta categoría componente Seguridad y privacidad de la información.

En esta categoría se tienen indicadores de proceso de definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información con una implementación de 27.8% donde se tiene una implementación del 50% del diagnóstico de infraestructura tecnológica y del diagnóstico de seguridad de la información, se tiene un avance del 50% en el establecimiento de la política y manual de seguridad de la información y no se cuenta con actos administrativos de creación del comité institucional de desarrollo administrativo.

Se cuenta con una implementación del 25% de activos de información los cuales se encuentran en construcción y revisión, se tiene un avance del 42% en la gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información al igual que la transición de la IP v4 a IP v6.

El indicador de proceso de plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información se encuentra en un 51.7% donde la Institución no cuenta con capacitación, sensibilización y políticas para la mitigación de riesgos de información la cual se exponen los funcionarios y buenas prácticas relacionadas con la seguridad de la información. Se encuentra asignación de presupuesto y de recursos humanos para la implementación del Sistema de gestión de seguridad de la información, también se encuentra un avance del 50% en el plan de tratamientos de riesgos de seguridad y privacidad de la información; en materia de apropiación de la estrategia en línea se encontró un avance del 25%.

En el indicador de monitoreo y mejoramiento continuo se tiene una implementación del 29% donde se presentan pocos avances en el seguimiento y mejora continua de la implementación del plan de seguridad de la información. En el resultado de seguridad y privacidad de la información se tiene que implementar un plan de mejora.

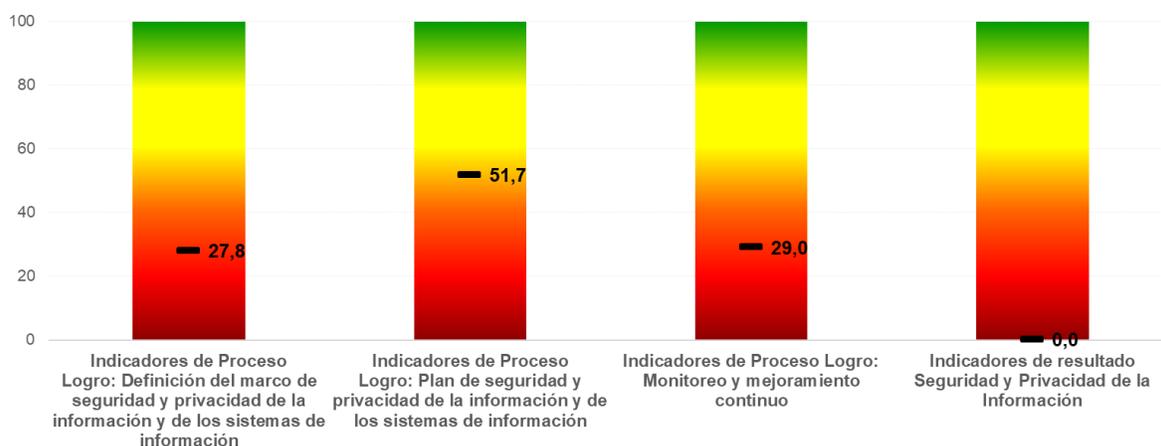


Ilustración 7 Seguridad y privacidad de la información, fuente: Autodiagnóstico gobierno digital Instituto de Movilidad de Pereira (2018).

6.2. Plan de mejora propuesto

Una vez analizado el resultado de la aplicación del autodiagnóstico, a continuación, se presentan los cursos de acción que permitan el mejoramiento de la implementación de la política de gobierno digital en el Instituto de Movilidad de Pereira a septiembre de 2018.

El plan de mejora propuesto busca dar solución a la problemática presentada por el Instituto de Movilidad de Pereira que afecta la gestión pública y la satisfacción de los usuarios, donde se ha visto el Gobierno Digital como una obligación de cumplimiento normativo, no como la solución a las dificultades presentadas y a la mejora de los servicios ofrecidos. El mencionado plan incluye las acciones a implementar y las fechas de ejecución sugeridas para aquellos ítems con calificación de 0 a 50 puntos como aquellos a priorizar, los que se encuentran por encima de 50 puntos se sugiere continuar con la implementación de acciones ya establecidas por la entidad.

6.2.1. Primera categoría componente TIC para gobierno abierto.

Alternativas de mejora	Plazo de implementación
Actualizar el sitio web en su diseño, de tal forma que permita realizar la implementación de las directrices de usabilidad en el sitio web	30 de marzo de 2019
Identificar los datos abiertos de la entidad, establecer cronograma para su publicación y establecer la estrategia de socialización de los mismos.	30 de enero de 2019
Establecer en el cronograma de publicación de datos abiertos las fechas para su seguimiento, entre 1 y 3 meses como máximo	30 de enero de 2019
Identificar los datos abiertos de la entidad, establecer cronograma para su publicación y establecer la estrategia de socialización de los mismos.	30 de enero de 2019
Identificar y contactar aquellas entidades que puedan colaborar con la solución a problemáticas de la entidad a través de los medios electrónicos.	30 de enero de 2019
Establecer cronograma de publicación de información relevante para los grupos de interés que permitan la realización de veeduría y participación ciudadana.	01 de febrero de 2019

Tabla 1 Plan de mejora componente TIC para gobierno abierto, fuente: elaboración propia

6.2.2. Segunda categoría componente TIC para servicios.

Alternativas de mejora	Plazo de implementación
Iniciar con la caracterización de usuarios según los trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA), identificar los trámites y OPA a cargar en el SUIIT (Sistema Único de Información de Trámites).	28 de febrero de 2019
En el cargue de los trámites y OPA al SUIIT garantizar el cumplimiento de criterios de accesibilidad, puede ser por medio de la página web y página SUIIT.	30 de marzo de 2019
Actualizar el sitio web en su diseño, de tal forma que se permita realizar los principales trámites de la entidad en línea.	30 de marzo de 2019
Una vez actualizado el sitio web, realizar una campaña de difusión de los trámites que la comunidad puede realizar en línea, la campaña debe tener alcance a todos los usuarios de la empresa.	30 de abril de 2019
Realizar el desarrollo de aplicación móvil para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los usuarios.	30 de marzo de 2019
Actualizar el sitio web en su diseño, de tal forma que se permita expedir el 100% de las certificaciones en línea.	30 de marzo de 2019
Implementar los trámites y OPA que para la entidad deben estar inscritos en el SUIIT.	30 de marzo de 2019

Diseñar la herramienta para realizar la medición de la satisfacción de los usuarios de sus trámites y servicios en línea y aplicarla al menos cada seis meses.	30 de junio de 2019
Realizar la racionalización de trámites de al menos los tres tramites más demandados (pago de multas, traspasos y renovación de licencias) en cuanto al tiempo en días de culminación del trámite.	30 de marzo de 2019

Tabla 2 Plan de mejora componente TIC para servicios, fuente elaboración propia

6.2.3. Tercera categoría componente TIC para la gestión.

Alternativas de mejora	Plazo de implementación
<p>Definir indicadores de seguimiento para medir y evaluar el avance del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI, el Plan de seguridad y privacidad de la información y la gestión de TI de la entidad.</p> <p>Realizar un autodiagnóstico a través del formato de pruebas de Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión- FURAG, dispuesto en el sitio web del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP</p> <p>Realizar autodiagnósticos en materia de seguridad digital mediante la aplicación del instrumento de evaluación del modelo de seguridad y privacidad de la Información.</p>	30 de marzo de 2019

<p>Realizar un autodiagnóstico en materia de Arquitectura empresarial mediante el instrumento de evaluación del nivel de madurez y adopción del Marco de Referencia de Arquitectura empresarial (en proceso de desarrollo).</p> <p>Hacer el reporte oficial de la implementación de la política de Gobierno Digital a través del FURAG, en los tiempos determinados por el DAFP.</p>	
<p>Diseñar el catálogo de servicios de Tecnologías de la Información - TI y socializarlo a la comunidad dentro la estrategia de socialización de trámites que la comunidad puede realizar en línea, la campaña debe tener alcance a todos los usuarios de la entidad.</p>	30 de marzo de 2019
<p>Diagnosticar el estado de la Arquitectura empresarial de la entidad por cada uno de los procesos y establecer el plan de acción según los lineamientos del Ministerio Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación - MINITIC.</p>	30 de diciembre de 2018
<p>A partir del esquema de gobierno de TI establecer instancias de decisión de TI, roles y responsabilidades de TI y estructura organizacional del área de TI.</p>	28 de febrero de 2019
<p>Implementar la optimización de compras de TI por medio de acuerdos marco de precios para bienes y servicios de TI, realizar contratos de agregación de demanda para bienes y servicios de TI, y aplicar una metodología para la selección</p>	30 de diciembre de 2018

y/o evaluación de soluciones de TI.	
Capacitación en presentación de proyectos al subdirector de sistemas y telemática, inscribir un proyecto utilizando la metodología para proyecto de implementación de TI y ampliación de red de comunicaciones.	30 diciembre de 2018
Definir un esquema de gobierno de acuerdo a la implementación de componentes de la estrategia e TI y definir la metodología de dichos componentes.	30 de mayo de 2019
Documentar catálogos de datos, información, servicios y flujos de información.	30 de mayo de 2019
Diseñar plan de trabajo de implementación del estándar Gobierno en Línea (GEL).	30 de mayo de 2019
Diseñar plan de trabajo de implementación del estándar GEL.	30 de enero de 2019
Incorporar a los próximos contratos de desarrollo de sistemas de información una cláusula que obligue la transferencia de derechos de autor a favor de la entidad.	30 de diciembre de 2018

Implementar dentro de sus sistemas de información la guía de estilo y las especificaciones técnicas de usabilidad definidas por la Entidad y el Ministerio de TIC en los sistemas de información misionales, de soporte, estratégicos y portales digitales.	30 de mayo de 2019
Después de actualizar la página web, determinar la metodología para asegurar la trazabilidad sobre las transacciones realizadas en los sistemas de información.	30 de mayo de 2019
Documentar y actualizar la arquitectura tecnológica	30 de mayo de 2019
Definir metodología de evaluación de las alternativas de solución para la adquisición de servicios de TI.	30 de mayo de 2019
Documentar programa de disposición final de residuos tecnológicos.	30 de mayo de 2019
Establecer cronograma de monitoreo y seguimiento a la estrategia de gobierno en línea.	30 de enero de 2019
Diseñar e implementar los controles de seguridad y calidad de los servicios tecnológicos.	30 de abril de 2019
Realizar informe trimestral de las actividades de monitoreo de la implementación de la estrategia de gobierno en línea.	a partir del 30 de junio
Continuar con la implementación de las estrategias para incorporar soluciones tecnológicas en la reducción de papel y para los criterios de seguridad, disponibilidad y conservación de los documentos.	30 de diciembre de 2018

Realizar la automatización de procesos y procedimientos.	30 de enero de 2019
Continuar con la implementación de acciones para lograr el logro de los objetivos del PETI.	inmediato
Disponer en la plataforma de interoperabilidad del Estado colombiano el total de servicios de información a entidades externas identificadas en el catálogo de servicios de información de la entidad.	28 de febrero de 2018
Capacitación en presentación de proyectos al subdirector de sistemas y telemática, inscribir un proyecto utilizando la metodología para proyecto de implementación de TI y ampliación de red de comunicaciones.	30 de diciembre de 2018
Continuar desarrollando las capacidades de gestión de TI que generen mayor eficiencia en la prestación del servicio al usuario (interno o externo).	30 de marzo de 2019

Tabla 3 Plan de mejora componente TIC para la gestión, fuente elaboración propia

6.2.4. Cuarta categoría componente Seguridad y privacidad de la información.

Alternativas de mejora	Plazo de implementación
Diagnosticar la infraestructura tecnológica y desarrollar el plan de transición del protocolo IP4 a IPv6.	30 de diciembre de 2018

Continuar con la implementación de políticas de seguridad y privacidad de la información, así mismo aprobarlas y divulgarlas.	30 de enero de 2019
Elaborar acto administrativo de modificación de las funciones del comité interinstitucional de desarrollo administrativo en temas de seguridad de la información.	30 de diciembre de 2018
Definir la metodología de gestión de activos de la información e implementarla.	30 de junio de 2019
Continuar con el avance en implementación de la metodología para la gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información y continuar con el avance del plan de tratamiento de los riesgos establecidos.	30 de marzo de 2019
Implementar los riesgos de seguridad y privacidad de la información conforme a la metodología planteada y realizar el análisis y evaluación de los mismos de forma periódica.	30 de diciembre de 2018
Aprobar y divulgar el documento del plan de diagnóstico y estrategia de transición de IPv4 a IPv6.	30 de diciembre de 2018
Formular un plan de capacitación, sensibilización y comunicación de las políticas y buenas prácticas que mitiguen los riesgos de seguridad de la información a los que están expuestos los funcionarios.	30 de diciembre de 2018

<p>Divulgar las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de sitio Web o Intranet a través de eventos especiales relacionados con seguridad, y aquellas relacionadas con seguridad de la información a través de medios físicos (Volantes, carteleras, entre otros).</p> <p>Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios Digitales (e-learning, correo, pantallas, entre otros).</p>	28 de febrero de 2019
<p>Implementar las acciones definidas en el plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información.</p>	28 de febrero de 2019
<p>Continuar con la implementación de actividades en aplicación a la estrategia de gobierno en línea.</p>	28 de febrero de 2019
<p>Realizar el monitoreo a la implementación de actividades en aplicación a la estrategia de gobierno en línea.</p>	30 de junio de 2019
<p>Identificar las de acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la Información.</p>	30 de mayo de 2019
<p>Identificar la infraestructura crítica y comunicar a las partes interesadas.</p>	30 diciembre de 2018

Realizar diagnóstico a las vulnerabilidades que deban ser reportadas al Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia (COLCERT) y una vez se materialice reportar de inmediato.	30 diciembre de 2018
Realizar enlace con el COLCERT e identificar en los incidentes presentados por otros entes aquellos que puedan aplicar a la entidad.	30 diciembre de 2018

Tabla 4 Plan de mejora componente Seguridad y privacidad de la información, fuente elaboración propia

El anterior plan de mejora fue diseñado a partir de la herramienta autodiagnóstico gobierno digital y se presenta en detalle para consulta del lector en el anexo 1.

Autodiagnóstico gobierno digital (Instituto de Movilidad de Pereira, 2018).

7. CONCLUSIONES

En conclusión, el Instituto de Movilidad de Pereira para solucionar la problemática presentada en la ineficiencia de atención y acumulación de usuarios en su reducida sala de espera, y de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación del autodiagnóstico en Gobierno Digital, se hace necesario dar inicio a la implementación de la Política de Gobierno Digital por medio del plan de mejora propuesto de acuerdo a las prioridades y los presupuestos asignados para la siguiente vigencia y la actual en el rubro de TIC's. El Instituto de Tránsito de Movilidad de Pereira, al poner en marcha el plan de mejora tendrá mayor productividad en la atención al cliente y logrará racionalizar los trámites. Lo anterior, repercute directamente en el servicio y en la atención y solución oportuna a los trámites que éste está obligado a realizar según su objeto y naturaleza de la entidad.

La propuesta presentada, contribuye a la solución del problema y sirve a la entidad al fortalecimiento institucional, por ejemplo, por medio de indicadores que permitan evidenciar el avance y cumplimiento a las normativas aplicables, buscando una meta del 100% o cercano a este; los indicadores para TIC servicios en torno al servicio al ciudadano, racionalización de trámites y seguridad digital, para TIC gobierno abierto, en temas de transparencia. La utilización de indicadores son herramienta de gran valor en la toma de decisiones y permite generar soluciones a alta gerencia en cuestiones de competitividad económica y gobernanza.

Por otro lado, el implementar la Política de Gobierno Digital permite a la entidad dar cumplimiento a las estrategias y normatividad evitando sanciones y fortaleciendo las relaciones Estado y ciudadanía, lo cual, contribuye a que las entidades sean más transparentes y a contribuir a la lucha contra la corrupción a través de la participación de todos los integrantes activos del Estado, utilizando los medio de comunicación se fortalece esta importante herramienta y la confianza con relación a lo público y dinamizar su

transparencia y el fortalecimiento del Control Fiscal Territorial y Nacional.

BIBLIOGRAFÍA

Colombia Digital. (14 de 12 de 2018). Obtenido de

<https://colombiadigital.net/actualidad/soluciones-tic/item/9721-un-gobierno-electronico-para-colombia.html>

Open data barometer. (30 de 11 de 2018). Obtenido de Open data

barometer: <http://opendatabarometer.org/>

Bustamante Donas, J. (2007). Los nuevos derechos humanos: gobierno electrónico e informática comunitaria. *Revista de Ciencias Sociales*.

Cacheiro, M. L. (2014). *Educación y Tecnología: Estrategias didácticas para la integración*.

UNED. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION A DISTANCIA.

Canal de Computadoras e Internet. (s.f.). *Canal de Computadoras e Internet*. Obtenido de

Canal de Computadoras e Internet: http://www.cad.com.mx/historia_del_internet.htm

Cobo, J. C. (2011). *El concepto de tecnologías de la información*. Benchmarking.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) & Instituto Latinoamericano

y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). (2018). www.cepal.org.

Obtenido de www.cepal.org:

https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf

DAFP. (2018). *Guía para el uso de la Herramienta de Autodiagnóstico de las Dimensiones Operativas*.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2017). www.dane.gov.co. Obtenido de www.dane.gov.co:

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/ecpolitica/bol_ECP_17.pdf)

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2017). *www.dane.gov.co*. Obtenido de *www.dane.gov.co*: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cultura/cultura-politica-encuesta>

Duarte, F., & Hindenburgo, F. P. (2011). INCLUSIÓN DIGITAL, TRES CONCEPTOS CLAVECONE: CONECTIVIDAD, ACCESIBILIDAD, COMUNICABILIDAD. *Ar@cne REVISTA ELECTRÓNICA DE RECURSOS EN INTERNET SOBRE GEOGRAFÍA Y CIENCIAS SOCIALES*, 4.

Instituto de Movilidad de Pereira. (2018). *Autodiagnóstico gobierno digital*. Pereira.

López López, P., & Samek, T. (julio/agosto 2009). INCLUSIÓN DIGITAL: UN NUEVO DERECHO HUMANO. *Educación y Biblioteca*, 114-118.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2018). Manual de Gobierno Digital. En *Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1078 de 2015 libro 2, parte 2, título 9. Cap. 1* (pág. 13). Bogotá D.C.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (13 de 12 de 2018). *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. Obtenido de <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-8013.html>

OCDE. (2017). *Evaluación del Impacto del Gobierno Digital en Colombia: Hacia una Nueva Metodología*. París: Editions OCDE.

Presidencia de la Republica de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia* (Vol. Artículo 74). Bogotá D.C.

Republica de Colombia. (2012). Decreto 2693 de 2012.

República de Colombia. (2015). *Decreto 103 de 2015*.

República de Colombia. (2015). *Decreto 1078 de 2015*.

Republica de Colombia. (2015). *Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015*.

Republica de Colombia. (2017). *Decreto 1499 de 2017*.

Republica de Colombia. (2018). *Decreto 1008 de junio de 2018*.

Republica de Colombia. (s.f.). *Ley 790 de 2002. Artículo 14. (L. 7. 2002, Ed.)*

UNESCO. (2002). *Documents General Conference, Executive Board*.

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). (02 de 01 de 2019). *INCLUSIÓN*

DIGITAL PARA PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES. Recuperado el

Diciembre 28 de 2018, de Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT):

<https://www.itu.int/es/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/default.aspx>