

PLAN DE ACCION ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA (GEL) 2018

Eje temático	Criterio	Subcriterio	Actividad	Producto / Meta	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
T I C P A R A E L G O B I E	Acceso a la Información Pública Busca poner a disposición de los usuarios toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos.	La entidad habilita mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información.	Desplegar por correo mecanismos RSS implementado el la pagina web .	Banner y hashtag	Comunicaciones, Ing. Soporte Gel	01/04/2018	31/05/2018
	Rendición de cuentas Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios a través de acciones permanentes de rendición de cuentas, haciendo uso de medios electrónicos.	La entidad informa a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de sus canales electrónicos.	Elaborar acta final de la audiencia pública con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía	Acta publicada en la página web	Comunicaciones, Ing. Soporte Gel	01/04/2018	30/05/2018
		La entidad habilita los canales electrónicos de manera permanente para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios en todas las etapas necesarias para la rendición de cuentas.	Habilitar los canales electrónicos de manera permanente para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios en todas las etapas necesarias para la Rendición de Cuentas	Acta publicada en la página web	Comunicaciones, Ing. Soporte Gel	01/04/2018	30/05/2018
		La entidad publica los aportes de los usuarios sobre la gestión de la entidad y las decisiones adoptadas frente a los mismos en su página web.	Publicar los aportes de los usuarios sobre la gestión de la Entidad y las decisiones	Acta publicada en la página web	Comunicaciones, Ing. Soporte Gel	01/04/2018	30/04/2018
	Datos abiertos Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	La entidad identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Publicar y actualizar información en datos abiertos en www.datos.gov.co	Datos abiertos publicados	Comunicaciones, Ing. Soporte Gel	01/04/2018	31/12/2018
		La entidad realiza actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos.	Divulgación y promoción de datos abiertos	Banner y hashtag	Comunicaciones, Ing. Soporte Gel	01/04/2018	31/12/2018
		La entidad promueve el uso de los datos abiertos, a través de acciones que incentiven su aprovechamiento.	Indagar y consolidar bases de datos abiertos por area	Conjuntos de Datos a Publicar	Ing. Soporte Gel	01/06/2018	31/12/2018
		La entidad mantiene actualizados los conjuntos de datos publicados	Realizar Actualización según periodicidad a los Conjuntos de Datos Publicados	Conjunto de Datos Actualizados	Comunicaciones, Ing. Soporte Gel	01/06/2018	31/12/2018
		La entidad hace monitoreo a la calidad y uso de los datos	Realizar seguimiento a los conjuntos de Datos Publicados	Conjunto de Datos Actualizados	Comunicaciones, Ing. Soporte Gel	01/06/2018	31/12/2018

R
N
O

A
B
I
E
R
T
O

<p>Innovación abierta Busca la construcción de soluciones a problemas o retos públicos a través de acciones de colaboración con los usuarios, ciudadanos y grupos de interés</p>	<p>La entidad identifica los problemas o retos a resolver.</p>	<p>Identificar los problemas o retos a resolver</p>	<p>Listado de problemas o retos a resolver</p>	<p>SIAU, Comunicaciones, Ing. Soporte Gel</p>	<p>01/05/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
	<p>La entidad habilita las herramientas tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.</p>	<p>Habilitar las herramientas tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración de los usuarios</p>	<p>Herramientas tecnologicas habilitadas</p>	<p>SIAU, Comunicaciones, Ing. Soporte Gel</p>	<p>01/05/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
	<p>La entidad gestiona las acciones de colaboración para obtener la(s) solución(es) o mejora(s) a los problemas o retos identificados.</p>	<p>Gestionar las acciones de colaboración para obtener la(s) solución(es) o mejora(s) a los problemas o retos identificados.</p>	<p>Solucion o mejora de Problema</p>	<p>SIAU, Comunicaciones, Ing. Soporte Gel</p>	<p>01/05/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
	<p>La entidad publica los resultados del proceso de colaboración.</p>	<p>Publicar los resultados del proceso de colaboración</p>	<p>Resultados Publicados</p>	<p>SIAU, Comunicaciones, Ing. Soporte Gel</p>	<p>01/05/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
<p>Alistamiento para la participación por medios electrónico Busca promover la participación a partir de la planeación del uso de medios electrónicos que establezca los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma.</p>	<p>1. La entidad elabora y divulga el plan de participación por medios electrónicos.</p>	<p>Elaboracion y divulgacion del plan de Medios</p>	<p>Plan Elaborado y Socializado</p>	<p>Ing. Soporte Gel, Comunicaciones</p>	<p>01/04/2018</p>	<p>30/04/2018</p>
	<p>2. La entidad habilita y divulga los canales electrónicos institucionales, incluidas las redes sociales, de acuerdo con el plan de participación.</p>	<p>Continuar con la divulgacion de canales eletronicos institucionale s y redes sociales</p>	<p>Canales electronicos habilitados pernamentemente</p>	<p>Ing. Soporte Gel, Comunicaciones</p>	<p>01/04/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
	<p>3. La entidad cuenta con la capacidad organizacional para implementar el plan de participación en línea.</p>	<p>Buscar la manera de implementación de otros medios de participación ejemplo: Espacios de Trabajo, Foros,</p>	<p>Foros, Espacios de Trabajo Implementados</p>	<p>Ing. Soporte Gel, Comunicaciones</p>	<p>01/06/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
<p>Toma de decisiones Busca involucrar a los usuarios en los procesos de toma de decisiones de la entidad.</p>	<p>La entidad recopila la información recibida de los usuarios e informa el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación en sus medios electrónicos.</p>	<p>Publicación de los resultados</p>	<p>Publicación de Resultados en Pagina web</p>	<p>Ing. Soporte Gel, Comunicaciones</p>	<p>01/04/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
<p>Caracterización de usuarios Busca conocer de una manera detallada las necesidades y características de los usuarios, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas.</p>	<p>La entidad realiza la caracterización de sus usuarios.</p>	<p>Actualizar la caracterización de usuarios</p>	<p>Informe de caraterización de usuarios</p>	<p>SIAU</p>	<p>01/06/2018</p>	<p>30/06/2018</p>
	<p>Accesibilidad Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para que toda la población pueda acceder a ellos, incluso aquella que se encuentra en situación de discapacidad.</p>	<p>La entidad incorpora las directrices de accesibilidad.</p>	<p>Garantizar que la página web institucional d cumpla con las directrices de accesibilidad y usabilidad.</p>	<p>Página web en cumplimiento de los estándares establecidos</p>	<p>Ing. Soporte Gel</p>	<p>01/06/2018</p>

T
I
C

P
A
R
A

S

<p>Usabilidad Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos sean de fácil uso, y proporcionen una mejor experiencia a los usuarios.</p>	<p>La entidad incluye las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos.</p>	<p>Realizar ajustes y seguimiento a los 9 tramites inscritos</p>	<p>Tramites Aprobados</p>	<p>Ing. Soporte GEL</p>	<p>01/08/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
<p>Promoción Busca aumentar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos por parte de los usuarios internos y externos.</p>	<p>La entidad diseña e implementa estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, de acuerdo con la caracterización de usuarios.</p>	<p>Fomentar la consulta de tramites Inscritos en el SUIT, mediante las redes Sociales Facebook, Twitter</p>	<p>Tramites Socializados</p>	<p>Ing. Soporte GEL, comunicaciones</p>	<p>01/05/2018</p>	<p>30/06/2018</p>
<p>Evaluación de la satisfacción Busca conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites y servicios electrónicos habilitados por la entidad.</p>	<p>La entidad realiza la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios.</p>	<p>Realizar Encuesta para evaluación periódica de la satisfacción de usuarios</p>	<p>Resultados encuesta de satisfaccion</p>	<p>SIAU</p>	<p>01/06/2018</p>	<p>30/06/2018</p>
<p>Mejoramiento continuo Busca aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de acciones permanentes de mejoramiento de los trámites y servicios electrónicos.</p>	<p>La entidad implementa mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción ciudadana y la caracterización de usuarios.</p>	<p>Seguir con el seguimiento a futuros Tramites Posibles a implementar por la institucion</p>	<p>Tramites Inscritos y Aprobados</p>	<p>Ing. Soporte Gel</p>	<p>01/07/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
<p>Formularios descargables, diligenciables y transaccionables Buscan facilitar a los usuarios la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios.</p>	<p>Buscan facilitar a los usuarios la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios.</p>	<p>Verificar que mas Formatos pueden aplicar para ser publicados en la Web</p>	<p>Formatos Publicados</p>	<p>Ing. Soporte Gel</p>	<p>01/08/2018</p>	<p>31/08/2018</p>
<p>Certificaciones y constancias en línea Busca que los usuarios internos y externos puedan gestionar sus certificaciones y constancias completamente en línea</p>	<p>La entidad dispone de medios electrónicos que permiten gestionar certificaciones y constancias, garantizando la seguridad y privacidad de la información.</p>	<p>NO SE PUEDE CUMPLIR POR AHORA EN LA INSTITUCION</p>	<p>NO SE PUEDE CUMPLIR POR AHORA EN LA INSTITUCION</p>	<p>NO SE PUEDE CUMPLIR POR AHORA EN LA INSTITUCION</p>	<p>NO SE PUEDE CUMPLIR POR AHORA EN LA INSTITUCION</p>	<p>NO SE PUEDE CUMPLIR POR AHORA EN LA INSTITUCION</p>
	<p>La entidad prioriza los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de sus usuarios.</p>					

SERVICIOS

<p>Trámites y servicios en línea Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea</p>	<p>La entidad automatiza y presta en línea sus trámites y servicios priorizados, permitiendo al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer plazos de respuesta - Recibir avisos de confirmación - Consultar el estado de avance del trámite o servicio. - Realizar pagos electrónicos. - Conocer el registro de la fecha y la hora en la cual adelanta la solicitud del trámite o servicio. <p>Adicionalmente, la automatización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permitir la integración con trámites y servicios de otras entidades. - Implementar el modelo de autenticación electrónica, establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC). 	<p>Elaborar procedimiento de los trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)</p>	<p>Procedimiento Tramites en línea</p>	<p>Ing. Soporte Gel</p>	<p>01/07/2018</p>	<p>31/07/2018</p>
	<p>La entidad define e implementa un esquema de atención al usuario que contempla responsables, múltiples canales, servicios de soporte y protocolos para la prestación de trámites y servicios durante todo el ciclo de vida de los mismos.</p>					
	<p>Ventanillas únicas Busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones, que están en cabeza de una o varias entidades. De esta manera se provee una solución completa al usuario presentando una cara unificada del Estado.</p>					
<p>La entidad implementa las ventanillas únicas priorizadas, desarrollando mecanismos de coordinación interinstitucional, en el caso que participen varias entidades</p>	<p>Definir e implementar el esquema de atención al ciudadano por múltiples canales</p>	<p>SIAU, Comunicaciones</p>				
<p>Sistema web de contacto peticiones, quejas, reclamos y denuncias Busca garantizar que los usuarios cuenten con un canal de atención y comunicación con la entidad a través del sitio web, que permita realizar el seguimiento de PQRD.</p>	<p>La entidad habilita a través de su sitio web un canal de atención para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes.</p>	<p>Continuar Realizando seguimiento continuo de del canal de PQR</p>	<p>Informe de Seguimiento</p>	<p>SIAU, Ing Soporte Gel</p>	<p>01/07/2018</p>	<p>31/12/2018</p>

	<p>Sistema movil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) Busca garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con la entidad a través de tecnologías móviles, para facilitar el seguimiento permanente..</p>	La entidad habilita a través de tecnologías móviles un canal de atención para contacto, peticiones, quejas y reclamos y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes.	Colocar en marcha la APP- PQRD Móvil , Incentivar el uso de los dispositivos móviles para el reporte de PQRS	Canal de PQRD móvil	Ing. Soporte Gel, Ing. Soporte Extremo Orfeo, Comunicaciones	01/05/2018	31/05/2018
	<p>Sistema Integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias Busca integrar y centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin..</p>	La entidad implementa el sistema que integra y centraliza las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tales fines, tanto electrónicos como presenciales.	Consolidar una base de datos de PQRS que ingresan a la entidad por diferentes medios	Base de Datos	SIAU, Comunicaciones	01/04/2018	31/05/2018
T	<p>Seguimiento evaluación de la estrategia de TI Permite conocer el avance de la implementación, así como el nivel de cumplimiento de la Estrategia de TI.</p>	La entidad cuenta con un tablero de control para medir el avance, el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios, el desempeño de los procesos y las capacidades, así como los recursos asociados a la estrategia de TI.	Creación de Indicadores	Indicadores	Cordinador de TICS, Sistemas, Unidad de Analisis	01/04/2018	30/04/2018
		La entidad realiza el monitoreo y evaluación de la estrategia de TI a través del tablero de control.	Seguimiento a Indicadores Según la periodicidad	Informes	Cordinador de TICS, Sistemas, Unidad de Analisis	01/05/2018	31/12/2018
	<p>Gestión de la calidad y de seguridad de los componentes de información Busca definir y gestionar controles y mecanismos que contribuyan a alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad, privacidad y trazabilidad de los componentes de información.</p>	La entidad define y gestiona los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los componentes de información			Cordinador de TICS, Sistemas		
	<p>Diseño de sistemas de información Busca diseñar sistemas estandarizados, interoperables y usables</p>	1. Los sistemas de información incorporan las recomendaciones de Estilo y Usabilidad.	La oficina de Sistemas realizara recomendaciones en las nuevas adquisiciones de los sistemas de información	Recomendaciones Socializadas	Cordinador de TICS, Sistemas	01/08/2018	31/08/2018
		2. Los sistemas de información se habilitan para abrir los datos e interoperar.			Cordinador de TICS, Sistemas	01/08/2018	31/08/2018

C
P
A
R
A
L
A
G
E
S
T
I
Ó
N

<p>Ciclo de vida de los sistema de Información Busca definir y gestionar las etapas que deben surtir los sistemas de información desde la definición de requerimientos hasta el despliegue, puesta en funcionamiento y uso.</p>	<p>La entidad cuenta con ambientes diferentes para las etapas del ciclo de vida de los sistemas de información.</p>	<p>Crear un documento de gestión del ciclo de vida de los sistemas de información (debe contener verificación y seguimiento de las diferentes etapas del ciclo)</p>	<p>Documento</p>	<p>Cordinador de TICS, Sistemas</p>	<p>01/09/2018</p>	<p>30/09/2018</p>
	<p>La entidad ha definido e implementado un proceso para la gestión del ciclo de vida de los sistemas de información.</p>			<p>Cordinador de TICS, Sistemas</p>	<p>01/09/2018</p>	<p>30/09/2018</p>
<p>Soporte de los sistemas de Información Busca definir los aspectos necesarios para garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte de los sistemas de información.</p>	<p>La entidad cuenta con los mecanismos para realizar el mantenimiento evolutivo, gestión de cambios y corrección de fallos en los sistemas de información.</p>	<p>Elaborar plan de de Mantenimiento de Sistemas de Información</p>	<p>Plan de Mantenimiento</p>	<p>Cordinador de TICS, Sistemas</p>	<p>01/10/2018</p>	<p>30/10/2018</p>
<p>Gestión de seguridad y calidad de los sistemas de información Busca la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información.</p>	<p>La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los sistemas de información.</p>	<p>Realizar Seguimiento Periodico a Plan de Mantenimiento</p>	<p>Informe de Seguimiento Plan de Mantenimiento</p>	<p>Cordinador de TICS, Sistemas</p>	<p>01/11/2018</p>	<p>30/11/2018</p>
	<p>La entidad establece la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información.</p>			<p>Cordinador de TICS, Sistemas</p>	<p>01/11/2018</p>	<p>30/09/2018</p>
<p>Gestión de la calidad y seguridad de servicios tecnológicos Busca definir y gestionar los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad y trazabilidad de los servicios tecnológicos.</p>	<p>La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los servicios tecnológicos.</p>					
	<p>La entidad establece la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los servicios tecnológicos.</p>					
<p>Gestión del cambio de TI Busca adaptarse al cambio generado por la implementación de los proyectos o iniciativas de TI</p>	<p>La entidad desarrolla acciones de sensibilización y socialización de los proyectos o iniciativas de TI, a partir de la estrategia de uso y apropiación de TI.</p>	<p>Realizar socialización de los proyectos TI</p>	<p>Proyectos Socializados</p>	<p>Cordinador de TICS, Sistemas</p>	<p>01/05/2018</p>	<p>30/06/2018</p>

	<p>Medición de Resultados de uso y apropiación Busca establecer e implementar el monitoreo y evaluación del impacto de la estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI.</p>	<p>La entidad realiza el monitoreo, evaluación y mejora continua de la estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI.</p>					
S E G U R I D A D I N F O R M A C I O N D E L A	<p>Diagnóstico de seguridad y privacidad Busca determinar el estado actual del nivel de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.</p>	<p>La entidad cuenta con un diagnóstico de seguridad y privacidad e identifica y analiza los riesgos existentes.</p>	<p>Elaborar diagnóstico de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de la información</p>	<p>Diagnostico</p>	<p>Cordinador de TICS, Sistemas</p>	<p>01/06/2018</p>	<p>30/06/2018</p>
	<p>Plan de seguridad y privacidad de la información Busca generar un plan de seguridad y privacidad alineado con el propósito misional.</p>	<p>La entidad define las acciones a implementar a nivel de seguridad y privacidad, así como acciones de mitigación del riesgo.</p>	<p>Elaborar Plan de Acción de Seguridad y Privacidad de la Información y de los Sistemas de la Información</p>	<p>Plan de Acción</p>	<p>Cordinador de TICS, Sistemas</p>	<p>01/07/2018</p>	<p>30/07/2018</p>
	<p>Gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información Busca proteger los derechos de los usuarios de la entidad y mejorar los niveles de confianza en los mismos a través de la identificación, valoración, tratamiento y mitigación de los riesgos de los sistemas de información.</p>	<p>La entidad implementa el plan de seguridad y privacidad de la información, clasifica y gestiona controles.</p>	<p>Implementar Plan de Acción de Seguridad y Privacidad de la Información y de los Sistemas de la Información</p>	<p>Plan de Acción Implementado</p>	<p>Cordinador de TICS, Sistemas</p>	<p>01/07/2018</p>	<p>31/08/2018</p>
	<p>Evaluación de desempeño Busca hacer las mediciones necesarias para calificar la operación y efectividad de los controles, estableciendo niveles de cumplimiento y de protección de los principios de seguridad y privacidad de la información.</p>	<p>La entidad cuenta con actividades para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad a efecto de generar los ajustes o cambios pertinentes y oportunos.</p>	<p>Implementar Herramientas para Realizar Seguimiento al Plan de Acción Implementado</p>	<p>Seguimiento Continuo</p>	<p>Cordinador de TICS, Sistemas</p>	<p>01/08/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
		<p>La entidad revisa e implementa acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la Información.</p>	<p>Realizar Reuniones Periodicas para evaluar Seguimiento y proponer acciones de mejora</p>	<p>Reunion según Periodicidad</p>	<p>Cordinador de TICS, Sistemas</p>	<p>01/09/2018</p>	<p>30/09/2018</p>

