

**RELACIÓN O INCIDENCIA DEL GOBIERNO EN LÍNEA COMO HERRAMIENTA  
DE TRANSPARENCIA EN LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**

**Autor:**

**Adriana Cubillos Ponce**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD**

**Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios**

**Especialización en Gestión Pública**

**Bogotá, Colombia**

**2018**

**RELACIÓN O INCIDENCIA DEL GOBIERNO EN LÍNEA COMO HERRAMIENTA  
DE TRANSPARENCIA EN LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**

**Grado de Proyecto Aplicado**

**Autor:**

**Adriana Cubillos Ponce**

**Asesor:**

**Luis Carvajal Basto**

**Economista, Magíster en Ciencia Política**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD**

**Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios**

**Especialización en Gestión Pública**

**Bogotá, Colombia**

**2018**

## **Dedicatoria**

A Dios, mi guía, mi maestro, mi camino.

A quien ya no está presente pero si siempre en mi corazón, mi madre.

A mi hijo Mateo, y a la hermosa familia a la que pertenezco.

## **Agradecimientos**

Un sincero agradecimiento a:

La Previsora S.A., institución de gran importancia en mi vida profesional y personal y a cada una de las personas que aportaron para el desarrollo de este trabajo con sus opiniones y perspectivas.

A la UNAD, y a cada uno de los catedráticos de la especialización. Con su labor hicieron parte de un ideal personal que se materializó con cada aprendizaje, y en especial al señor Fernando Silva Sabí con quien comencé ésta investigación.

A mi tutor, el señor Luis Carvajal Basto, por su colaboración, su paciencia, tiempo y orientación para finalizar éste proyecto.

A la doctora María Luisa Piraquive por sus enseñanzas únicas.

## **Resumen**

La presente investigación, está enfocada en la repercusión que tiene la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea como herramienta de Transparencia en La Previsora S.A. Compañía de Seguros.

Se hace un análisis de los índices de Gobierno en Línea alcanzados por la entidad en los años 2015 y 2016, así como de las dificultades para la implementación de la estrategia en mención, los alcances de una capacitación y comunicación de la estrategia al interior de la compañía, y las ventajas que conlleva dar cumplimiento a la normatividad de la estrategia.

Para el estudio se obtuvo la información necesaria a través de una investigación cuantitativa, aportando evidencias referentes al tema del estudio, determinando que el desconocimiento de la estrategia por parte de la compañía y sus colaboradores, es un factor significativo que ha incidido en el crecimiento del índice de Gobierno en Línea en la entidad durante los último años; adicionalmente, mediante ésta investigación se tiene en consideración que el cumplimiento de la estrategia en su totalidad permite ventajas tan importantes como el mejoramiento de la precepción de transparencia al interior de la entidad y hacia los ciudadanos.

Palabras clave: Gobierno en Línea, Transparencia, Dificultades, Capacitación, Comunicación.

## **Abstract**

The present research is focused on the impact of the implementation of the Online Government strategy of "Gobierno en Linea" in La Previsora S.A. Insurance Company.

An analysis is made of the "Gobierno en Linea" indexes reached by the entity in 2015 and 2016, as well as the difficulties for the implementation of the strategy in question, the scope of training and communication within the organization and the advantages of complying with the regulations of the strategy.

For the study, the necessary information was obtained through quantitative research, providing evidence regarding the subject of the study, determining that the company's and its collaborators' lack of knowledge about the strategy is a significant factor that has affected the growth of the "Gobierno en Linea" index in the entity during the last years; additionally, through this research it is taken into consideration that compliance with the strategy as a whole, allows such important advantages as the improvement of the transparency perception within the entity and towards the citizens.

**Keywords:** Online Government, Transparency, Difficulties, Training, Communication.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
TABLA DE CONTENIDO.....	7
Capítulo I - Antecedentes del Problema.....	12
1.1 Importancia de la Investigación .....	12
1.3 Planteamiento del Problema.....	13
1.4 Hipótesis.....	15
1.5 Variables .....	15
1.6 Formulación del Problema .....	17
1.7 Sistematización del Problema .....	17
1.8 Objetivo General .....	18
1.9 Objetivos Específicos.....	18
1.10 Justificación de la Investigación .....	19
1.11 Alcances y Límites de la Investigación.....	20
Capítulo 2 - Marco Referencial.....	21
2.1 Marco Teórico .....	21
2.2 Marco conceptual .....	35
2.3 Marco legal.....	40
2.4 Marco espacial .....	46

2.5 Marco Temporal.....	47
Capítulo III – Metodología de la Investigación .....	47
3.1 Marco Metodológico.....	47
3.2 Técnicas de recolección de la información:.....	49
3.3 Tratamiento de la investigación: .....	50
Capítulo 4 - Resultados .....	76
Capítulo 5 - Conclusiones .....	79
Capítulo 6 - Recomendaciones.....	82
Bibliografía .....	142

### **Índice de Tablas**

Tabla 1. <i>Definición conceptual de variables</i> .....	16
Tabla 2. <i>Definición operacional de variables</i> .....	17
Tabla 3. <i>Plazos para la implementación de la Estrategia - entidades del orden nacional ...</i>	27
Tabla 4. <i>Plazos de ejecución - entidades del orden nacional</i> .....	29
Tabla 5. <i>Contenido de la página web de Previsora Seguros hasta el 9 de abril 2017</i> .....	57
Tabla 6. <i>Grupo (entrevista estructurada. Anexo B)</i> .....	61
Tabla 7. <i>Pregunta No. 1 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	67
Tabla 8. <i>Pregunta No. 2 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	67
Tabla 9. <i>Pregunta No. 3 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	68
Tabla 10. <i>Pregunta No. 4 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	68
Tabla 11. <i>Pregunta No. 5 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	69
Tabla 12. <i>Pregunta No. 6 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	69



Tabla 13. <i>Pregunta No.7 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	70
Tabla 14. <i>Pregunta No.8 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	70
Tabla 15. <i>Pregunta No.9 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	71
Tabla 16. <i>Pregunta No.10 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	71
Tabla 17. <i>Pregunta No.11 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	72
Tabla 18. <i>Pregunta No.12 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	72
Tabla 19. <i>Pregunta No.13 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	73
Tabla 20. <i>Pregunta No.14 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	73
Tabla 21. <i>Pregunta No.15 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	74
Tabla 22. <i>Pregunta No.16 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	75
Tabla 23. <i>Pregunta No.17 - Encuesta colaboradores Previsora</i> .....	76
Tabla 24. <i>Índice Gobierno en Línea 2015-2016</i> .....	77



## **Introducción**

El crecimiento y desarrollo productivo y económico de una nación, están ligados indiscutiblemente a los lineamientos que los gobiernos imparten basados en temas tan relevantes como competitividad, buen gobierno y servicio, enfocados en lograr administraciones cada vez más transparentes.

Hace parte de éste crecimiento el avance tecnológico y por ende el uso de las tecnologías de la información por parte de los gobiernos, permitiendo un acercamiento con los ciudadanos y eliminando los obstáculos, que hasta hace algunos años no permitían un relacionamiento en doble vía y una participación incluso en la creación de políticas y documentos de direccionamiento de entidades gubernamentales.

Es por esto, que hacer un estudio en la relación o incidencia de la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea como herramienta de transparencia en La Previsora S.A. Compañía de Seguros, como entidad estatal del gobierno colombiano, teniendo en cuenta el manual creado para tal fin (vigencia 2016-2017), define los factores que han incidido en su índice de Gobierno en Línea, así como aspectos fundamentales relacionados con dicha estrategia ( planes de formación, comunicación, etc.) y las ventajas que para las entidades como Previsora permiten el desarrollo de diferentes acciones y actividades

Para este estudio se realiza una investigación cuantitativa basada en entrevistas y encuestas en Previsora Seguros, así como el análisis del desarrollo de la implementación de la estrategia en ésta entidad y la búsqueda de información de su aplicabilidad en otras entidades y países, teniendo en cuenta el índice de gobierno en línea en Colombia, y en otros gobiernos, la trayectoria de Gobierno en Línea y las directrices de organizaciones a nivel mundial.

## **Capítulo I - Antecedentes del Problema**

### **1.1 Importancia de la Investigación**

Gobierno en Línea es la estrategia del Gobierno Nacional que tiene por objeto contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). (MinTic, Manual 3.1, 2012).

El Gobierno a través de la estrategia de Gobierno en Línea, buscó que las entidades cumplan con lo estipulado en el Decreto 2573 de 2014 (Decreto de Gobierno en Línea), con el fin de que los ciudadanos puedan realizar sus trámites con el estado con calidad, disponibilidad y seguridad, generando de esta manera un crecimiento en la participación ciudadana, lo que convierte a ésta estrategia en una herramienta significativa para la interacción del estado y la comunidad.

A través de ésta herramienta la información de las instituciones del estado que se pone en conocimiento del público, generan una mayor transparencia en las actividades y procesos que se llevan a cabo al interior de las entidades. Es así como a mayor claridad en los procesos puestos a disposición de la comunidad, menos trámites, mayor confianza, mayor control y reducción en los índices de corrupción de las instituciones estatales.

Todo lo anterior con una continua interacción entidad - comunidad, que retroalimente los procesos y genere mejoras en los mismos, no solo con los trámites que se producen en esa relación, sino permitiendo a los ciudadanos ser actores significativos por medio de la participación ciudadana, ejerciendo sus derechos y contribuyendo como veedores, auditores y controladores de las actividades de las entidades del estado colombiano, y siendo participes en la creación de políticas y directrices del gobierno.

La implementación de la estrategia de Gobierno en Línea no solo genera los beneficios de la estrategia como tal al interior de las entidades del estado, sino que adicionalmente su correcta implementación redonda en la puntuación del índice de Gobierno en Línea de Colombia frente a los demás países.

Adicionalmente, es importante resaltar que hoy en día existe una continua búsqueda de medir, controlar y hacer un énfasis continuo con lo que tiene que ver con la Transparencia en las entidades públicas. Es por esto que actualmente existen entes enfocados en la Transparencia con la finalidad de contrarrestar el flagelo de la corrupción.

Cabe anotar, que en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 (Ley 1753 de 2015), se plantean estrategias transversales, una de las cuales corresponde a la Estrategia de Buen Gobierno, la cual está orientada a garantizar la configuración y consolidación de un estado moderno, más transparente, eficiente, y eficaz. De igual manera en dicha ley se exhorta a la búsqueda de mecanismos para que las entidades estatales aporten en el mejoramiento de los trámites con los ciudadanos. Es por esto que se hace necesaria la aplicación, implementación, uso y modernización de las TIC.

### **1.3 Planteamiento del Problema**

La Previsora S.A. Compañía de Seguros, es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado. Cuenta con personería jurídica y autonomía administrativa, está vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. (Previsora, 2017).

La empresa en mención, como entidad que hace parte la Rama Ejecutiva del Poder Público en el orden nacional, está en la obligación de implementar la Estrategia del Gobierno en Línea,

teniendo en cuenta el *Ámbito de Aplicación* que expresa el Artículo 2 del Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014, decreto por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea y que expone con claridad y hace evidente la importancia de adoptar y poner en marcha dicha estrategia.

Para el 2014 el índice del Gobierno en Línea en Previsora fue del 36%, en el 2015 del 47.3% y del 46.7% en el 2016, resultados que muestran poco avance en la implementación de la estrategia, a pesar de lo establecido desde la Directiva Presidencial No. 02 del 2000 y de los lineamientos que se estructuraron y definieron a partir del Decreto 1151 de 2008.

Ha sido para esta entidad una implementación muy pausada debido posiblemente a múltiples factores, como el desconocimiento de la estrategia, la falta de orientación para estructurar la estrategia, la interpretación de la misma y el hecho de que durante un tiempo no se consideró que entidades como Previsora, de economía mixta y en competencia con el sector privado, tuvieran que implementarla, es decir, que no había claridad si aplicaba la implementación de la estrategia a la compañía o no.

Frente a lo anterior, es preciso generar acciones al interior de la entidad para que se apropie el concepto de Gobierno en Línea y así se generen y se impulsen procesos que repercutan en su acertada implementación y sostenibilidad, así como visibilizar ante los ciudadanos mayor transparencia en sus procesos internos.

## **1.4 Hipótesis**

**Hipótesis 1.** La Previsora S.A. Compañía de Seguros ha tenido una baja puntuación en sus Índices de Gobierno en Línea durante los últimos períodos (2014 = 36%, 2015 = 47%, 2016 = 47.2%) debido al desconocimiento de su estrategia al interior de la compañía y/o errada interpretación para la aplicación de la misma; es así como en la medida en que exista mayor conocimiento y aprehensión de la estrategia de Gobierno en Línea por parte de cada uno de los funcionarios, tanto de planta como externos, y la alineación de los objetivos de la compañía a su cumplimiento, será evidente la Transparencia en los procesos internos y servicios que presta a los ciudadanos.

## **1.5 Variables**

- Índice de Gobierno en Línea
- Estrategia de Gobierno en Línea
- Conocimiento
- Transparencia
- Ley de Transparencia
- Capacitación (institucional)

**Tabla 1. Definición conceptual de variables**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>
TIC	Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, vídeo e imágenes.
Estrategia de Gobierno en Línea	Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.
Índice de Gobierno en Línea	Instrumento cuantitativo que muestra el estado del avance de las entidades en la implementación de la Estrategia Gobierno en línea..Este índice está compuesto por dos rankings (uno nacional y uno territorial), que muestran las entidades y sectores que más han avanzado en la implementación de la Estrategia.
Ley de Transparencia	Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Capacitación (institucional)	Formación que se imparte a los colaboradores de una entidad, para proporcionar y fortalecer conocimientos y habilidades en lo referente al cubrimiento de las necesidades que se generen al interior de la institución y con la finalidad de asegurar las competencias para cumplir los objetivos corporativos.

*Nota. TIC, Recuperado de: Ley1341 del 30 de julio de 2009; Estrategia de Gobierno en Línea, Recuperado de: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co>; Índice de Gobierno en Línea: Recuperado de: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co>; Ley de Transparencia: Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co>; Capacitación (institucional): autor.*



**Tabla 2. Definición operacional de variables**

Variable	Definición conceptual
TIC	<p><u>Colombia</u>: Estudio de Cultura de uso de TIC en los colombianos para relacionarse con el Estado,</p> <p><u>Colaboradores Previsora</u>: Porcentaje del uso de las TIC en Previsora.</p>
Estrategia de Gobierno en Línea	<p><u>Colaboradores Previsora</u>: Porcentaje de conocimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea.</p>
Índice de Gobierno en Línea	<p><u>Colombia</u>: entidades del orden nacional Índice nacional de Gobierno en Línea - Resultados 2015</p> <p><u>Colaboradores Previsora</u>: Porcentaje de percepción de los resultados del Índice de Gobierno en Línea en la entidad para los períodos 2014 - 2015.</p>
Ley de Transparencia	<p><u>Colaboradores Previsora</u>: Porcentaje de conocimiento de la Ley de Transparencia.</p>
Capacitación (institucional)	<p><u>Colaboradores Previsora</u>: Porcentaje de capacitación sobre la Estrategia de Gobierno en Línea en la entidad.</p>

*Nota. TIC Colombia Recuperado de: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-7654.html>; Índice de Gobierno en Línea Colombia Recuperado de: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-14713.html>*

## 1.6 Formulación del Problema

¿Cuál es la relación o incidencia del Gobierno en Línea como herramienta de transparencia en La Previsora S.A. Compañía de Seguros?

## 1.7 Sistematización del Problema

- ¿Cuáles han sido los factores internos de la compañía que han generado la baja puntuación del índice de Gobierno en Línea en Previsora Seguros?

- ¿De qué manera afecta el desconocimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea en su implementación en Previsora Seguros?
- ¿Qué trascendencia tiene para Previsora Seguros ser sujeto obligado a aplicar la Estrategia de Gobierno en Línea, siendo una compañía en competencia con el sector asegurador?
- ¿De qué forma pueden contribuir cada una de las áreas que conforma a Previsora Seguros a aumentar el índice de Gobierno en Línea en la entidad?

### **1.8 Objetivo General**

- Determinar la incidencia de la gestión de Gobierno en Línea en la transparencia de los procesos para La Previsora S.A. Compañía de Seguros como empresa industrial y comercial del Gobierno Colombiano.

### **1.9 Objetivos Específicos**

- Determinar los factores internos en Previsora Seguros que han incidido en la baja puntuación del índice de Gobierno en Línea en Previsora Seguros.
- Definir planes de capacitación y comunicación al interior de la compañía para dar a conocer la estrategia de Gobierno en Línea.
- Especificar las ventajas de la implementación de Gobierno en Línea en Previsora Seguros frente a las demás compañías privadas del sector asegurador.

## **1.10 Justificación de la Investigación**

**Justificación teórica.** Para el caso de Previsora Seguros ésta investigación se realiza con el propósito no solo de determinar la relación de la estrategia de Gobierno en Línea como herramienta de transparencia en sus procesos, sino también el identificar las causas de su baja puntuación en el índice de Gobierno en Línea durante los últimos tres años y adicionalmente aportar con el planteamiento de propuestas que refuercen el crecimiento del índice de Gobierno en Línea y de la percepción de transparencia de la entidad.

Adicionalmente demostrar que la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, genera un conjunto de actividades que permiten no solo engranar y encajar diversas actuaciones dentro de la entidad, que pasan de la obligatoriedad del cumplimiento de una norma a la generación de beneficios no solo para la empresa misma sino para sus clientes y para la comunidad en general, y que puede propiciar ventajas competitivas al ser Previsora Seguros una compañía en competencia con el sector asegurador.

**Justificación metodológica.** Recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos a través de los siguientes métodos: encuestas, entrevistas, revisión del material publicado por la entidad a través de su página web, revisión de la literatura sobre Estrategia de Gobierno en Línea y sus alcances y comparación de las entidades que puntúan con altos índices de Gobierno en Línea en Colombia, así como los países, que de acuerdo a la encuesta de gobierno de las Naciones Unidas, están en los primeros lugares en implementación de Gobierno en Línea.

**Justificación práctica.** Esta investigación se realiza fundamentada en el desconocimiento de la estrategia de Gobierno en Línea al interior de Previsora Seguros y en consecuencia está presente la necesidad de generar conciencia sobre la importancia de la aplicación de la estrategia como herramienta de transparencia en sus procesos, no solo con el objetivo de cumplir una

norma de gobierno en cuanto a su implementación y generar una puntuación más alta en su índice de Gobierno en Línea, sino con el ánimo de gestar valores agregados en cuanto a la percepción de la compañía hacia la comunidad en general y la oportunidad de crear nuevas estrategias comerciales que redunden en el crecimiento y diferenciación de la entidad frente a su competencia.

### **1.11 Alcances y Límites de la Investigación**

**Alcances.** La presente investigación tiene como alcance determinar la relación o incidencia de la estrategia de Gobierno en Línea como herramienta de transparencia en los procesos de La Previsora S.A. Compañía de Seguros frente a la comunidad en general.

Por lo tanto, tiene un alcance interno correspondiente a todos los trabajadores de la compañía (personal de planta y terceros) que están distribuidos en todas las áreas de la entidad, para la modernización de sus mecanismos de gestión a través de las mejoras que se puedan implementar; adicionalmente tiene un alcance externo que corresponde a la ciudadanía en general, canales comerciales, clientes y proveedores de la entidad.

**Límites.** El desconocimiento de la estrategia de Gobierno en Línea implementada en Previsora Seguros al interior de la compañía y la confusión entre el concepto de Gobierno en Línea y los servicios y procesos que se muestran en la Intranet de la compañía. Adicionalmente la aplicabilidad de la estrategia en Previsora por su condición de entidad en competencia con el sector asegurador.

## Capítulo 2 - Marco Referencial

### 2.1 Marco Teórico

Dado que la presente investigación está fundamentada en el uso de las TICs, y en el e-government, a continuación se registran algunos referentes teóricos, conceptuales y legales que soportan y fundamentan el objeto del estudio.

**2.1.1 Antecedentes.** A comienzos de la década de los 90's, cuando los computadores se empezaron a conectar a las redes (internet), muchas organizaciones públicas y privadas pusieron su interés en hacer uso del espacio que generó este nuevo medio de comunicación.



**Figura 1.** World Wide Web. (Fuente: <http://pyme.emol.com/854/se-cumplen-25-anos-del-primer-sitio-web-esta-es-su-evolucion/>)

Inicialmente las páginas eran simples y planas en donde en un mismo índice se mostraban todos los enlaces que llevaban a los demás contenidos.

- **Internet en el mundo (inicios):**

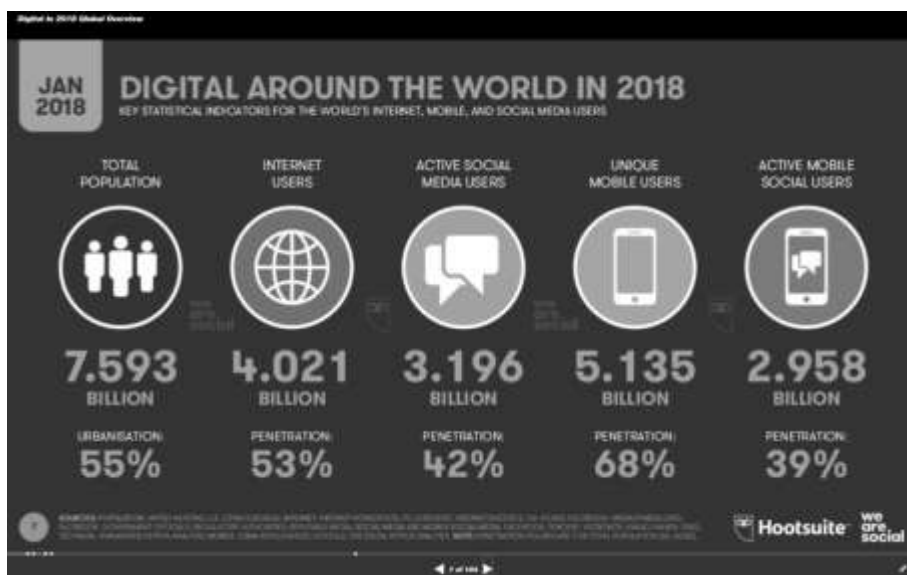
**1994:** En el mes de octubre de éste año, aparece el primer banner publicitario de la empresa AT&T en la página web HotWired.com, con el fin de promocionar 7 museos de arte (Marketing Directo, 2013).

**1994:** Aparece la primera web de comercio electrónico: NetMarket, a través de la cual se comenzaron a realizar compras en línea. (Marketing Directo, 2013).

**1995:** Comienza el crecimiento del Internet comercial dando origen al incremento de los servicios ofrecidos a través de la red. (Rubio, A., s.f)

**2000:** Más de 300 millones de usuarios se conectan a Internet. (Rubio, A., s.f)

**2018:** El número de usuarios de internet en el mundo supera el 50% de la población: 4.000 millones. (Galeano, S., 2018). Para el primer trimestre del 2017, Colombia alcanzó los 28,4 millones de conexiones a Internet. (Mintic, 2017)



**Figura 2.** We are social. (Fuente: <https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>)

- **Internet en Colombia (inicios):**

**1991:** La Universidad de los Andes por medio del DTI en conjunto con Telecom y el Icfes, asumió la calidad de administradora del dominio colombiano.

**1994:** Se estableció comunicación entre Estados Unidos y Uniandes.

**1998:** Asobancaria implementa la posibilidad de realizar pagos en línea.

(Molano D., Mayo 17, 2012)

- **E-Government en el mundo:**

Desde mucho antes de que iniciara la expansión del internet a nivel mundial, algunos países ya habían comenzado a hacer uso de las tecnologías de la información como herramienta al servicio de la comunidad en acciones relacionadas con la Administración Pública, como lo describe Páez (2007) en el caso de Dinamarca, donde en 1972 las municipalidades danesas organizaron su propio servicio proveedor de tecnologías de información para compartir los servicios.

Con la llegada de internet los gobiernos comenzaron a crear estrategias con el fin de modernizar la Administración Pública y acercarla a los ciudadanos para lograr mayor eficiencia en la prestación de servicios, acceso a la información y transparencia en la ejecución de sus procesos.

Años atrás ya había un reconocimiento de la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración Pública y en los proyectos que comenzaron a gestarse a raíz de este proceso de incorporación de las TIC a las entidades del estado, conforme lo indica Porrúa (2004).

La implementación del Gobierno electrónico en la relación entre la Administración Pública y el ciudadano, han permitido facultar a éste último para que pueda conocer lo que hacen las administraciones. Las entidades y gobiernos son más transparentes ya que el acceso a la información genera mayor confianza y credibilidad y se minimizan las posibilidades de que ocurran actos de corrupción. Adicionalmente el uso de las TIC posibilita la inmediatez de las interacciones entre gobierno y ciudadano, generando mayor eficiencia en los procesos así como mayor participación e inclusión de toda la población independientemente de su situación o condición, empoderando al ciudadano en el desarrollo de las actividades del estado y de sus entidades. (CLAD Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, 2007)

Por lo anterior, los beneficios cada vez son mayores y más evidentes tanto para gobierno como para comunidad, y adicionalmente el aumento en el uso de las TIC, incluidas las redes sociales, generan a su vez nuevas formas de interacción entre el ciudadano y el estado lo que permite una gobernabilidad participativa y abierta.

Los gobiernos cada vez están más dirigidos en dar cumplimiento a estrategias enfocadas al gobierno electrónico para lograr estándares de calidad y transparencia así como generar procesos encaminados a la promoción de la participación de sociedades más incluyentes a través del uso de las tecnologías de la comunicación.

Es así como Naciones Unidas realiza anualmente una encuesta de Gobierno Electrónico, que para el 2016 ubicó al Reino Unido en primer lugar y reconoció los esfuerzos de los gobiernos Chile, Colombia, México y Uruguay en América Latina. (UN E-Government Survey, 2016).



- **E-Government en Colombia:**

En Colombia, el Gobierno Nacional durante las dos últimas décadas ha propiciado el crecimiento del sector de las telecomunicaciones con el fin de una actualización continua en sus procesos y la ampliación de sus servicios.

Lo anterior mediante la implementación de políticas y acciones en beneficio de la comunidad que permitan el acceso a los servicios de telecomunicaciones y a adquirir servicios en línea, y que no solo generan un mejor relacionamiento con la población en general, sino que además promueven la transparencia, el desarrollo económico y social, así como una trazabilidad en la adquisición de los servicios que el gobierno promueve a través de las TIC.

Desde el año 2000, con la Directiva Presidencial No. 2 de Agosto 28, el gobierno nacional daba instrucciones para que las entidades se adecuaran tecnológicamente para dar información relativa a sus actividades, permitiendo la realización de trámites vía electrónica, interacción electrónica con los usuarios y compras públicas electrónicas. Así mismo informaba sobre la creación de la Agenda de Conectividad, que buscaba integrar a las entidades estatales en el proceso de modernización y simplificación de los trámites, y de adecuación tecnológica de sus servicios. La Agenda estableció estrategias que las entidades debían implementar para dar cumplimiento a la directriz del gobierno nacional.

Con el Decreto 1151 de 2008 se definieron los lineamientos generales de Estrategia de Gobierno en Línea y se comenzó un progreso notorio estimando además a la Estrategia como un eje estratégico del Buen Gobierno.

En búsqueda de la implementación de un nuevo modelo de Gobierno en Línea, con el Decreto 2693 (2012), el gobierno nacional estableció lineamientos generales de la estrategia, con una

visión a 2015 para las entidades de nivel nacional, y para el 2016 y 2017 para las entidades de nivel territorial. El Decreto 2693 estableció 5 componentes para el direccionamiento de la implementación de la estrategia: (a) Información en línea: referente a toda la información que las entidades obligadas deben poner a disposición de los ciudadanos con un fácil acceso y usabilidad, y teniendo en cuenta las excepciones que indica la ley; (b) Interacción en línea: relacionado con las herramientas y mecanismos de comunicación a través de las TIC para interactuar con los ciudadanos y viceversa, en relación con los procesos que se deriven de los servicios e información de las entidades y con el fin de tener una relación continua en línea entre ambas partes para que las entidades sean más cercanas a los usuarios; (c) Transacción en línea: involucra a los mecanismos y acciones que dispongan las entidades para los procesos derivados de la solicitud de un servicio o producto a través de los canales electrónicos, minimizando los trámites que anteriormente estaban sujetos de dichos procesos; (d) Transformación: son los cambios en los procesos y actividades al interior de las entidades y las que hubiere con otras entidades públicas haciendo uso de las TIC y adicionalmente teniendo en cuenta la política de cero papel; y 5) Democracia en línea: como la disposición para los ciudadanos de acciones y actividades que los involucren en los procesos de la entidad a través de las TIC, generando espacios incluyentes y participativos.

Adicionalmente el Decreto 2693 de 2012 estableció unos tiempos para el cumplimiento de Estrategia de Gobierno en Línea. Para la presente investigación se toma el aparte de los sujetos obligados del Orden Nacional:

**Tabla 3. Plazos para la implementación de la Estrategia - entidades del orden nacional**

	<b>Información en línea</b>	<b>Interacción en línea</b>	<b>Transacción en línea</b>	<b>Transformación</b>	<b>Democracia en línea</b>	<b>Transversales</b>
<b>2013</b>	80%	80%	70%	70%	80%	75%
<b>2014</b>	95%	95%	95%	95%	95%	95%
<b>2015</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%

*Nota: Recuperado de: MINTIC, Estrategia Gobierno en línea 2012 – 2015 Para el orden nacional, Recuperado de: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf>*

Para facilitar y fomentar el avance, seguimiento y la calidad en la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, en el año 2014 se establecieron 4 ejes temáticos que dictan la ruta para la implementación de la estrategia: (a) TIC para Servicios hace referencia a las herramientas y canales que se le otorgan al ciudadano usando las TIC para los diferentes trámites y servicios que ofrecen las entidades; (b) TIC para el Gobierno Abierto, son todas aquellas acciones que permitan un acercamiento entre el estado y el ciudadano, un estado que brinda claridad en sus procesos a través de mecanismos que facilitan la interacción con la comunidad y su participación, es decir, con sus procesos de cara a la comunidad; (c) TIC para la Gestión, encaminando a las entidades hacia la mejora en sus procesos tecnológicos y sistemas de la información teniendo en cuenta los objetivos institucionales y a través de una estrategia de TI; y por último (d) Seguridad y privacidad de la información, como componente que enmarca toda la estrategia, a través de directrices encaminadas a la protección de la información y datos relacionados con la interacción entre las partes (entidad y ciudadano). (Decreto 2573, 2014 p.4 y 5).

Estos cuatro componentes forman el actual Manual de Estrategia de Gobierno en Línea, en donde cada uno se compone a su vez por unos logros y éstos por unos criterios y subcriterios que

dan forma a la estructura GEL (Gobierno en Línea). Cabe anotar que el gobierno se ha preocupado en facilitar la implementación de la estrategia en las entidades de orden nacional y territorial, no solo con la orientación a través del manual, sino también con guías metodológicas, modelos y anexos dispuestos en el mismo y descargables en formato pdf o consulta interactiva a través del sitio web: [estrategia.gobiernoenlinea.gov.co](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co), sitio que contiene toda la información sobre la estrategia y lo que a ella refiere: proyectos, normatividad, incentivos para la implementación, índices de gobierno nacional y territorial de los últimos tres años, índices internacionales y eventos asociados con el mejoramiento de la puesta en marcha del gobierno digital.

De igual forma, el gobierno nacional a través del Mintic y Gobierno Digital haciendo uso de diferentes canales, virtuales como redes sociales, y presenciales, mediante talleres u otros medios en donde se informa a las entidades sobre la manera de implementar la estrategia, se aclaran dudas e inquietudes y en general se realiza un acompañamiento de formación y capacitación continua a quienes están obligados a acogerse a la estrategia.

Adicionalmente, para la implementación de los componentes, el Decreto 2573 del 2014, fijó unos plazos para las entidades del orden nacional y territorial, perteneciendo al primer orden la entidad del estudio, como se indica a continuación:

**Tabla 4. Plazos de ejecución - entidades del orden nacional**

COMPONENTE/ AÑO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
TIC para Servicios	90%	100%	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%
TIC para el Gobierno Abierto	90%	100%	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%
TIC para la Gestión	25%	50%	80%	100%	Mantener 100%	Mantener 100%
Seguridad y privacidad de la información	40%	60%	80%	100%	Mantener 100%	Mantener 100%

Nota: Recuperado de: [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-14673\\_documento.pdf](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-14673_documento.pdf)

**2.1.2 Datos Abiertos.** De acuerdo a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en su Artículo 13, “*Toda persona tiene derecho a buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras...*”, (1969), es decir, que toda persona tiene derecho al acceso a la información y los gobiernos deben velar porque éste derecho se cumpla, a través del establecimiento de normas.

Es así como en los últimos años han sido dispuestas leyes por cada gobierno con el acompañamiento y direccionamiento de organizaciones, que como la Organización de los Estados Americanos (OEA), a través de sus asambleas, han dado las bases para crear el marco jurídico necesario para garantizar el cumplimiento de este derecho fundamental.

De este modo, la OEA, a través del Departamento de Cooperación Jurídica de la Secretaría de Asuntos Jurídicos, desarrolló La Ley Modelo de Acceso a la Información Administrativa, como herramienta para fortalecer la gestión pública y de gobierno y enfocada principalmente en el apoyo a la lucha contra la corrupción impulsando la participación ciudadana y favoreciendo la transparencia.

Basados en este precepto, los países han venido trabajando en los últimos años en el fortalecimiento de los gobiernos y la administración pública, fundamentados cada vez más en el uso de las TIC, ofreciendo a los ciudadanos información disponible con inmediatez, claridad y veracidad y enmarcados en unos lineamientos de seguridad de la información que minimice los riesgos que conlleva el uso de datos.

Por consiguiente, es importante atender las recomendaciones de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) que en su labor de impulsar políticas económicas y sociales indica que para el uso de las TIC en los procesos y actividades de los gobiernos, se debe ejercer con una responsabilidad ética, incluyente, participativa, segura, teniendo en cuenta además a la población que no hace uso de dichas tecnologías, ya sea porque no tiene el acceso o simplemente porque no tiene interés en usarlas.

Incluye también dichas recomendaciones, entre otras, el tener presente modelos de comunicación o prototipos y el target a quienes va dirigida dicha comunicación, es decir, la segmentación de los ciudadanos o usuarios. (OECD, 2014)

Otro punto no menos importante y derivado de la promoción de espacios de participación, es el uso de redes sociales por los gobiernos, en donde cada vez hay una mayor incursión por parte de las entidades estatales, en razón a que facilita el relacionamiento entre los ciudadanos y las actividades y servicios de los estados y sus entidades. Para el caso de Colombia, el gobierno ha creado varios documentos como herramientas facilitadoras para el manejo de redes sociales, como los siguientes: “Protocolo de interacción en redes sociales Ministerios y Entidades Nacionales” y “Hacia la construcción de una estrategia de social media para la ciudadanía 2.0”. Estos documentos están para consulta en la página de Gobierno en Línea y hacen parte de los

manuales de ayuda para la implementación de la estrategia, los cuales se pueden descargar de internet.

Por otra parte el Open Government Partnership (OGP), en español Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), creado en el 2011 para dar respaldo a la Declaración de Gobierno Abierto junto con un plan de acción para que los gobiernos trabajen en acciones referentes a la rendición de cuentas, participación ciudadana, tecnología, innovación y transparencia, inició con el respaldo de 8 países y hoy cuenta con un aproximado de 70 países, enfocados básicamente en la implementación y renovación continua de los datos abiertos, con un esfuerzo en conjunto que incluye grupos de trabajo distribuidos en los siguientes temas: Acceso a la información, Anti-corrupción, Apertura Fiscal, Apertura Legislativa, Información abierta, Apertura en los Recursos Naturales y Clima abierto. La finalidad de estos grupos es la de *“ofrecer a los participantes formas prácticas de compartir experiencias, conocimientos especializados y lecciones aprendidas, así como identificar oportunidades de asistencia técnica específica y/o intercambio entre pares.”* (OGP, 2018).

Es importante destacar que uno de los ocho miembros fundadores de la OGP es México, país latinoamericano que ha sobresalido por su compromiso en la implementación de directrices para el uso de datos abiertos en su gobierno, y que incluso en el año 2017 ocupó el segundo lugar, de acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en su reporte Panorama de la Administración Pública 2017. Este reporte estuvo basado en *“el uso de la tecnología, los datos y la innovación como mecanismos clave para crear valor y beneficios para la ciudadanía.”* (OCDE, 2017).

Ya en su Plan de Acción 2013-2015, México estableció unos objetivos que promovieron principalmente la transparencia y su visión estaba enfocada en la de ser un país abierto, basándose en unas acciones y compromisos dentro de dicho plan, que facilitaron la oferta de datos abiertos a los ciudadanos (México, 2014).

La aplicación de Gobierno en Línea no solo promueve la transparencia en los procesos de las entidades y los gobiernos sino que genera una interacción constante entre los ciudadanos y el gobierno o las entidades del gobierno. Este relacionamiento continuo requiere de un conocimiento previo de la estrategia por parte de quienes integran las instituciones, es decir, una capacitación adecuada, entendiendo la capacitación como “...*generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional,...*” (Ley 1567 de 1998- Art.4).

Por consiguiente, los Planes de Formación al interior de cada entidad, deben ser lo más apropiados posibles e incluir el desarrollo de las competencias necesarias que involucren el conocimiento de la estrategia de Gobierno en Línea al interior de la entidad.

Referente a lo anterior es importante anotar que en Colombia, la Función Pública establece unos lineamientos para la construcción de planes de formación en las entidades y es de destacar que dentro de sus ejes temáticos se incluye: Gobernanza para la Paz con lo referente a transparencia y participación ciudadana; Gestión del Conocimiento con el desarrollo de conocimiento al interior de las organizaciones; Valor Público garantizando la oportuna satisfacción de las demandas de la sociedad. (Función Pública, 2017, p. 66, 67)



**2.1.3 La Transparencia.** El más grande enemigo de la corrupción es la transparencia. (David Luna – Ministro TIC Colombia, 2017).

La transparencia en un gobierno y sus entidades adscritas y vinculadas, es la obligatoriedad de los mismos a participar de sus procesos, mecanismos, servicios, trámites, políticas y demás actuaciones, a la comunidad, a través de información clara, eficiente, verás y oportuna, con las excepciones que contemple la ley.

De hecho, las normas que enmarcan las actuaciones de la Administración Pública en Colombia, implícita o explícitamente condicionan sus actividades, funciones y conductas así como la de los servidores públicos dentro de comportamientos transparentes y éticos que faciliten una continua rendición de cuentas ante la sociedad.

La Transparencia es una herramienta de gran importancia, que promueve la participación ciudadana en los gobiernos. (Rebolledo, Zamora-Medina & Rodríguez-Virgili; 2017)

Los países han dado gran relevancia al tema de Transparencia creando directrices que les ha permitido direccionar las actuaciones públicas de forma más clara, visible y participativa para las comunidades. Es así como en Colombia existe la Ley 1772 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública que dispone unos lineamientos que permiten a las entidades estatales ajustarse a los objetivos del Gobierno en Línea. Adicionalmente la estrategia del GEL incluye la Transparencia como uno de sus logros y obliga dentro de sus actividades al cumplimiento de la norma en mención.

En Colombia existen diversos organismos y entidades involucrados en el concepto de Transparencia:

***Secretaría de Transparencia.*** Tiene diversas funciones enfocadas hacia la lucha contra la corrupción. Sus funciones están basadas en formulación y diseño de políticas públicas referentes a la transparencia y la lucha contra la corrupción. (Secretaría de Transparencia, 2017)

***Transparencia por Colombia.*** Organización no gubernamental líder en el mundo en la lucha contra la corrupción que trabaja en más de 100 países. (Transparencia por Colombia, 2017)

***Índice de Transparencia de la Entidades Públicas (ITEP).*** Es una iniciativa de la sociedad civil que busca contribuir a la prevención de hechos de corrupción en la gestión administrativa del Estado. Dentro de sus actividades, ésta entidad califica entidades estatales, teniendo en cuenta tres factores: Visibilidad (Divulgación de información pública, de la gestión administrativa, presupuestal y financiera, de trámites y servicios al ciudadano); Institucionalidad (Medidas y estrategias anticorrupción, gestión de la planeación, Políticas de comportamiento ético y organizacional, Gestión de la contratación, del talento humano y del control fiscal) y Control y Sanción, (Sistemas de PQRS, Rendición de cuentas a la ciudadanía, control social, institucional, control interno de gestión y disciplinario). (Índice de Transparencia, 2017)

***Observatorio de Transparencia y Anticorrupción.*** Es una herramienta para la medición y análisis del fenómeno de la corrupción, a partir de la interacción entre entidades, ciudadanos, y organizaciones públicas y privadas del orden nacional y territorial, para contribuir a elevar el nivel de transparencia en la gestión pública. (Observatorio de Transparencia y Anticorrupción, 2017).

Por otra parte la participación de los ciudadanos en la creación de políticas públicas en los países ha permitido un proceso de construcción social, como lo expresa Roth, A., 2014. Es así como para el año 2018 la estrategia de Gobierno en Línea ha pasado a ser política de Gobierno

Digital contando con la participación de la comunidad para su construcción. (Gobierno en Línea - Colombia, 2018).

Por último, la encuesta realizada por la ONU cada dos años sobre Gobierno Electrónico, para el 2016 reflejó la inclinación de las estrategias de los países, mostrando que cada vez más los gobiernos acogen el uso de las TIC en el desarrollo de sus actividades y participación ciudadana, es decir, que muestra una tendencia al crecimiento del aprovechamiento de ésta herramienta para el logro de los objetivos involucrando a los ciudadanos.

De acuerdo con ésta encuesta, Reino Unido aparece como líder mundial en el índice de participación electrónica, Japón y Australia comparten el segundo lugar. En cuanto a los países latinoamericanos, encabeza la lista México ocupando la posición número 14, seguido por Colombia en el puesto 27 y Chile en el 32. (Naciones Unidas, 2016, p. 77)

La encuesta muestra también a Colombia dentro de los países con un alto porcentaje en participación electrónica y servicio en línea.

En el caso de Reino Unido su estrategia de participación está basada en incrementar la apertura de datos y la transparencia en la información. Se destaca también la generación de políticas y documentos de gobierno en conjunto con los ciudadanos.

## **2.2 Marco conceptual**

Entendiendo la Administración Pública como el *“conjunto de actividades destinadas al cumplimiento de los fines y las funciones del Estado”* (Pachón L., 2008), está formada por todas aquellas entidades estatales que cumplen actividades de servicio, financieras y las demás relacionadas con el uso de recursos públicos. A través de la historia y hasta hoy, la Administración Pública ha estado situada en diversas teorías y conceptos.

Brevemente se puede anotar que la Administración Pública se centra en el uso ético, honesto, responsable, productivo y transparente de los recursos de una nación, bajo una normatividad, a través de una entidad o institución, prestando un servicio o actividad en beneficio de la comunidad, del estado y de los mismos servidores públicos, quienes son el recurso humano encargado de a través de sus funciones dar vida a las actividades públicas.

Las actividades en el marco de la administración pública, en su mayoría, se realizan con recursos del estado lo cual exige una gran responsabilidad, un alto aprovechamiento de dichos recursos, y por lo tanto, no solo se requiere de habilidades y conocimientos para ejercer un determinado cargo público, sino también es fundamental disponer de una formación continua, para ir al mismo paso de la dinámica del estado, en donde se crean nuevas leyes, nuevas directrices y nuevas estrategias que deben ser conocidos por todos y cada uno de los integrantes y actores de una institución estatal, es decir, una capacitación adecuada para corresponder a los requerimientos de los ciudadanos.

Adquirir conocimientos en todo lo referente a normatividad y estrategias de una entidad no solo es necesario para ejercer las actividades propias de la Administración Pública, sino también para proteger a las entidades y gobiernos de posibles hechos de corrupción, entendiendo éste término como el conjunto de todos los delitos en que puede incurrir un funcionario o funcionarios públicos con el ánimo de sacar un beneficio propio o para terceros.

La corrupción no es más sino la ausencia de valores y de ética en el ejercicio de una labor determinada, que involucre el beneficio, entorpecimiento o cualquier acción de un tercero en contra de la moral y las normas y que en consecuencia genere un detrimento no solo patrimonial sino también en la esencia de una entidad determinada.

En un evento de corrupción son todos afectados: el autor, los involucrados, quienes lo conocen y lo callan, el área en donde se origina, la entidad, los entes de control, la comunidad, la sociedad en general y el estado.

Las entidades estatales en Colombia ejercen un papel de gran importancia en el desarrollo económico y social del país. En Colombia se establecen como entidades estatales:

a) La Nación, las regiones, los departamentos, las provincias, el Distrito Capital y los distritos especiales, las áreas metropolitanas, las asociaciones de municipios, los territorios indígenas y los municipios; los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), así como las entidades descentralizadas indirectas y las demás personas jurídicas en las que exista dicha participación pública mayoritaria, cualquiera sea la denominación que ellas adopten, en todos los órdenes y niveles.; b) El Senado de la República, la Cámara de Representantes, el Consejo Superior de la Judicatura, la Fiscalía General de la Nación, la Contraloría General de la República, las contralorías departamentales, distritales y municipales, la Procuraduría General de la Nación, la Registraduría Nacional del Estado Civil, los ministerios, los departamentos administrativos, las superintendencias, las unidades administrativas especiales y, en general, los organismos o dependencias del Estado a los que la ley otorgue capacidad para celebrar contratos. (Ley 80 de 1993)

Para la presente investigación, Previsora Seguros, se encuentra dentro del grupo de empresas industriales y comerciales del estado con más del 90% de participación del estado.

Las entidades estatales están obligadas a cumplir su objeto social dentro de las actuaciones y normas que indica la ley y con la finalidad de servir al ciudadano y al mismo estado, junto con una rendición de cuentas continua.

La labor de estas entidades está cada día más cercana al ciudadano, por lo que sus actividades y conductas están más expuestas a ser juzgadas por la sociedad, lo que permite un mejoramiento continuo en el ofrecimiento de sus servicios al ciudadano.

Por lo anterior el gobierno colombiano a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic), según la Ley 1341 o Ley de TIC lo faculta como entidad encargada de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Dentro de sus funciones está incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y a sus beneficios. (Mintic, 2017)

Las TIC actúan como la herramienta de engranaje determinante, ya que son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, vídeo e imágenes (Ley1341, 2009), por lo que hacen parte importante en la modernización de las entidades del estado.

Para articular lo anterior buscando construir un estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC, el gobierno colombiano tiene la estrategia de Gobierno en Línea, que es el nombre dado a la estrategia de gobierno electrónico (e-government). (Gobierno en Línea, 2017)

El Gobierno en Línea se pone en marcha con el uso de las tecnologías de la información, para generar un vínculo con una comunicación constante y cercana con los ciudadanos y las demás entidades el estado

Para medir el avance las entidades en la implementación de la Estrategia Gobierno en línea está el instrumento cuantitativo denominado Índice de Gobierno en Línea. Este índice está compuesto por dos rankings (uno nacional y uno territorial), que muestran las entidades y sectores que más han avanzado en la implementación de la Estrategia. (Gobierno en Línea, 2017)

Dentro de ésta medición uno de los aspectos más relevantes es la Ley de Transparencia, la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, la cual regula el derecho de acceso a la información pública y establece unos requerimientos que deben cumplir las entidades estatales del gobierno colombiano.

Las entidades estatales están obligadas no solo a cumplirla, sino a ponerla en conocimiento de cada servidor público en su entidad, y de esta manera construir entidades en donde la transparencia en los procesos hacia el interior de la organización y hacia fuera de la misma sea una constante.

El término transparencia debe cobijar toda actuación desde su más mínima intervención en las funciones de quien ejerce como servidor público, hasta el estado mismo frente a quienes lo integran y, porque no decirlo, frente al mundo.

El tener acceso a la información de las entidades de manera constante, así como una comunicación de doble vía, en donde la participación ciudadana sea evidente, hace que se allane el camino para fortalecer el relacionamiento y no solo a las instituciones sino a la nación y su compromiso por propender por su desarrollo, en donde cada día sean menos las barreras y sea la

percepción de que las entidades buscan al ciudadano y no el ciudadano a las entidades, lo que significa que todos sus procesos están de cara a la comunidad, sin nada que ocultar y con todo por mostrar .

Para la fecha de finalización del presente trabajo, Mayo de 2018, el gobierno nacional a través del MinTic, creó la política de Gobierno Digital enfocada a *“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”* (Gobierno en Línea, 2018). Ésta política hace parte de la transformación de Gobierno en Línea a Gobierno Digital y que durante el primer semestre del 2018 se está comenzando a socializar a través de su página web.

### 2.3 Marco legal

Marco Jurídico Institucional de la Estrategia. De acuerdo con la siguiente normatividad:

- **Constitución Política de 1991.** Artículos 75 al 77, referentes al tema de las comunicaciones.
- **Conpes 2790 de 1995.** Gestión Pública orientada a resultados.
- **Decreto Ley 2150 de 1995.** Estatuto Anti-trámites.
- **Conpes 3072 de 2000.** Agenda de Conectividad.
- **Directiva 02 de 2000.** Plan de Acción de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **Decreto 127 de 2001.** Consejerías y Programas Presidenciales en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.



- **Decreto 3107 de 2003.** Supresión del Programa Presidencial e integración de la Agenda de Conectividad al MinTIC.
- **Decreto 1151 de 2008.** Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.
- **Ley 1341 de 2009.** Mecanismo y condiciones para garantizar la masificación del Gobierno en Línea. Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
- **Circular No. 058 de 2009 de la Procuraduría General de la Nación.** Cumplimiento Decreto 1151 de 2008.
- **Decreto 2693 de 2012.** Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.
- **Decreto 2573 de 2014.** Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.
- **Decreto 1078 de 2015.** Decreto Único Sectorial - Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.

## **Gobierno Abierto**

- **Ley 57 de 1985.** Publicidad de los actos y documentos oficiales
- **Ley 594 de 2000.** Ley General de Archivos
- **Acto legislativo 01 de 2003.** Uso de medios electrónicos e informáticos para el ejercicio del derecho al sufragio.
- **Ley 892 de 2004.** Mecanismo electrónico de votación e inscripción
- **Ley 1712 de 2014.** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional

- **Ley Estatutaria 1757 de 2015.** Promoción y protección del derecho a la participación democrática
- **Decreto Reglamentario Único 1081 de 2015 - Decreto 103 de 2015.** Reglamento sobre la gestión de la información pública
- **Resolución 3564 de 2015.** Reglamentaciones asociadas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Estándares para la publicación y divulgación de la información, formulario electrónico para recepción de solicitudes de acceso a información, condiciones técnicas para la publicación de datos abiertos y condiciones de seguridad de los medios electrónicos

### **Trámites y Servicios**

- **Ley 527 de 1999.** Ley de Comercio Electrónico. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto Ley 2150 de 1995.** Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 1747 de 2000.** Entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales.
- **Ley 734 de 2002.** Código Único Disciplinario.
- **Ley 794 de 2003.** Código de Procedimiento Civil.
- **Ley 812 de 2003.** Renovación de la Administración Pública
- **Ley 906 de 2004.** Código de Procedimiento Penal.

- **Conpes 3292 de 2004.** Proyecto de racionalización y automatización de trámites.
- **Ley 962 de 2005.** Racionalización de trámites y procedimientos administrativos. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o presten servicios públicos.
- **Decreto 019 de 2012.** Suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **NTC 5854 de 2012.** Accesibilidad a páginas web
- **Decreto 2364 de 2012.** Firma electrónica.
- **Ley estatutaria 1618 de 2013.** Ejercicio pleno de las personas con discapacidad.

#### **Gestión TI**

- **Directiva Presidencial No. 10 de 2002.** Programa de renovación de la Administración Pública: hacía un Estado Comunitario
- **Ley 790 de 2002.** Programa de Reforma de la Administración Pública
- **Conpes 3248 de 2003.** Renovación de la Administración Pública
- **Decreto 3816 de 2003.** Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública.
  - **Decreto 235 de 2010.** Intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.

#### **Seguridad y Privacidad de la Información:**

- **Ley 1266 de 2008.** Disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información.
- **Ley 1273 de 2009.** Código Penal. Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
- **Ley Estatutaria 1581 de 2012.** Protección de datos personales

### **Normatividad adicional**

- **Ley 361 de 1997.** Mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 762 de 2002.** Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).
- **Ley 823 de 2003.** Por la cual se dictan normas sobre igualdad de oportunidades para las mujeres.
- **Ley 850 de 2003.** Por medio de la cual se reglamenta las veedurías ciudadanas.
- **Ley 982 de 2005.** Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones
- **Ley 1287 de 2009.** Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997 (por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1680 de 2013.** Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Ley 1753 de 2015.** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAIS"

## **Decretos**

- **Decreto 2618 de 2012.** Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1510 de 2013.** Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
- **Decreto 1377 de 2013.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. (Ley de protección de datos).
- **Decreto 0032 de 2013.** Por la cual se crea la Comisión Nacional Digital y de Información Estatal.
- **Decreto 2453 de 2013.** Por medio del cual se modifica el Decreto 2618 de 2012.
- **Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamente parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

## **2.4 Marco espacial**

La presente investigación está enmarcada en La Previsora S.A., Compañía de Seguros, entidad que se encuentra presente en las siguientes ciudades del territorio colombiano:

- Bogotá (Casa Matriz, Sucursal Estatal, Centro de Servicios Masivos, Centro Empresarial Corporativo, Centro de Expedición Cedritos, Centro de Expedición Automóviles Cafam Floresta)
- Arauca
- Armenia
- Barranquilla (Aliado estratégico)
- Bucaramanga
- Buga
- Buenaventura
- Cali
- Cartagena
- Cúcuta
- Florencia
- Ibagué
- Manizales
- Medellín
- Mocoa

- Montería
- Neiva
- Pasto
- Pereira
- Popayán
- Quibdó
- Riohacha
- Sincelejo
- Tunja
- Villavicencio
- Yopal

## **2.5 Marco Temporal**

Esta investigación comprenderá el período enero 2016 – mayo 2018.

## **Capítulo III – Metodología de la Investigación**

### **3.1 Marco Metodológico**

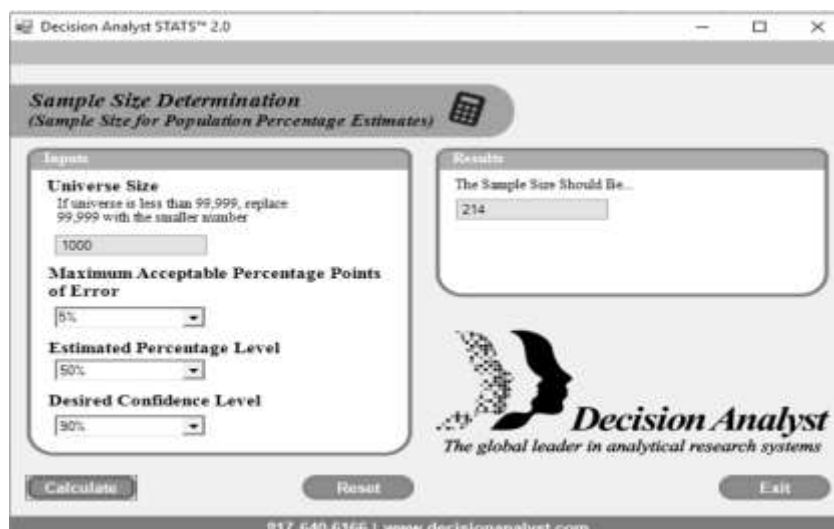
**3.1 Tipo de estudio.** La presente investigación es cuantitativa que aporta evidencias referentes a la investigación

**3.2 Población objetivo.** La población objeto de estudio es La Previsora S.A. Compañía de Seguros, empresa industrial y comercial del estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Previsora S.A. es una entidad del sector asegurador colombiano, cuyo portafolio de productos está centrado en los ramos de seguros reales o de años, seguros multirriesgos, seguros patrimoniales y seguros de personas, con presencia en 26 ciudades en Colombia a través de sucursales, con canales de comercialización que incluyen puntos de venta, agentes, agencias intermediarios y corredores de seguros.

Está integrada por aproximadamente 570 empleados contratados a término indefinido y aproximadamente otros 430 mediante contratos temporales, outsourcing, prestación de servicios y otros tipos de convenios, para un universo total de 1.000 personas.

**3.2 Determinación del tamaño de la muestra.** Se realiza usando el programa STATS® sugerido en el libro “Metodología de la Investigación” de Roberto Hernández Sampieri:



**Figura 3.** Decision Analyst STATS 2.0 (Sample Size Determination).

<b>Tamaño del universo</b>	<b>1000</b>
<b>Error máximo aceptable</b>	<b>5%</b>



<b>Porcentaje estimado de la muestra</b>	<b>50%</b>
<b>Nivel deseado de confianza</b>	<b>90%</b>
<b>Tamaño de muestra</b>	<b>214</b>

### **3.2 Técnicas de recolección de la información:**

#### **3.2.1 Fuentes primarias.** Se utilizaron las siguientes:

*Entrevistas.* Inicialmente se realizaron entrevistas a algunas áreas relacionadas con la estructuración de Gobierno en Línea en la entidad: Área de Comunicaciones el día 17 de enero de 2017 (Alejandra Escobar), Área de Tecnología el día 6 de febrero de 2017 (Saúl Ballesteros), y Área de Mercadeo y Publicidad el día 7 de febrero de 2017 (Alexandra Sánchez).

Igualmente se realizó una entrevista piloto no estructurada al presidente de la compañía, doctor Andrés Restrepo, el día 9 de febrero del 2017, en donde se consultó su opinión sobre la Estrategia de Gobierno en Línea en Previsora Seguros.

*Encuestas.* Teniendo en cuenta que nuestro estudio es en esencia descriptivo y que se conoce la probabilidad de seleccionar un sujeto de la población, se trabajará con una muestra probabilística con enfoque cuantitativo y partiendo del hecho de que los miembros de la población son similares, se escogió un muestreo aleatorio simple que asegura un alto grado de representatividad.

Seguidamente se estructuró una encuesta dirigida a colaboradores de Previsora Seguros (Anexo A. Encuesta Gobierno en Línea colaboradores – Previsora Seguros).

Por último se realizaron entrevistas estructuradas basadas en la entrevista piloto, con directivos y colaboradores de nivel profesional (Anexo B. Entrevista- preguntas abiertas Gobierno en Línea).

**Fuentes secundarias.** Se utilizaron las siguientes:

Internet: reportes de investigación de Gobierno en Línea (resultados), documentos, artículos conceptuales, estadísticas, leyes, decretos, resoluciones, normatividad en general con aplicabilidad en Colombia, etc. Información que se registrará de manera selectiva y se incluirán apartes, citas textuales y resúmenes de las fuentes secundarias escogidas, con fundamentación en los conceptos que hacen parte de la presente investigación.

### **3.3 Tratamiento de la investigación:**

Se desarrolló en el siguiente orden:

1. Reconocimiento conceptual de la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia, su avance e implementación en las entidades estatales, así como los temas relacionados con el objeto del estudio como son las TICs, la normatividad vigente relacionada con la investigación y análisis de la Ley de Transparencia frente a la entidad investigada.
2. Exploración del e- government a nivel mundial conforme a la información recopilada a través de la ONU.
3. Revisión de los índices de gobierno en línea en la entidad en los años 2014, 2015 y 2016.
4. Revisión de la página web de la entidad.
5. Tres (03) entrevistas a las áreas de Tecnología, Comunicaciones y mercadeo y Publicidad de La Previsora S.A., Compañía de seguros.

6. Una (01) entrevista no estructurada al presidente de la entidad del estudio y análisis de la misma.
7. Doce (12) entrevistas estructuradas con preguntas abiertas y de selección a directivos y colaboradores de la entidad y análisis de las mismas. (Anexo B)
8. Doscientas catorce (214) encuestas dirigida a colaboradores de la entidad. Fecha de realización: del 22 de Marzo al 12 Abril de 2017 (Anexo A).
9. Se transcriben los formatos físicos de las 214 a una matriz en Excel que permite crear el consolidado de los datos para luego graficarlos y analizarlos, ingresando la totalidad de la información de las encuestas.

#### **Análisis de datos:**

Previsora, como entidad que conforma la Administración Pública en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998, debe incluir la estrategia de Gobierno en Línea dentro de sus planes de acción de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación, en donde se deben definir las actividades, responsables, metas y recursos presupuestales que les permitan dar cumplimiento a los lineamientos que allí se establecen.

Es así como dentro del Plan de Acción Anual, Previsora Seguros, determinó para la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, un modelo para el año 2017 que incluyó estrategias relevantes para el cumplimiento de Gobierno en Línea en la entidad:

- Fortalecimiento de la Transparencia y acceso a la Información;
- Promover la participación ciudadana en la formulación de políticas, planes, programas, proyectos, normatividad, acciones y/o servicios de las entidades del sector Hacienda;
- Fortalecimiento de la transparencia y sanción de la corrupción.

POLÍTICA	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FECHA INICIO	FECHA DE FIN	
2. Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	Constituir e implementar el Colectivo Sectorial de Control Disciplinario Interno para el desarrollo de buenas prácticas en esta materia	Asistir y apoyar la realización de las reuniones que sean programadas en el marco del Colectivo Sectorial de Control Disciplinario Interno	Capacitación Código General Disciplinario	01/01/2017	31/03/2017	
		Asistir y apoyar la realización de las reuniones que sean programadas en el marco del Colectivo Sectorial de Control Disciplinario Interno	Capacitación Reforma Tributaria	01/04/2017	31/05/2017	
		Asistir y apoyar la realización de las reuniones que sean programadas en el marco del Colectivo Sectorial de Control Disciplinario Interno	Capacitación Código General Disciplinario	01/06/2017	31/07/2017	
		Asistir y apoyar la realización de las reuniones que sean programadas en el marco del Colectivo Sectorial de Control Disciplinario Interno	Capacitación Código General Disciplinario	01/08/2017	30/09/2017	
		Participar en el día de la transparencia	Participación y asistencia a la jornada programada para la celebración del día de la transparencia	01/09/2017	31/10/2017	
		Asistir y apoyar la realización de las reuniones que sean programadas en el marco del Colectivo Sectorial de Control Disciplinario Interno	Establecer cronograma de actividades a desarrollar en el marco del Colectivo Disciplinario del Sector Hacienda para 2017	01/11/2017	30/11/2017	
		Fortalecimiento de la transparencia y acceso de la Información	Campañas internas de información sobre los componentes de ley de transparencia que sean modificados	Dar a conocer los cambios que presente la respectiva Ley. Indicador: (# campañas realizadas / # cambios realizados)x100	01/03/2017	30/06/2017
			Campañas internas de información sobre los componentes de ley de transparencia que sean modificados	Dar a conocer los cambios que presente la respectiva Ley. Indicador: (# campañas realizadas / # cambios realizados)x100	01/09/2017	31/12/2017
			Socialización sobre los el proceso de implementación de gobierno en línea en Previsora	Dar a conocer los avances sobre la implementación de los diferentes componentes. Indicador: (# de actividades realizadas / # de actividades planteadas)*100	01/08/2017	30/11/2017
			Velar por la actualización de la información obligatoria de la ley de transparencia	Dar a conocer los cambios que presente la respectiva Ley. Indicador: (# campañas realizadas / # cambios realizados)x100	01/03/2017	30/06/2017
	Velar por la actualización de la información obligatoria de la ley de transparencia		Dar a conocer los cambios que presente la respectiva Ley. Indicador: (# campañas realizadas / # cambios realizados)x100	01/09/2017	31/12/2017	
	Diseñar un plan de comunicación para la divulgación de información de los inventarios de activos a los funcionarios de la Compañía.		Dar a conocer los funcionarios de la Compañía los inventarios de activos. Indicador: (# de campañas divulgadas / # campañas propuestas)	01/09/2017	31/12/2017	
	Actualizar permanente el esqueleto de la estructura de los contenidos de la pagina web		Mantener los contenidos actualizados mostrando gestión eficiente. Indicador: (# de solicitudes publicadas / # de solicitudes recibidas)	01/03/2017	30/06/2017	
	Actualizar permanente el esqueleto de la estructura de los contenidos de la pagina web.		Mantener los contenidos actualizados mostrando gestión eficiente. Indicador: (# de solicitudes publicadas / # de solicitudes recibidas)	01/09/2017	31/12/2017	
	Promover la participación ciudadana en la formulación de políticas, planes, programas, proyectos, normatividad, acciones y/o servicios de las Entidades del Sector Hacienda.		Monitorear los resultados de los indicadores de servicio (Cliente final y Aliado estratégico) en los comités de mejoramiento continuo (1er. cuatrimestre)	Se revisarán los resultados de las encuestas de cliente final y aliado estratégico y se generarán acciones de mejora en los procesos que impactan el resultado	01/03/2017	30/06/2017
			Monitorear los resultados de los indicadores de servicio (Cliente final y Aliado estratégico) en los comités de mejoramiento continuo (2o cuatrimestre)	Se revisaran los resultados de las encuestas de cliente final y aliado estratégico y se generarán acciones de mejora en los procesos que impactan el resultado	01/09/2017	31/12/2017
	Fortalecimiento de la transparencia y sanción de la corrupción	Consolidar y publicar el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Consolidar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano de Previsora Seguros, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 2641 de 2012 y La herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", en sus cuatro componentes: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, Estrategia Antitrámites, Rendición de cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	01/01/2017	30/01/2017	
		Revisión y actualización de Políticas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Revisar y actualizar las políticas del manual	01/01/2017	31/01/2017	
		Actualizar el mapa de riesgos de corrupción con las modificaciones en la metodología.	Realizar la actualización del mapa de riesgos de corrupción de los procesos de apoyo.	01/09/2017	31/12/2017	
		Mantener actualizado el mapa de riesgos de corrupción en la pagina de Previsora.	Mapa de riesgos de corrupción publicado.	01/09/2017	31/12/2017	
		Realizar el mantenimiento de los canales de denuncia.	Garantizar la disponibilidad del canal de denuncia en un 95%.	01/10/2017	31/12/2017	
		Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia - Semestre I	Gestionar el 100% de los casos reportados.	01/03/2017	30/06/2017	
		Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia - Semestre II	Gestionar el 100% de los casos reportados.	01/09/2017	31/12/2017	
		Realizar seguimiento a los controles establecidos que mitigan los riesgos de fraude y corrupción.	Validación de la efectividad de controles.	01/04/2017	31/08/2017	
	Análizar datos para identificación de fraudes.	Análisis para el proceso de pago de siniestros.	01/03/2017	31/07/2017		

Figura 4. Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano (Modelo año

2017)

Como determinante para el cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea está el sitio web de la entidad, ya que es una herramienta fundamental en el uso de tecnologías de la información y cuyo fin principal es la optimización de la gestión de la entidad, para facilitar al ciudadano la realización y consulta de trámites, así como generar una relación más cercana y participativa.

Aún así, en lo que se refiere a la página web de la entidad del estudio, se han generado algunos inconvenientes para la ejecución de lo establecido en la directriz del gobierno a través del Manual de Gobierno en Línea, lo que ha retrasado el cumplimiento en los porcentajes que demanda la norma, que para el 2017, y principalmente en lo que compete al Componente TIC para Gobierno Abierto, debería ya estar al 100%.

Para el logro de Transparencia, que hace parte del componente Tic para Gobierno Abierto, el porcentaje promedio alcanzado en la última calificación (2016) es bajo (26.2%), y sobre todo teniendo en cuenta que dicho logro incluye aspectos importantes tales como: Porcentaje de información obligatoria publicada en línea (64.5%), Sitio web oficial de la entidad accesible y usable (66.3), Ejercicios de rendición de cuentas soportados en medios electrónicos (0%), Conjuntos de datos abiertos publicados, actualizados y difundidos (0%), Monitoreo de conjuntos de datos abiertos (0%). (*Datos del Índice de Gobierno Digital - Nivel Nacional – Resultados 2016*)

Lo anterior a pesar de que la entidad realizó un levantamiento de información para verificar la relación que tenía Gobierno en Línea y la Ley 1712 para así mismo poder definir qué temas se publicarían para dar cumplimiento a las dos normativas y se realizó una agrupación por

segmentos con su respectivo soporte, el cual contó con datos como presupuestos, y el esqueleto de la arquitectura de información de la página web.

Es importante anotar que el Código de Buen Gobierno, Título V sobre Transparencia e Información, establecido en Previsora Seguros, relaciona parámetros sobre información al público, lo cual indica que la compañía trabaja y se preocupa por dar cumplimiento en lo que se refiere a éste tema y ha estado generando acciones para avanzar en la ejecución de las actividades relacionadas con Transparencia. (Previsora, 2017).

Entre enero y febrero de 2017 se realizó un sondeo a tres áreas relacionadas con la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea: la Oficina de Mercadeo y Publicidad, la Subgerencia de Planeación Tecnológica y la Gerencia de Comunicaciones, quienes indicaron la importancia de la implementación de la estrategia, y destacaron la gestión que se ha realizado para la publicación de información del presupuesto de los último cuatro años para dar cumplimiento a lo relacionado con Datos Abiertos.

El sitio web de Previsora Seguros operó hasta el 9 de abril de 2017 bajo un esquema que buscaba alinearse a la estrategia de gobierno en línea para mejorar el mecanismo de atención al cliente, teniendo en cuenta que uno de los componentes es el Tic para Servicio, el cual incluye diferentes actividades de servicios centralizados para el cliente e integración de PQRD, y que debían tener un plan de acción como cumplimiento máximo 2017, manteniendo el 100% al 2019. Efectivamente para el Sistema integrado de PQRD la entidad mantiene el 100% de cumplimiento, pero en lo que comprende a la totalidad del componente, el último promedio (año 2016) registró el 61.6%.

Para alinearse a la estrategia de Gobierno en Línea, Previsora Seguros ha gestionado:

- Tic para Servicios: Sistema web de PQR's; Certificaciones en línea; Formularios descargables; Pagos en línea.
- Tic para Gobierno Abierto: Datos Abiertos; Rendición de cuenta permanente (tanto interno como externo); Acceso a información pública.
- Tic para la Gestión: Direccionamiento estratégico de TI; Implementación de la estrategia de TI; Gestión integral de proyectos de TI; Servicios tecnológicos; Gestión del cambio de TI; Automatización de procesos y procedimientos
- Seguridad y Privacidad de la Información: Diagnóstico de seguridad y privacidad; Plan de seguridad y privacidad de la información; Riesgos de seguridad; Monitoreo permanente.

Es importante destacar entidades del gobierno colombiano como el Ministerio de Justicia y del Derecho y el Hospital Militar Central, que alcanzaron para el período 2016 el cumplimiento al 100% en el Tic para Gobierno Abierto (Transparencia, Participación y Colaboración), sus sitios web son de fácil usabilidad, claros y sencillos para el acceso de cualquier ciudadano.



**Figura 5.** Página web de Previsora Seguros hasta el 9 de abril de 2017

(www.previsora.gov.co)



**Tabla 5. Contenido de la página web de Previsora Seguros hasta el 9 de abril 2017**

CONTENIDO PAGINA WEB PREVISORA SEGUROS HASTA ABRIL 9 DE 2017	
<b>Banners</b>	Ley de Transparencia / Consulte aquí clausulado - Seguro de Autos / Los mejores post de la semana / Defensor del consumidor financiero / La queja y la solución a solo un click (App Def. del consumidor) / Acciones Segurexpo de Colombia (Oferta Pública de acciones de Segurexpo de Colombia)
<b>Cabecera Menú Horizontal</b>	Inicio / Institucional / Gestión y Transparencia / Normas Empresariales / Contratación / Trámites y Servicios / Sac / Línea Ética / Servicio al Ciudadano
<b>Menú: Institucional</b>	Quiénes somos / Misión y Visión / Organigrama / Directorio: <i>Funcionarios Principales; Directorio de Entidades; Directorio de Asociaciones</i> / Presidencia / Vicepresidencias / Secretaría General / Sedes / Sostenibilidad
<b>Menú: Gestión y Transparencia</b>	Nuestras Funciones / Indicadores / Estados Financieros ( <i>del 2011 al 2015</i> ) / Normativa: <i>Normativa; Control y Rendición de cuentas; Circulares Superfinanciera</i> / Presupuesto( <i>pdf2012 al 2016</i> ) / Planes y Programas: <i>Plan Estratégico; Plan de Compras; Plan de Acción Anual (desde 2009); Plan de Mejoramiento; Gestión de Calidad; Plan Anticorrupción (desde 2014 al 2017); Programa de Gestión Documental; Plan Auditoría</i> / Rendición de Cuentas / Operaciones Recíprocas / Cartilla Tributaria / Entes de Control ( <i>Contraloría, Superfinanciera, Contaduría P., Procuraduría, Dpto. Advo. de la Función Pública, Cámara de Representantes</i> ) / Ley de Transparencia: <i>Plan Institucional y gestión Ambiental; Política Editorial y de Actualización; Participación ciudadana; Esquema de publicación</i>
<b>Menú: Normas Empresariales</b>	Ética / Buen Gobierno / Estatutos / Junta Directiva 2015: <i>Comités de apoyo; Auditoría; Inversiones y Seguimiento de Riesgo; Gobierno Corporativo; Estrategia y negocios; Política Remuneración; Reglamento (Reglamento Junta)</i>
<b>Menú: Contratación</b>	Convocatoria de Veedurías Ciudadanas / Circular Básica de Contratación / Invitación Abierta 2015 / Invitación Abierta 2016 / Invitación Abierta 2017
<b>Menú: Trámites y Servicios</b>	Reclamos e Indemnizaciones: <i>Seguros Patrimoniales; Pólizas Multirriesgo; Seguros de Vida; Seguros Reales o de Daños; Seguros de Vida Grupo Deudores; Seguro Colectivo de AP; Seguro de Accidentes Acuáticos y de Pasajeros; Seguro de Automóviles; Soat</i>
<b>Menú: SAC</b>	SAC (Sistema de Atención al Consumidor Financiero): Glosario; Peticiones, quejas y reclamos; Carta del trato digno (Derechos y Deberes); Cláusulas y prácticas abusivas; Defensor del consumidor financiero
<b>Menú: Línea Ética</b>	Línea Ética
<b>Menú: Servicio al Ciudadano</b>	<i>Glosario; Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; Denuncias --&gt; Línea ética; Carta del trato digno (Derechos y Deberes); Protocolos de Servicio; Canales de atención (Sucursales: Oficinas Previsora; Proveedores: Red talleres, Puntos de venta SOAT); Informe Derechos de petición (Julio - Diciembre); Registro Público Derecho de Petición (Julio - Diciembre); Informe Derechos de Petición (Enero 2017); Registro Público Derecho de Petición (Enero 2017); Informe Derechos de Petición (Febrero 2017); Registro Público Derecho de Petición (Febrero 2017)</i>
<b>Página Principal</b>	Sistema de Información Comercial Sic: <i>Manual (pdf); Interno (únicamente para funcionarios)</i>
<b>Clientes</b>	Asistencia Vehicular / Asistencia Domiciliaria / Contáctenos / Salvamentos / Convenios IPS / Política de Privacidad / Viva Seguro Fasecolda ( <a href="http://www.vivasegurofasecolda.com">www.vivasegurofasecolda.com</a> ) / Previcrédito / Accidentes Personales Massive
<b>Proveedores y Externos</b>	Sarlaft / Contratación / Certificados Tributarios ( <i>Consulta y descarga</i> ) / Mesa de Servicios / Bizagi / Programa de Enagenación Acciones - Segurexpo ( <a href="http://Bancoldex.com">Bancoldex.com</a> )
<b>Aliados</b>	Quiero ser un Aliado / Clases de Aliado Estratégico / Marco Legal
<b>Pagos en Línea</b>	Pagos en Línea
<b>Portafolio</b>	Seguros Reales o de Daños / Seguros Multirriesgo / Seguros Patrimoniales / Seguros de Personas
<b>Saber Seguro</b>	Saber Seguro ( <i>Cursos</i> )- <i>Programa de educación financiera</i>
<b>Servicios para Aliados Estratégicos</b>	Chat Previsora / Soporte Aplicativo

A partir del 10 de abril de 2017 se activó una nueva página web con el objetivo de presentar una estructura más atractiva para el público, mejor navegabilidad, más cercana y agradable.

La finalidad de éste cambio estaba enfocada en que los ciudadanos, aliados estratégicos, clientes y comunidad en general pudieran navegar y encontrar la información requerida de una forma más fácil y así dar cumplimiento a la estrategia de Gobierno en Línea.

Previsora buscó con el cambio de su página web implementar el sitio bajo altos estándares de calidad, seguridad y portabilidad que permitiesen a la organización contar con un canal diseñado y orientado hacia los clientes, un sitio compatible con dispositivos móviles, fácilmente administrable por la entidad, bajo los estándares del manual de Gobierno en Línea y donde adicionalmente se pudieran adquirir los productos de la entidad.

Durante el mes de mayo del 2017 comenzaron a ser evidentes inconsistencias en la nueva página web en términos de usabilidad, aspectos técnicos, funcionales, de administración y de seguridad de la misma y derivado de ello el no cumplimiento algunos de los requerimientos de la estrategia, por lo que la compañía tomó la decisión en el mes de julio de 2017 de volver a la página anterior, entre tanto se hicieran los ajustes correspondientes.

A mayo de 2018, no se ha dado solución a los inconvenientes mencionados, por lo que a la fecha Previsora continúa con la página anterior pero procurando dar cumplimiento a los requerimientos de la estrategia y fortaleciendo las actividades dentro del Plan de Acción Anual de la entidad.

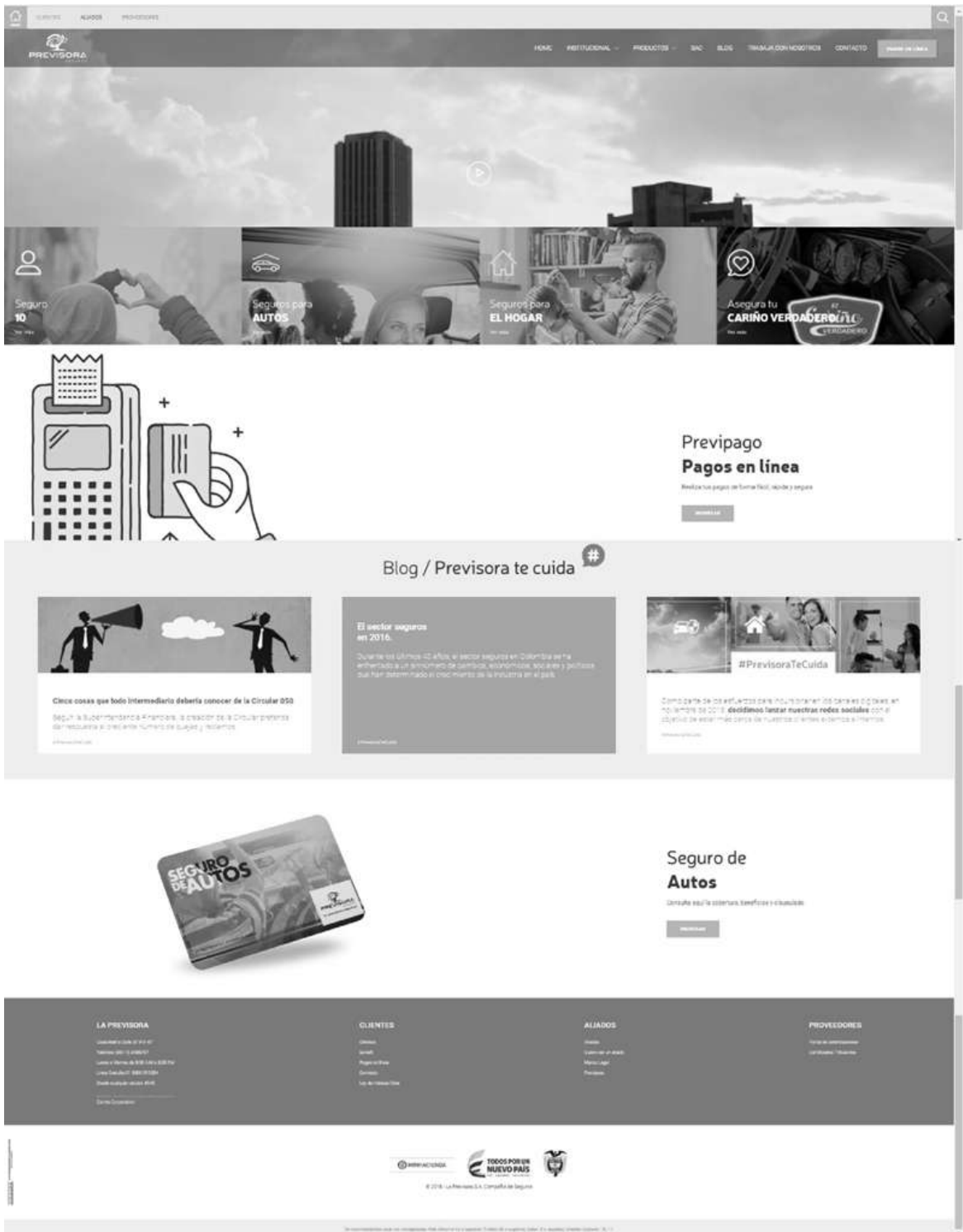


Figura 6. Página web de Previsora Seguros desde el 10 de abril de 2017 hasta julio 2017.

([www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co))

Para la presente investigación se realizó una entrevista no estructurada el 9 de febrero del 2017 al presidente de la compañía, doctor Andrés Restrepo, quien estuvo liderando la entidad hasta el 29 de febrero de 2017, para conocer su apreciación del Gobierno en Línea en Previsora y sus consideraciones con respecto a la relación o incidencia de la estrategia como herramienta de transparencia para la comunidad (ciudadanos, clientes, proveedores, etc.) e implicación en la mejora de los procesos con la implementación de GEL.

De ésta entrevista se destaca la opinión sobre el concepto de Gobierno en Línea, que para el presidente de Previsora Seguros, en ese momento, se refería a la existencia de un problema de fondo en la aplicación de esta estrategia a compañías que como Previsora compiten en el mercado. Para el doctor Restrepo el objetivo de Gobierno en Línea es la transparencia de la administración pública hacia los ciudadanos, es decir, que la ciudadanía ejerza de alguna manera una labor de veeduría en el cumpliendo las obligaciones que la administración pública tiene para con la sociedad. Esto es muy claro para entidades como el Ministerio de Agricultura, Finagro, el Sena, entidades que generan política pública y que están cumpliendo unas labores de Administración Pública. Previsora tiene clientes y la relación con los clientes es distinta, entonces se puede argumentar que en efecto esos clientes también son dueños de la entidad, pero el tipo de veeduría que puede hacer es diferente a la que le pueden hacer a una entidad que cumple labores puramente de Administración Pública o del sector estatal.

El Gobierno en Línea obliga a que las entidades publiquen su plan estratégico y eso es algo que para Previsora se relaciona con información confidencial.

(A. Restrepo, comunicación personal, 9 de febrero de 2017).

Basadas en la entrevista al Dr. Restrepo, se realizaron 15 entrevistas estructuradas, así:

**Tabla 6. Grupo (entrevista estructurada. Anexo B)**

<b>NIVEL</b>	<b>TOTAL PERSONAS</b>	<b>No.</b>	<b>CARGO</b>
NIVEL DIRECTIVO	11	1	Secretaria General
		2	Vicepresidentes
		4	Gerentes
		4	Subgerentes
NIVEL PROFESIONAL	4	4	Profesionales

*Nota: Fuente: elaboración autor.*

La información recopilada por éstas entrevistas da cuenta, en su mayoría, la existencia de un común denominador en lo que se refiere al conocimiento del concepto de Gobierno en Línea, y es que está ligado a la información y al uso de la tecnología, pero hay vacíos para la aplicación de dicha estrategia dentro de la entidad.

De acuerdo con éstas entrevistas se entiende Gobierno en Línea como:

- Directrices que establece el Mintic para que las entidades estatales puedan alinearse a requerimientos y parámetros tecnológicos con el fin de que la entidad pueda avanzar en algunos temas de infraestructura tecnológica y en seguridad.
- Estrategia del gobierno nacional a través del Mintic para que los usuarios puedan acceder a información , debatir y conocer todas aquellas políticas que dicta el gobierno a través de sus diferentes dependencias, incluidos ministerios, alcaldías y entidades como empresas de economía mixta como lo es Previsora y las demás adscritas y vinculadas a los diferentes ministerios.

- Es la conexión que deben tener entre sí todas las entidades, empresas, sociedades del sector público, y que sean abiertas para toda la ciudadanía en general, es decir que los ciudadanos tengan acceso a todo el sector público.
- Es una iniciativa que busca facilitar el acceso a la información de las diferentes entidades del gobierno a través de una serie de lineamientos que todas deben cumplir y que deben tener a disposición, con criterios unificados.
- Lineamiento del gobierno para que las entidades del estado implementen estrategias digitales en concordancia con los servicios y con los productos que se ofrecen a los ciudadanos y en donde todas las entidades del estado estén articuladas para prestar estos servicios a través del sitio web de la entidad.
- Es un mecanismo mediante el cual las entidades públicas facilitan el acceso a la información de los ciudadanos y permite una comunicación oportuna y amplia.

En cuanto al significado del término “transparencia” en una entidad estatal, se obtuvo lo siguiente:

- Tiene que ver con la claridad con que se ejecutan las acciones y recursos del estado en beneficio de los ciudadanos.
- Se refiere a brindar toda la información de manera clara y completa a los ciudadanos, como por ejemplo, inversión del presupuesto, proyectos y personas que trabajan en la entidad.
- La transparencia además de ser un valor personal, es un valor institucional.
- Se hace mayor énfasis en el sector público, por que se manejan dineros públicos, generados por impuestos que paga toda la población, pero de igual manera debe estar presente en el sector privado.
- Cumplimiento a cabalidad de los procesos, procedimientos y políticas y que los recursos se utilicen para los fines que establezca la entidad.

De acuerdo a estas entrevistas, en su orden, la razón de los bajos resultados en el índice de Gobierno en Línea en Previsora se da por: Desconocimiento de la estrategia; Interpretación de la estrategia; Falta de orientación para estructurar la estrategia en la compañía; No se considera importante su aplicación en Previsora por ser una empresa en competencia con el sector asegurador.

Adicionalmente se argumentan los bajos resultados por:

1. Previsora a pesar de que es una entidad estatal tiene que competir con el sector privado.
2. No se tenía dentro de la estrategia en su momento.
3. No se puede implementar de un año para otro y en Previsora inicialmente no había un grupo encargado de hacer esa gestión.
4. Se consideró que no nos aplicaba.
5. No se ven las ventajas. El sector privado no lo tiene porque no lo necesita, mientras que el gobierno necesita mostrar gestión.
6. Se puso en marcha luego de una orientación que se solicitó al Mintic.
7. El tema de GEL es más encaminado hacia lo social, mientras que nosotros estamos encaminados al desarrollo de nuestro objeto.
8. Necesita articulación de muchas áreas de la compañía.
9. Estamos en proceso de implementación.

Lo anterior advierte que existe dentro de la entidad una información sesgada y no unificada de lo que se refiere a la estrategia de Gobierno en Línea y su importancia de ser implementada conforme a lo establecido en las directrices y normatividad emanadas del gobierno nacional.

Adicionalmente se interrogó por la relación del Gobierno en Línea como herramienta de transparencia en Previsora con las siguientes apreciaciones:

- Así como para un ciudadano en su vida cotidiana se hace necesario el uso de la tecnología, mucho más para una empresa como Previsora, ya que todo el sector financiero se mueve

a través de su uso y en donde adicionalmente las entidades como ésta deben ser transparentes y manejar una clara información al público dando cumplimiento a las directrices y estrategias que defina el gobierno.

- Por ser Previsora una empresa no se hace tan evidente el tema de transparencia como si lo puede ser en un Ministerio o entidades como una Superintendencia, por ser del orden central. En Previsora el tema se centra más en ser eficientes vendiendo un producto y haciendo un buen servicio al cliente
- Es una relación directa porque no se puede negar que Previsora es una entidad del estado y porque Previsora quiere enfocarse mucho más al cliente para que éste pueda acceder a sus productos y conocer lo que hace la entidad al interior.
- Hay dos frentes desde los que se puede mirar: uno es la búsqueda de poner a disposición información entre entidades, mostrando que hace Previsora, el acceso a las PQR, etc y otro es garantizar que la información propia del negocio esté bajo esquemas de seguridad apropiados. Esto también es transparencia porque finalmente se trata de evitar fuga y manipulación indebida de información.
- Es una relación que facilita el cumplimiento normativo y además acerca a los clientes internos y externos y en general a las partes interesadas al conocimiento de la gestión de la organización.
- Si Previsora aplicara lo establecido en la estrategia de Gobierno en Línea, probablemente sería una entidad que funcionaría mejor en todos los niveles.

Por último se preguntó sobre la relación entre el concepto Gobierno en Línea y la lucha contra la corrupción, teniendo en cuenta la percepción que se tiene sobre las entidades estatales, y se destaca lo siguiente:



- Es una relación directa porque en la medida en que las entidades comuniquen de manera oportuna y amplia todo lo que hacen y como lo hacen, permite que la ciudadanía y los clientes, en esta caso de Previsora, conozcan los procesos y la información necesaria que les corresponde como usuarios de los servicios y de la información, disminuyendo los riesgos de corrupción.
- Uno de tantos mecanismos que han tenido que utilizar los gobiernos para tratar de evitar la corrupción. El uso de las tecnologías ha generado que los ciudadanos puedan denunciar con mayor facilidad y esto genera un poco de confianza. En todo caso es indiscutible la crisis de valores en la sociedad, porque los acontecimientos públicos muestran que continúan situaciones de corrupción, y sobre todo, por parte de personas académicamente estructuradas, adicional al silencio de quienes conocen tales hechos.
- Tener la información disponible para que los ciudadanos y clientes puedan hacer un control a lo que se hace en las entidades estatales, permite una mayor participación ciudadana y es una muy buena herramienta precisamente para luchar contra la corrupción.
- La percepción de las entidades estatales es que en ellas existe corrupción y es necesario procurar que ésta percepción cambie concientizando a los ciudadanos que tales situaciones afectan la economía del país y de la comunidad en general.
- Hay una relación directa porque se está procurando un estado más participativo y eficiente.
- Es una relación total porque se deben hacer visibles los procesos de la entidad como por ejemplo el de indemnizaciones, en donde se requiere que para el “cliente” sean tan transparentes sus actuaciones, que no exista ninguna posibilidad de corrupción teniendo en cuenta que intervienen terceros como talleres, peritos y agencias de intermediarios.

- La corrupción se puede dar en un marco en el que la información se pueda manipular, es decir, que la información existente no se publica o no se publica adecuadamente porque se ha manipulado y de cierta forma ha perdido su integridad y es por eso que Previsora se apoya en muchas actividades de seguridad para hacerle frente a la corrupción y al fraude. Éste apoyo se hace en lineamientos de seguridad: en controles, buenas prácticas, y manuales que pone a disposición el Ministerio, con lo que se apalanca el Plan Anticorrupción y Antifraude. Gobierno en Línea busca proteger uno de los activos más importantes: la información; que no se pierda su disponibilidad, confiabilidad e integridad. Con la información segura, se contribuye a tener Transparencia en todos los demás procesos, porque dichos procesos se basan en información.
- Es una relación directa porque cuando una entidad estatal muestra lo que hace, como lo hace y para que lo hace, la Transparencia se fortalece y eso dificulta comportamientos de corrupción.

A continuación se presentan los resultados de las de las doscientas catorce (214) encuestas dirigidas a colaboradores de la entidad, realizadas entre el 22 de Marzo y el 12 Abril de 2017 (Anexo A):

**Tabla 7. Pregunta No. 1 - Encuesta colaboradores Previsora**

Área	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje %
Presidencia	11	0,05	5,14
Comercial	21	0,10	9,81
Sucursal	31	0,14	14,49
Técnica	27	0,13	12,62
Administrativa	51	0,24	23,83
Jurídica	23	0,11	10,75
Operaciones y Tecnología	50	0,23	23,36
Otras	0	0,00	0,00
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

Nota: Fuente: elaboración autor.

La encuesta se realizó teniendo en cuenta a todas las áreas de la compañía, así como a sus sucursales (éstas hacen el área Comercial), y considerando a las áreas con mayor número de colaboradores (Administrativa y Operaciones y Tecnología).

**Tabla 8. Pregunta No. 2 - Encuesta colaboradores Previsora**

Antigüedad en la compañía	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje %
0 a 1 año	56	0,26	26,17
1 a 5 años	56	0,26	26,17
5 a 15 años	55	0,26	25,70
Más de 15 años	47	0,22	21,96
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

Nota: Fuente: elaboración autor.

Se observa que la media de antigüedad es proporcional para los rangos establecidos en la encuesta y esto significa que los resultados no están sesgados por el conocimiento reciente o de tiempo atrás de los procesos, que como la estrategia de Gobierno en Línea, hacen parte de la compañía.

**Tabla 9. Pregunta No. 3 - Encuesta colaboradores Previsora**

<b>Nivel educativo</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Porcentaje %</b>
Bachiller	6	0,03	2,80
Técnico	50	0,23	23,36
Universitario	74	0,35	34,58
Especialización	80	0,37	37,38
Maestría	4	0,02	1,87
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

*Nota: Fuente: elaboración autor.*

El promedio del nivel educativo de los entrevistados está centrado entre los rangos técnico, universitario y especialización.

**Tabla 10. Pregunta No. 4 - Encuesta colaboradores Previsora**

<b>4. Conozco el concepto "Gobierno en Línea"?</b>			
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	132	0,62	61,68
No	74	0,35	34,58
Indiferente	8	0,04	3,74
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100,00</b>

*Nota: Fuente: elaboración autor.*

Un alto porcentaje de los participantes respondieron que conocen el concepto de Gobierno en Línea.

**Tabla 11. Pregunta No. 5 - Encuesta colaboradores Previsora**

5. Conozco claramente el servicio de gobierno en línea que ofrece Previsora?

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	50	0,23	23,36
No	150	0,70	70,09
Indiferente	14	0,07	6,54
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100,00</b>

*Nota: Fuente: elaboración autor.*

Un alto porcentaje de los participantes respondieron que no conocen lo que se ha realizado de Gobierno en Línea en la entidad del estudio y cabe anotar que una vez finalizada la encuesta, algunos de quienes respondieron afirmativamente conocer del servicio de Gobierno en Línea en la entidad, expresaron que lo relacionaron con “Previnet” que es la Intranet de Compañía.

**Tabla 12. Pregunta No. 6 - Encuesta colaboradores Previsora**

6. He recibido información y capacitación sobre los servicios de gobierno en línea en Previsora?

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	51	0,24	23,83
No	152	0,71	71,03
Indiferente	11	0,05	5,14
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100,00</b>

*Nota: Fuente: elaboración autor.*

Dentro de las actividades que contempla la estrategia de Gobierno en Línea está la de garantizar la incorporación de dicha estrategia como parte de la cultura organizacional y sea soporte en sus actividades misionales. Durante el 2016 la Gerencia de Tecnología de la Información hizo una reunión para dar a conocer la estrategia, a la que asistieron 37 personas

sólo de la ciudad de Bogotá. Durante el segundo semestre del 2017 se convocó una reunión dirigida por un representante del MinTic, con una participación similar a la del año inmediatamente anterior.

**Tabla 13. Pregunta No.7 - Encuesta colaboradores Previsora**

7. He realizado algún trámite o solicitud a través de internet a Previsora?			
Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje %
Si	85	0,40	39,72
No	118	0,55	55,14
Indiferente	11	0,05	5,14
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

*Nota: Fuente: elaboración autor.*

Los colaboradores eventualmente realizan trámites a través de la página web de la compañía, en razón a que algunos, como la descarga de información para participación en concursos internos, se pueden hacer a través de internet. Para quienes tienen pólizas de vehículo o de otro tipo con pagos mensuales, tienen la opción de realizarlos en línea a través de la página web.

**Tabla 14. Pregunta No.8 - Encuesta colaboradores Previsora**

8. Conozco los servicios que ofrece Previsora en forma virtual?			
Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje %
Si	139	0,65	64,95
No	64	0,30	29,91
Indiferente	11	0,05	5,14
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

*Nota: Fuente: elaboración autor.*

Es de destacar, que la compañía, a través de sus canales de comunicación interna, informa a los colaboradores de los servicios que ofrece en línea a través de su página web, por lo que el conocimiento acerca de este tema se evidencia en la respuesta favorable a ésta pregunta.

**Tabla 15. Pregunta No.9 - Encuesta colaboradores Previsora**

9. Recibo información de la Previsora por medios electrónicos?			
Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje %
Si	157	0,73	73,36
No	53	0,25	24,77
Indiferente	4	0,02	1,87
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

*Nota: Fuente: elaboración autor.*

La entidad del estudio, en los últimos años ha incursionado en el uso de redes sociales para dar a conocer sus productos, servicios y procesos, es así como no solo a través de la comunicación interna se da este tipo de información, sino también a través de Twitter, Facebook, LinkedIn e Instagram.

**Tabla 16. Pregunta No.10 - Encuesta colaboradores Previsora**

10. Conozco que puedo presentar PQRD a través de internet?			
Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje %
Si	159	0,74	74,30
No	43	0,20	20,09
Indiferente	12	0,06	5,61
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

*Nota: Fuente: elaboración autor.*

Los entrevistados dan cuenta de que conocen que pueden presentar PQRD, a través de las páginas web de las entidades y que es la forma más rápida para hacerlo.

**Tabla 17. Pregunta No.11 - Encuesta colaboradores Previsora**

11. Creo que el gobierno en línea permite transparencia en la gestión pública?			
Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje %
Si	127	0,59	59,35
No	42	0,20	19,63
Indiferente	45	0,21	21,03
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

*Nota: Fuente: elaboración autor.*

En un porcentaje del 59% los colaboradores de la entidad consideran que Gobierno en Línea si permite Transparencia en la gestión pública. La gráfica además muestra que el resto de personas o son indiferentes, o no creen que la transparencia en la gestión pública se relacione con el Gobierno en Línea y esto es el resultado en parte al desconocimiento de la estrategia y de la inconformidad en general con los actuaciones del estado, de sus entidades y de los servidores públicos.

**Tabla 18. Pregunta No.12 - Encuesta colaboradores Previsora**

12. Me interesa apropiarme del beneficio del programa de gobierno en línea?			
Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje %
Si	148	0,69	69,16
No	28	0,13	13,08
Indiferente	38	0,18	17,76
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

*Nota: Fuente: elaboración autor.*



En un porcentaje del 59% los colaboradores de la entidad consideran que Gobierno en Línea si permite Transparencia en la gestión pública. La gráfica además muestra que el resto de personas o son indiferentes, o no creen que la transparencia en la gestión pública se relacione con el Gobierno en Línea y esto es el resultado en parte al desconocimiento de la estrategia y de la inconformidad en general con los actuaciones del estado y sus entidades.

**Tabla 19. Pregunta No.13 - Encuesta colaboradores Previsora**

13. Ha realizado algún trámite o solicitud a través de internet con otra entidad del Estado Colombiano?

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	121	0,57	56,54
No	93	0,43	43,46
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

*Nota: Fuente: elaboración autor.*

Los encuestados expresaron en su mayoría haber realizado trámites con entidades estatales tales como: Registraduria Nacional., Dian, Sigep, Secop, Contraloría, Procuraduría, Contaduría, FNA, Secretaría de Hacienda Distrital, Pasaporte (Cancillería), Min Comercio, Mintic, Min Trabajo, Supernotariado, Registraduría, PQR Superintendencia de Ind. y Ccio., Superfinanciera, Colpensiones, PQR, deudores morosos, Contaduría, Inpec, Puntaje Sisben, Policía Nacional, Ejército Nacional, Min Educación, Min Salud; Solicitud gaceta Senado; Min Hacienda

**Tabla 20. Pregunta No.14 - Encuesta colaboradores Previsora**

14. Conoce el contenido de la Ley de Transparencia?

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	45	0,21	21,03
No	169	0,79	78,97
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

*Nota: Fuente: elaboración autor.*

En su mayoría los encuestados desconocen el contenido de la Ley de Transparencia y quienes afirman conocerlo se refieren a que su contenido abarca temas como: minimizar la corrupción, hacer de la gestión pública transparente para el ciudadano; procesos eficientes y transparentes; información pública; disponibilidad y acceso a la información; regula el derecho de los ciudadanos al acceso a la información; fácil acceso a la información; honestidad; se tiene acceso a la información de licitaciones para evitar malos manejos.; acceso a la información pública; Igualdad para los postulantes; Administración Pública sin corrupción; principios que se deben aplicar a las entidades públicas.

**Tabla 21. Pregunta No.15 - Encuesta colaboradores Previsora**

15. Conoce algún mecanismo de Participación Ciudadana?			
Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje %
Si	112	0,52	52,34
No	102	0,48	47,66
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

Siendo los mecanismos de participación ciudadana herramientas importantes que hacen parte de la transparencia en todos los procesos del estado, se puede apreciar con el resultado a ésta pregunta que, aunque la gran mayoría ha hecho uso de algún mecanismo de participación ciudadana, desconocen el concepto, y quienes contestaron afirmativamente expresan haber usado los siguientes: Voto, referendo, rendición de cuentas, consulta popular, plebiscito, revocatoria mandato, veedurías, Jal, páginas de las entidades públicas, tutela.

**Tabla 22. Pregunta No.16 - Encuesta colaboradores Previsora**

16. La Estrategia de Gobierno en Línea debe ser implementada por las entidades que pertenecen a la Administración Pública en Colombia, conforme a la directriz del gobierno nacional. Para el 2014 el índice del Gobierno en Línea en Previsora fue del 36% y para el 2015 del 47.3%. ¿En qué considera que puede estar la razón de dichos resultados?

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Porcentaje %</b>
Desconocimiento de la estrategia	97	0,45	45,33
Falta de orientación para estructurar la estrategia en la compañía	61	0,29	28,50
Interpretación de la estrategia	29	0,14	13,55
No se considera importante su aplicación en Previsora por ser una empresa en competencia con el sector asegurador	24	0,11	11,21
Otra (*)	3	0,01	1,40
	<b>214</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

(\*) Falta mayor impulso en comunicación interna y externa; Falta divulgación; Es largo y apenas se está trabajando en ello.

Las personas encuestadas reconocen que existen falencias que reflejan los resultados del índice de Gobierno en Línea para los años 2014 y 2015, siendo los enunciados propuestos como razones para dichos resultados el reflejo de lo que sucede con Gobierno en Línea al interior de la compañía, es decir, que existe un gran desconocimiento de la estrategia, falta de orientación, una interpretación errada de la estrategia y el considerar que Previsora por ser una entidad en competencia con el sector asegurador no está obligada a implementar Gobierno en Línea.

Adicionalmente se evidencia que no hay comunicación al interior de la compañía sobre la estrategia y sus alcances, así como la responsabilidad de implementarla y a su vez esa responsabilidad interiorizarla a cada área de la compañía.

También se considera que la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea es un proceso largo y que apenas se está trabajando en él, y efectivamente es un proceso complejo y largo pero al desconocer la estrategia los encuestados también desconocen que no es un proceso que comenzó hace poco y que el gobierno facilita su implementación a través de diversos medios y ayudas en línea y presenciales. (Para la fecha de la encuesta aún no habían sido informados los resultados del 2016, que igualmente fueron de baja puntuación).

**Tabla 23. Pregunta No.17 - Encuesta colaboradores Previsora**

17. Considera que Previsora es una empresa transparente en sus procesos? Califique de 1 a 10				
Calificación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje %	Vr a Promediar
1	0	0,00	0,00	0
2	2	0,01	0,93	4
3	7	0,03	3,27	21
4	6	0,03	2,80	24
5	21	0,10	9,81	105
6	14	0,07	6,54	84
7	34	0,16	15,89	238
8	72	0,34	33,64	576
9	31	0,14	14,49	279
10	27	0,13	12,62	270
<b>214</b>	<b>214</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1601</b>
				<b>7,48</b>

#### Capítulo 4 - Resultados

Previsora Seguros reconoce que la transparencia está ligada directamente con la lucha contra la corrupción y no hacerlo, así como no realizar acciones para ello es condenarse a perder

credibilidad, pero ha prescindido de la estrategia de Gobierno en Línea como herramienta para alcanzar logros determinantes en sus procesos al interior y hacia los ciudadanos.

Para la entidad, no son solamente usuarios sino clientes quienes reciben los servicios y con quienes se interactúa por el objeto de su actividad como aseguradora, y es por esto que la transparencia en procesos, y en todas las instancias del negocio (suscripción, venta, servicio al cliente, indemnización, entre otros).

Derivado de la recolección y análisis de los datos que hicieron parte de la presente investigación, se entiende que los resultados de los porcentajes de índice de Gobierno en Línea para Previsora, reflejan la situación que la entidad tiene frente a la implementación de la estrategia y que a pesar de los esfuerzos para desarrollarla y sumado a inconvenientes presentados, aún no se ha obtenido un resultado óptimo, tal como se refleja en la siguiente tabla:

**Tabla 24. Índice Gobierno en Línea 2015-2016**

COMPONENTE/ AÑO	2015		2016		2017	2018	2019	2020
	%	% Previsora	%	% Previsora				
TIC para Servicios	90%	<b>39,4%</b>	100%	<b>55,6%</b>	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%
TIC para el Gobierno Abierto	90%	<b>16,9%</b>	100%	<b>6,7%</b>	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%
TIC para la Gestión	25%	57,2%	50%	60,6%	80%	100%	Mantener 100%	Mantener 100%
Seguridad y privacidad de la información	40%	75,5%	60%	63,9%	80%	100%	Mantener 100%	Mantener 100%
<b>Índice Gobierno en Línea</b>		<b>47,3</b>		<b>46,7%</b>				

A lo largo de la presente investigación se pudo evidenciar, que el desconocimiento de la estrategia de Gobierno en Línea es un factor interno presente tanto en colaboradores como directivos de la entidad, que se puede considerar como un impedimento importante y que ha incidido en el puntaje del índice de Gobierno en Línea para los años 2014, 2015 y 2016.

De otra parte, la falta de orientación para estructurar la estrategia se toma como otro de los factores que se vinculan con los resultados de Previsora.

Sumado a esto, la interpretación de la estrategia ha significado para la entidad que en algunos momentos en los últimos años se tomen o no se tomen decisiones, tales como definir a los líderes del proceso con conocimiento en la estrategia, obviar el acompañamiento del gobierno para la implementación o considerar que por ser Previsora una entidad en competencia con el sector asegurador no está obligada a cumplirla y que su finalidad no está alineada con el tema comercial de la entidad.

En el desarrollo de la presente investigación también se encontró que a nivel directivo se consideró que el sector privado no requiere del a estrategia porque no la necesita, mientras que el gobierno y sus entidades necesitan mostrar gestión, y aquí de nuevo el pensamiento de que Previsora al competir con privados no requiere cumplir con la normatividad del GEL porque la entidad está encaminada al desarrollo de su objeto social, es por esto que se puso en marcha luego de una orientación que se solicitó al Mintic.

Otro factor ha sido la complejidad de su implementación, en razón a que son muchos elementos los que componen la estrategia y que a su vez requieren de una correcta articulación para unos resultados óptimos, así como un seguimiento continuo para un progreso real y eficaz.

De otra parte, se evidencia que no existe una comunicación clara y capacitación en la estrategia de Gobierno en Línea al interior de la entidad, y muchos desconocen incluso el concepto, a pesar de que todos han hecho en algún momento uso de dicha estrategia, si no en Previsora Seguros, si a través de otra entidad del gobierno.

Con base en la información recolectada, adicionalmente se determina que los colaboradores de la entidad no cuentan con información, comunicación, y capacitaciones suficientes que informen y den las habilidades y conocimientos suficientes para ser parte activa de la implementación de la estrategia. Las charlas informativas han sido pocas y de baja asistencia y solo se han realizado en la ciudad de Bogotá, teniendo Previsora veintiséis (26) sucursales en todo Colombia.

Por lo anterior, y derivado del desconocimiento de la estrategia en todos sus componentes, cabe entonces señalar que al interior de la compañía no se distinguen las ventajas reales de la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en la entidad, frente a las demás compañías del sector asegurador, pero si se reconoce que la transparencia es importante en las diferentes actuaciones de la entidad, como las contractuales, al participar en licitaciones estatales, al contratar proveedores privados y al vender y responder por sus servicios, así como ha realizado esfuerzos al minimizar riesgos en sus procesos y seguridad de la información.

## **Capítulo 5 - Conclusiones**

Con la presente investigación se pudo determinar que en Previsora la estrategia de Gobierno en Línea incide como una herramienta que eventualmente permitirá Transparencia en sus procesos ya que minimiza la corrupción, hace que su gestión y procesos sean transparentes para

el ciudadano haciendo que la información relevante esté disponible y sea de fácil acceso, y posibilita igualdad de condiciones para acceder a los servicios y a la información. Cabe anotar que a pesar de las dificultades que la entidad ha tenido como lo sucedido con su página web en el primer semestre del 2017, Previsora ha fortalecido durante los últimos meses la información publicada, con el fin de poner a disposición de los ciudadanos la documentación e información que la estrategia indica, y ha tenido en cuenta otras disposiciones del manual que han generado interacción en tiempo real con el ciudadano, como lo es por ejemplo la herramienta de video llamada, aplicaciones que van creando más cercanía y confianza. Así Previsora no solo está comunicando a la ciudadanía algunos de sus procesos, sino que al mismo tiempo hace que éstos sean más transparentes y establece un relacionamiento continuo con los ciudadanos, lo que significa que se reducen las posibilidades de hechos de corrupción.

Adicionalmente se pudo definir que son varios los factores internos que han generado la baja puntuación del índice de Gobierno en Línea en Previsora Seguros teniendo en cuenta la apreciación que tienen los colaboradores de la entidad, incluyendo los de cargo directivo. Como principal factor está el desconocimiento de la estrategia en todo su contexto y aplicabilidad dentro de la entidad, hecho que ha generado, entre otras situaciones, que información obligada a ser publicada conforme a la estrategia no se encuentra disponible al público en todos los ámbitos exigidos, a pesar de contar con ella. Otros factores que se pudieron definir son la interpretación de la estrategia; la falta de orientación para estructurar la estrategia en la compañía; no se consideraba importante su aplicación en Previsora por ser una empresa en competencia con el sector asegurador; no se evidenciaban las ventajas teniendo en cuenta que el sector privado no lo tiene porque no lo necesita, mientras que el gobierno necesita mostrar gestión; no se había incluido dentro de la estrategia; su implementación apenas está en proceso y es gradual en razón



a que necesita articulación de muchas áreas de la compañía; en Previsora inicialmente no había un grupo encargado de gestionar la implementación de la estrategia; inicialmente se consideró que no aplicaba esa normatividad a la entidad y se puso en marcha luego de una orientación que se solicitó al Mintic, y se percibía que Gobierno en Línea estaba más encaminado hacia lo social, mientras que Previsora está encaminada al desarrollo de su objeto; la falta de capacitación y comunicación al interior de la entidad sobre la estrategia de Gobierno en Línea, sobre lo qué ha hecho la compañía para avanzar en ésta estrategia y las acciones que debe tomar para su aplicación.

Para contrarrestar en parte el desconocimiento de la estrategia y cumpliendo con lo estipulado por la Función Pública a través del Plan Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo y la Profesionalización del Servidor Público, la inclusión de planes de formación y una comunicación continua acerca de la estrategia de Gobierno en Línea fortalecería significativamente la implementación de la estrategia dentro de la entidad, en razón a que el conocimiento reforzaría las habilidades generando nuevos proyectos enfocados con la estrategia. El enfoque de estos planes de formación se describe en las recomendaciones del capítulo 6 de la presente investigación. En lo referente a la comunicación, a través de los informes semanales que se envían por correo interno a los colaboradores de la entidad, se podrían establecer comunicaciones relevantes de los avances de Previsora Seguros en la estrategia, así como noticias sobre la estrategia como por ejemplo su impacto en otras entidades y en el mundo.

Además, se pudo establecer que más allá del cumplimiento de un requisito normativo, la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en Previsora Seguros significaría para la entidad más ventajas competitivas y oportunidades por varias circunstancias: el fortalecimiento en la prestación de sus servicios en línea, excelencia en la gestión, más transparencia, confianza,

más incluyente y participativa hacia la comunidad, nuevas estrategias de comunicación que permiten un mayor acercamiento con la comunidad y con las mismas entidades del estado y el manejo de datos abiertos como una herramienta de comunicación e interacción con una amplia información pública que facilita la interacción con los ciudadanos y con la posibilidad de una segmentación de acuerdo a los perfiles de los grupos de interés.

La implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en Previsora Seguros permitirá no solo el cumplimiento de una directriz de gobierno, sino que también generará valores dentro de su estructura como empresa en competencia continua en el sector asegurador que no tiene ninguna otra, pues el resto pertenecen al privado, y lo que en principio parecería una obligatoriedad por ser una entidad del estado a futuro la fortalecería como empresa en su sector en la prestación de sus servicios, en su comunicación y adicionalmente en el acercamiento a sus clientes y a las demás instituciones del estado.

El cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea en Previsora Seguros no solo la hará una entidad más transparente en sus procesos y en sus servicios, sino que propiciará además una mayor participación de la comunidad mostrándose como una empresa incluyente y sobre todo permitirá aumentar su índice de Gobierno en Línea a nivel nacional y así mismo este resultado repercutirá en el crecimiento del índice de Gobierno en Línea en Colombia a nivel mundial, de acuerdo a lo reportado por Naciones Unidas año tras año.

## **Capítulo 6 - Recomendaciones**

Teniendo en cuenta que dentro de las actividades que contempla la estrategia de Gobierno en Línea está la de garantizar la incorporación de dicha estrategia como parte de la cultura organizacional y sea soporte en sus actividades misionales, y tomando como base los resultados

de las entrevistas y encuestas que determinan el desconocimiento de la estrategia al interior de la compañía, es importante implementar: A) Un curso normativo dentro de la entidad, que haga parte del Plan Institucional de Capacitación con el cual los colaboradores puedan adquirir conocimientos básicos sobre la estrategia de Gobierno en Línea, su normatividad y su ámbito de aplicación en los procesos de La Previsora S.A. Compañía de Seguros. B) Un curso normativo referente a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su decreto reglamentario (1081 de 2015)

Revisión de la totalidad de la Estrategia de Gobierno en Línea a través de una lista de chequeo, que ayude a identificar los requisitos aplicados y no aplicados para determinar las acciones a seguir y poder garantizar la integridad del cumplimiento de la estrategia y para verificar el porcentaje de las actividades logradas por componentes (Anexo C y D).

Uso y seguimiento de las Guías que ha dispuesto el gobierno para implementar la estrategia a través de su página web.

Crear una directriz enfocada a que cada una de las áreas de la compañía genere dentro de sus procesos tareas que alimenten el componente TIC para Gobierno Abierto que comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo, en cualquiera de sus partes: Participación, Colaboración y Transparencia. Dichos procesos podrían ser parte de los retos a evaluar dentro del Plan de Alto Desempeño (PAD) – Modelo de Evaluación de los funcionarios de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, y el cual busca promover un excelente rendimiento en individuos y equipos, impactando positivamente en los resultados de la compañía y asegurando la vinculación de los objetivos individuales con los

organizacionales , la correcta gestión del desempeño por parte de los líderes y colaboradores, impulsando el desarrollo, el reconocimiento y la retención del talento.

Dentro del PAD se propone incluir como un objetivo/reto adicional: “Generar a través de cualquiera de los procesos en los que participe el funcionario, aportes enfocados al mejoramiento de la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea a través de los componentes de la Estrategia de Gobierno en Línea, teniendo en cuenta cada uno de sus logros y criterios”

Datos Abiertos: Publicación de datos abiertos en diferentes formatos que actualmente se usan para dicho fin (PDF, XLS, CSV, RDF, LOD), que no tengan restricción legal como por ejemplo: catálogos de productos y servicios en formato abierto (Excel) que permita ordenar la información con forme lo requiera la persona; Estadísticas de: procesos judiciales, estrategias y resultados, atención de siniestros, entre otros.

Adicionalmente dentro de éste punto y como aporte a la transparencia en la gestión pública, siendo la empresa del estudio una entidad que hace parte de la Administración Pública, se publicaría la totalidad de los contratos realizados, incluidas los de menor cuantía, como datos abiertos, que permitan generar estadísticas. Actualmente únicamente se publican los contratos de Invitación Abierta que superan los quinientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (500 SMLMV), IVA incluido. Ésta información podría ser publicada incluyendo los siguientes datos: número del contrato, objeto, nombre del proveedor, valor, fecha de inicio, fecha fin del contrato.

Incluir un acceso con la herramienta digital dispuesta por MinTIC, CONVERTIC, para invidentes. Convertic' permite la descarga gratuita del software lector de pantallas Jaws 15.0, y de un magnificador de pantallas. Jaws es un programa lector de pantalla que permite que las personas con discapacidad visual escuchen la información que va apareciendo en las pantallas y

naveguen en cualquier computador, interpreta códigos y textos mientras una voz robótica 'lee' dichos contenidos en voz alta y a la velocidad deseada por el usuario lo cual les permite usar la mayoría de los programas de un computador y los principales navegadores de Internet. Por su parte, Magic Vision es un software que amplía hasta 16 veces el tamaño de la letra y la contrasta, facilitando que personas con baja visión puedan acceder a los contenidos digitales. El acceso a ésta herramienta disminuye la brecha tecnológica y hace que la participación ciudadana sea más incluyente. *Se aclara que durante el primer semestre del año 2018, Previsora incluyó este acceso.*

De igual manera, la posibilidad de incluir video llamadas atendidas por lenguaje de señas para la población sorda. De acuerdo a la base de datos de los clientes de la compañía, se podría determinar el porcentaje de ésta población a quienes se les suministraría una clave de ingreso para acceder a éste tipo de video llamadas.

Videos subtítulos: para todos los que se generen como información a los clientes y a la comunidad en general.

Versión en inglés; Versión en idiomas indígenas ([www.anei.org.co](http://www.anei.org.co)).

Portal niños y niñas con los siguientes espacios: Acerca de Previsora / Eventos / Pizarrón / Servicios / Sitios recomendados / Juegos / Noticias / Para aprender

Infografías: Las utilidades de Previsora Seguros están dirigidas a inversión social, pero no se puede detallar específicamente a qué inversión van a llegar esos dineros, en razón a que entran en una especie de bolsa a donde van también las utilidades de otras entidades, impuestos, etc, y ese dinero se distribuye de acuerdo al presupuesto general de la nación. Una forma de mostrar la transparencia de la compañía es informando a la comunidad a qué puede equivaler la inversión de

sus utilidades. Un ejemplo gráfico es el desarrollo de una infografía que se pueda visualizar a través de un link en la página web, en donde se muestre un mensaje muy cuidadoso indicando que nuestras utilidades equivalen a un número determinado de viviendas de interés social, o para el financiamiento de un número de proyectos de investigación. Infografías de este tipo podrían ser socializadas a través del sitio web de la compañía, a través de las pantallas de video dispuestas en la compañía y a través de las redes sociales.

Uso de redes sociales: a través de las cuales se comuniquen la rendición de cuentas de la entidad, formas de participación ciudadana, pqr's, novedades de la entidad, logros en la implementación de Gobierno en Línea, novedades de la implementación de la estrategia en Previsora y en el mundo, pequeñas infografías con la información de la compañía, y sobre todo incentivar a los colaboradores, canales de venta y proveedores el uso de las redes de la entidad.

Los ciudadanos/clientes no conocen a fondo la estrategia. Se propone incluir un link que lleve a la página de Gobierno en Línea o de la política vigente.

Cabe anotar que durante el 2017 se socializó una presentación con el resumen de las recomendaciones y propuestas a varios directivos de la entidad. (AnexoE).

## Anexos

### Anexo A. Encuesta Gobierno en Línea (colaboradores Previsora Seguros)

**PREVISORA SEGUROS**  
**GOBIERNO EN LINEA**  
 Fecha: \_\_\_\_\_

**1 ÁREA**

PRESIDENCIA	
COMERCIAL	
SUCURSAL	
TÉCNICA	
ADMINISTRATIVA	
JURÍDICA	
OPERACIONES Y TECNOLOGÍA	
OTRO	

**2 ANTIGÜEDAD EN LA CÍA**

0 A 1 AÑO	
1 A 5 AÑOS	
5 A 15 AÑOS	
MÁS DE 15 AÑOS	

**3 NIVEL EDUCATIVO**

BACHILLER	
TÉCNICO	
UNIVERSITARIO	
ESPECIALIZACIÓN	
MAESTRÍA	

GOBIERNO EN LÍNEA --> PREVISORA SEGUROS		NO	Indiferente	SI
4	Conozco el concepto de Gobierno en Línea?			
5	Conozco claramente el servicio de gobierno en línea que ofrece Previsora?			
6	He recibido información y capacitación sobre los servicios de gobierno en línea en Previsora?			
7	He realizado algún trámite o solicitud a través de internet a Previsora?			
8	Conozco los servicios que ofrece Previsora en forma virtual?			
9	Recibo información de la Previsora por medios electrónicos?			
10	Conozco que puedo presentar PQRD a través de internet?			
11	Creo que el gobierno en línea permite transparencia en la gestión pública?			
12	Me interesa apropiarme del beneficio del programa de gobierno en línea?			

OTROS		NO	SI	CUÁL
13	Ha realizado algún trámite o solicitud a través de internet con otra entidad del Estado Colombiano?			
14	Conoce el contenido de la Ley de Transparencia? (*)			
15	Conoce algún mecanismo de Participación Ciudadana?			

(\*) Si la respuesta es SI, escribe en pocas palabras en la casilla CUAL, qué conoce de la ley de transparencia.

**DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA:**

Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

Esto significa que el Gobierno:

- Prestará los mejores servicios en línea al ciudadano
- Logrará la excelencia en la gestión
- Empoderará y generará confianza en los ciudadanos
- Impulsará y facilitará las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.

Teniendo en cuenta la descripción anterior, por favor conteste las siguientes preguntas:

**16 INDICE GOBIERNO EN LÍNEA EN PREVISORA**

La Estrategia de Gobierno en Línea debe ser implementada por las entidades que pertenecen a la Administración Pública en Colombia, conforme a la directriz del gobierno nacional. Para el 2014 el índice del Gobierno en Línea en Previsora fue del 36% y para el 2015 del 47.3%. ¿En qué considera que puede estar la razón de dichos resultados?

- Desconocimiento de la estrategia
- Falta de orientación para estructurar la estrategia en la compañía
- Interpretación de la estrategia
- No se considera importante su aplicación en Previsora por ser una empresa en competencia con el sector asegurador.
- Otra. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**17 TRANSPARENCIA EN PREVISORA**

Considera que Previsora es una empresa transparente en sus procesos? Califique de 1 a 10

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**¡MUCHAS GRACIAS!**



## Anexo B. Entrevista- preguntas abiertas y de selección / Gobierno en Línea

**ENCUESTA**  
**GOBIERNO EN LÍNEA EN LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**  
Fecha: \_\_\_\_\_

1. Cargo que ocupa en Previsora Seguros

Presidente / Vicepresidente / Secretaria General (Área: \_\_\_\_\_)

Gerente / Subgerente / Jefe de Oficina (Área: \_\_\_\_\_)

Especialista / Profesional (Área: \_\_\_\_\_)

Técnico (Área: \_\_\_\_\_)

Otro (especificar) \_\_\_\_\_

2. ¿Conoce que es Gobierno en Línea o ha escuchado hablar del concepto?

Si

No

3. Describa que es para usted Gobierno en Línea: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Describa con sus palabras que significa para usted el término “transparencia” en una entidad del estado: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. La Estrategia de Gobierno en Línea debe ser implementada por las entidades que pertenecen a la Administración Pública en Colombia, conforme a la directriz del gobierno nacional. Para el 2014 el índice del Gobierno en Línea en Previsora fue del 36% y para el 2015 del 47.3%. ¿En qué considera que puede estar la razón de dichos resultados?

Desconocimiento de la estrategia

Falta de orientación para estructurar la estrategia en la compañía

Interpretación de la estrategia

No se considera importante su aplicación en Previsora por ser una empresa en competencia con el sector asegurador.

Otra. ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**La Estrategia de Gobierno en Línea es considerada un eje estratégico del Buen Gobierno, porque procura un Estado más eficiente, más transparente y participativo, que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).**

Teniendo en cuenta la descripción anterior, por favor conteste las siguientes preguntas:

6. ¿Cuál considera que es la relación o incidencia del Gobierno en Línea como herramienta de transparencia en La Previsora S.A. Compañía de Seguros? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

7. Desde su puesto de trabajo /grupo de trabajo, de qué forma podría contribuir a aumentar el índice de Gobierno en Línea en la entidad: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

8. Teniendo en cuenta la percepción que se tiene sobre las entidades estatales en Colombia ¿para usted qué relación hay entre el concepto Gobierno en Línea y la lucha contra la corrupción? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

**¡MUCHAS GRACIAS!**

## Anexo C. Matriz – Lista de chequeo (Componentes GEL)

### TIC PARA GOBIERNO ABIERTO

#### La Previsora S.A., Compañía de Seguros

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.

LOGRO TRANSPARENCIA		
<i>Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios ciudadanos y grupos de interés.</i>		
1. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:		
Busca poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1</b> La entidad publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública, ley 1772 de 2014, en diversos		
<b>Artículo 9- Ley de Transparencia (Información mínima obligatoria - estructura):</b>		
a) Descripción de la estructura orgánica		
Funciones y Deberes		
Ubicación de sedes y Áreas		
Divisiones o departamentos		
Horario de atención al público		
b) Presupuesto general		
Ejecución presupuestal histórica anual		
Planes de gasto público para cada año fiscal		
<i>(Artículo 74 Ley 1474 de 2011) Artículo 74: "Plan de acción de las entidades públicas. A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán las obje tivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión. A partir del año siguiente, el Plan de Acción deberá estar acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior. Igualmente publicarán por dicho medio su presupuesto de bidamente desagregado, así como las modificaciones a este o a su desagregación. <u>Parágrafo.</u> las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión.</i>		
c) Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios,		
escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas		
d) Todas las normas generales y reglamentarias,		
políticas,		
lineamientos o manuales,		
las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos		
y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal		
e indicadores de desempeño		
e) Plan de compras anual		
Contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados,		
y en caso de contrataciones de los servicios servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011		
<i>Ley de Transparencia. Artículo 10. Cada entidad publicará en el medio electrónico institucional sus contrataciones en curso y un vínculo al sistema electrónico para la contratación pública o el que haga sus veces, a través del cual podrá accederse directamente a la información correspondiente al respectivo proceso contractual, en aquellas que se encuentren sometidas a dicho sistema, sin excepción.</i>		
f) Los plazos de cumplimiento de los contratos		
g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011		
<b>Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámite y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia. <u>Parágrafo.</u> En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.</b>		
La anterior información se actualiza mínimo cada mes.		

LOGRO TRANSPARENCIA		
<b>Artículo 11- Ley de Transparencia (Información mínima obligatoria - servicios, procedimientos y funcionamiento):</b>		
a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, normas, formularios, protocolos de atención		
b) Información correspondiente a trámites en la entidad, normativa relacionada, proceso, costos asociados, formatos o formularios requeridos.		
c) Descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas.		
d) Contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, sus fundamentos, y toda interpretación autorizada de ellas.		
e) Informes de gestión, evaluación y auditoría		
f) Mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilada.		
g) Procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones		
h) Mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones de Previsora. Informe de todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta de Previsora.		
i) Mecanismos o procedimientos por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de Previsora.		
j) Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la Ley de Transparencia y automáticamente disponibles, Registro de Activos de Información ( <i>Artículo 13 Ley de Transparencia</i> ) <i>Haciendo un listado de: a) Todas las categorías de información publicada por Previsora; b) Todo registro publicado; c) Todo registro disponible para ser solicitado)</i>		
k) Datos abiertos, contemplando las excepciones establecidas en el título 3 de la Ley de Transparencia (ver Ley), de acuerdo a los requisitos del MinTIC		
<b>Artículo 12- Ley de Transparencia (Adopción de esquemas de publicación) que debe contener:</b>		
a) Las clases de información que Previsora publicará de manera proactiva y que en todo caso deberá comprender la información mínima obligatoria		
b) La manera en la cual publicará dicha información		
c) Otras recomendaciones adicionales que establezca el Ministerio Público		
d) los cuadros de clasificación documental que faciliten la consulta de los documentos públicos que se conservan en los archivos de Previsora, de acuerdo con la reglamentación establecida por el Archivo General de la Nación		
e) La periodicidad de la divulgación, acorde con los principios administrativos de la función pública. Publica información de conformidad con su esquema de publicación.		
<b>Artículo 15- Programa de Gestión Documental</b>		
En el cual se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución organización, consulta y conservación de los documentos públicos... Deberán observarse los lineamientos y recomendaciones que el Archivo general de la Nación y demás entidades competentes expidan en la materia.		
<b>Artículo 16- Archivos</b>		
Procedimientos dados para la creación, gestión, organización y conservación de sus archivos. Éstos deberán observar los lineamientos dados por el Archivo General de la Nación.		
<b>Artículo 17- Sistemas de Información. Para asegurar que los sistemas de información electrónica sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la Información pública, Previsora debe asegurar que estos:</b>		
a) Se encuentren alineados con los distintos procedimientos y articulados con lo lineamientos establecidos en el Programa de gestión Documental de la entidad		
b) Gestionen la misma información que se encuentre en los sistemas administrativos de Previsora		
c) En el caso de la información de interés público, deberá existir una ventanilla en la cual se pueda acceder a la información en formatos y lenguajes comprensibles para los ciudadanos		

LOGRO TRANSPARENCIA		
<b>Artículo 20 - Índice de Información clasificada y reservada.</b>		
Previsora mantiene un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones calificados como clasificados o reservados, de conformidad a la ley de Transparencia. El índice incluye sus denominaciones, la motivación y la individualización del acto en que conste tal calificación.		
<b>Entendimiento estratégico - LI.ES.01</b>		
<b>Matriz de interesados - LI.UA.02</b>		
<b>Canales de acceso a los Componentes de información - LI.INF.09</b>		
<b>Mecanismos para el uso de los Componentes de información - LI.INF.10</b>		
<b>Protección y privacidad de Componentes de información - LI.INF.14</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad mantiene actualizada la información que publica.		
<b>Plan de comunicación de la estrategia de TI - LI.ES.07</b>		
<b>Sostenibilidad del cambio - LI.UA.09</b>		
<b>Mecanismos para el uso de los Componentes de información - LI.INF.10</b>		
<b>Protección y privacidad de Componentes de información - LI.INF.14</b>		
<b>OBJETIVO 3:</b> La entidad habilita mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información.		
<b>Plan de comunicación de la estrategia de TI - LI.ES.07</b>		
<b>Mecanismos para el uso de los Componentes de información - LI.INF.10</b>		
<b>Protección y privacidad de Componentes de información - LI.INF.14</b>		
<b>Matriz de interesados - LI.UA.02</b>		
<b>Recursos:</b> Resolución 3564 de 2015 por la cual se establecen los lineamientos de los estándares para publicación y divulgación de la información. <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248_esquema_ley1712.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248_esquema_ley1712.pdf</a>		
<b>2. RENDICIÓN DE CUENTAS:</b>		
Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro, haciendo uso de medios electrónicos.		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>EJECUTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad informa a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de sus canales electrónicos y habilita espacios virtuales llamativos, para difundir las convocatorias a los eventos presenciales de rendición de cuentas.		
<b>Entendimiento estratégico - LI.ES.01</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad habilita los canales electrónicos de manera permanente para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en todas las etapas necesarias para la rendición de cuentas.		
<b>Mecanismos para el uso de los Componentes de información - LI.INF.10</b>		
<b>Matriz de interesados - LI.UA.02</b>		
<b>Esquema de incentivos - LI.UA.04</b>		
<b>OBJETIVO 3:</b> La entidad publica en su página web los aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés sobre la gestión de la entidad y las decisiones adoptadas frente a dichos aportes.		
<b>Criterios no funcionales y de calidad de los sistemas de información - LI.SIS.21</b>		
<b>Mecanismos para el uso de los Componentes de información - LI.INF.10</b>		
<b>Protección y privacidad de Componentes de información - LI.INF.14</b>		
<b>Recursos:</b>		
- Lineamientos para la rendición de cuentas por medios electrónicos - Min TIC: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248_lineamientos_rendicion.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248_lineamientos_rendicion.pdf</a>		
- Manual Único de rendición de cuentas: <a href="http://www.anticorruptcion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf">http://www.anticorruptcion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf</a>		

## LOGRO TRANSPARENCIA

### 3. DATOS ABIERTOS:

Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.		
<b>Apertura de datos - U.SIS.08</b>		
<b>Gobierno de la Arquitectura de Información - U.INF.03</b>		
<b>Directorio de servicios de Componentes de información - U.INF.07</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad realiza actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos.		
<b>Matriz de interesados - U.UA.02</b>		
<b>OBJETIVO 3:</b> La entidad promueve el uso de los datos abiertos, a través de acciones que incentiven su aprovechamiento.		
<b>Gobierno de la Arquitectura de Información - U.INF.03</b>		
<b>Canales de acceso a los Componentes de información - U.INF.09</b>		
<b>Mecanismos para el uso de los Componentes de información - U.INF.10</b>		
<b>OBJETIVO 4:</b> La entidad mantiene actualizados los conjuntos de datos publicados.		
<b>Entendimiento estratégico - U.ES.01</b>		
<b>OBJETIVO 5:</b> La entidad hace monitoreo a la calidad y uso de los datos.		
<b>Plan de calidad de los componentes de información - U.INF.02</b>		
<b>Mecanismos para el uso de los Componentes de información - U.INF.10</b>		
<b>Hallazgos en el acceso a los Componentes de información - U.INF.13</b>		
<b>Recursos:</b>		
- Guía para la apertura de datos en Colombia: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248_Guia_Apertura_Datos.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248_Guia_Apertura_Datos.pdf</a>		

#### **Recursos generales para el logro de Transparencia:**

##### **Anticorrupción:**

- Guía para la gestión de riesgo de corrupción: [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248\\_recurso\\_1.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248_recurso_1.pdf)
- Plan anticorrupción: [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248\\_recurso\\_2.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248_recurso_2.pdf)

##### **Redes sociales:**

- Gobierno en Redes hacia la construcción de una estrategia social media: [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248\\_recurso\\_3.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248_recurso_3.pdf)
- Protocolo de interacción en redes sociales - Ministerios y entidades nacionales: [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248\\_recurso\\_4.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248_recurso_4.pdf)
- Protocolo Google Hangouts: [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248\\_recurso\\_5.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248_recurso_5.pdf)

LOGRO COLABORACIÓN		
<i>Busca la generación de soluciones provenientes de los usuarios, a retos o problemáticas identificados por las entidades y /o por los usuarios.</i>		
<b>1. INNOVACIÓN ABIERTA:</b> Busca la vonstrucción de soluciones a problemas o retos públicos a través de acciones de colaboración con los usuarios y grupos de interés.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad identifica los problemas o retos a resolver.		
Entendimiento estratégico - U.ES.01		
Definición de la Arquitectura Empresarial - U.ES.02		
Participación en proyectos con componentes de TI - U.ES.08		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad habilita las herramientas tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.		
Apoyo de TI a los procesos - U.GO.02		
Mejoramiento de los procesos - U.GO.13		
Plan de comunicación de la estrategia de TI - U.ES.07		
Protección y privacidad de Componentes de Información - U.INF.14		
Criterios no funcionales y de calidad de los sistemas de información - U.SIS.21		
Continuidad y disponibilidad de los Servicios tecnológicos - U.ST.05		
Capacidad de los Servicios tecnológicos - U.ST.07		
Esquema de incentivos - U.UA.04		
<b>OBJETIVO 3:</b> La entidad gestiona las acciones de colaboración para obtener la(s) solución(es) o mejora(s) a los problemas o retos identificados.		
<b>OBJETIVO 4:</b> La entidad publica los resultados del proceso de colaboración.		
Mecanismos para el uso de los Componentes de Información - U.INF.10		
Protección y privacidad de Componentes de Información - U.INF.14		
<b>Recursos:</b> - Guía de innovación abierta: <a href="http://estrategia.gobienlinea.gov.co/623/articles-8250_Guia%20innovacion.pdf">http://estrategia.gobienlinea.gov.co/623/articles-8250_Guiainnovacion.pdf</a>		

## LOGRO PARTICIPACIÓN

*La entidad cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público.*

### 1. AJUSTAMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:

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.

DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad elabora y divulga el plan de participación por medios electrónicos.		
<b>Matriz de interesados - LI.UA.02</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad habilita y divulga los canales electrónicos institucionales, incluidas las redes sociales, de acuerdo con el plan de participación.		
<b>Protección y privacidad de Componentes de información - LI.INF.14</b>		
<b>Esquema de incentivos - LI.UA.04</b>		
<b>Plan de comunicación de la estrategia de TI - LI.ES.07</b>		
<b>OBJETIVO 3:</b> La entidad cuenta con la capacidad organizacional para implementar el plan de participación en línea.		
<b>Continuidad y disponibilidad de los Servicios tecnológicos - LI.ST.05</b>		
<b>Auditoría y trazabilidad de los sistemas de información - LI.SIS.23</b>		
<b>Soporte a los servicios tecnológicos - LI.ST.09</b>		
<b>Capacidades y recursos de TI - LI.GO.05</b>		
<b>Gestión de proyectos de TI - LI.GO.10</b>		
<b>Objetivo 4:</b> La entidad desarrolla acciones de mejoramiento continuo para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios, y grupos de interés.		
<b>Plan de comunicación de la estrategia de TI - LI.ES.07</b>		
<b>Plan de calidad de los sistemas de información - LI.SIS.20</b>		
<b>Planes de mantenimiento - LI.ST.10</b>		
<b>Gestión preventiva de los Servicios tecnológicos - LI.ST.12</b>		
<b>Recursos:</b>		
- Anexo para ejercicios de participación electrónica: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8249_anexo_ejercicios.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8249_anexo_ejercicios.pdf</a>		



LOGRO PARTICIPACIÓN		
<b>2. CONSULTA A LA CIUDADANÍA:</b>		
Busca conocer la opinión de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a una o más temáticas de interés público, promovidas por la entidad.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad habilita los canales electrónicos para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los temas consultados.		
<b>Plan de comunicación de la estrategia de TI - U.ES.07</b>		
<b>Protección y privacidad de Componentes de información - U.INF.14</b>		
<b>Criterios no funcionales y de calidad de los sistemas de información - U.SIS.21</b>		
<b>Esquema de incentivos - U.UA.04</b>		
<b>Continuidad y disponibilidad de los Servicios tecnológicos - U.ST.05</b>		
<b>Capacidad de los Servicios tecnológicos - U.ST.07</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad publica los resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.		
<b>Protección y privacidad de Componentes de información - U.INF.14</b>		
<b>Recursos:</b>		
- Anexo para ejercicios de participación electrónica: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8249_anexo_ejercicios.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8249_anexo_ejercicios.pdf</a>		
<b>3. TOMA DE DECISIONES:</b>		
Busca involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en los procesos de toma de decisiones de la entidad.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad habilita los canales electrónicos para involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés dentro de procesos de toma de decisiones.		
<b>Plan de comunicación de la estrategia de TI - U.ES.07</b>		
<b>Protección y privacidad de Componentes de información - U.INF.14</b>		
<b>Criterios no funcionales y de calidad de los sistemas de información - U.SIS.21</b>		
<b>Esquema de incentivos - U.UA.04</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad recopila la información recibida de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés e informa el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación en sus medios electrónicos.		
<b>Protección y privacidad de Componentes de información - U.INF.14</b>		
<b>Recursos:</b>		
- Manual territorial Gobierno en redes: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8249_recurso_3.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8249_recurso_3.pdf</a>		
- Protocolo de interacción en redes sociales - Ministerios y entidades nacionales: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8249_recurso_4.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8249_recurso_4.pdf</a>		
- Protocolo Google Hangouts: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8249_recurso_5.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8249_recurso_5.pdf</a>		
- Guía para la realización de presupuestos participativos por medios electrónicos: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_recurso_2.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_recurso_2.pdf</a>		

## TIC PARA SERVICIOS

### La Previsora S.A., Compañía de Seguros

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.

LOGRO SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO		
<p><i>Los usuarios cuentan con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas</i></p>		
<p><b>1. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS:</b>                      Busca conocer de una manera detallada las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas.</p>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<p><b>OBJETIVO 1:</b> La entidad realiza la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.</p> <p><b>Matriz de interesados - U.UA.02</b></p> <p><b>Recursos:</b>                      - Guía para la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés - Departamento Nacional de Planeación PNSC:  <a href="https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf">https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf</a></p>		
<p><b>2. ACCESIBILIDAD:</b>                      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>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<p><b>OBJETIVO 1:</b> La entidad incorpora las directrices de accesibilidad.</p> <p><b>Canales de acceso a los Componentes de información - U.INF.09</b></p> <p><b>Accesibilidad - U.SIS.24</b></p> <p><b>Recursos:</b>                      - Norma Técnica Colombiana NTC 5854 (El documento completo debe ser adquirido en la tienda virtual de Icontec)  <a href="https://tienda.icontec.org/producto/e-book-ntc5854-accesibilidad-a-paginas-web/?v=42983b05e2f2">https://tienda.icontec.org/producto/e-book-ntc5854-accesibilidad-a-paginas-web/?v=42983b05e2f2</a></p>		
<p><b>3. USABILIDAD:</b>                      Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos sean de fácil uso, y proporcionen una mejor experiencia a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.</p>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<p><b>OBJETIVO 1:</b> La entidad incluye las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos.</p> <p><b>Canales de acceso a los Componentes de información - U.INF.09</b></p> <p><b>Guía de estilo y usabilidad - U.SIS.07</b></p>		
<p><b>OBJETIVO 2:</b> La entidad cumple los estándares establecidos para los sitios web</p> <p><b>Canales de acceso a los Componentes de información - U.INF.09</b></p> <p><b>Mecanismos para el uso de los Componentes de información - U.INF.10</b></p> <p><b>Guía de estilo y usabilidad - U.SIS.07</b></p> <p><b>Recursos:</b>                      - Guía de usabilidad: <a href="http://estrategia.gobiernoonline.gov.co/623/articles-8237_guia_usabilidad.pdf">http://estrategia.gobiernoonline.gov.co/623/articles-8237_guia_usabilidad.pdf</a></p>		
<p><b>4. PROMOCIÓN:</b>                      Busca aumentar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos por parte de los usuarios internos y externos.</p>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<p><b>OBJETIVO 1:</b> 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><b>Estrategia de Uso y apropiación - U.UA.01</b></p> <p><b>Plan de comunicación de la estrategia de TI - U.ES.07</b></p>		

LOGRO SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO		
<p align="center"><b>5. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO:</b>  Busca conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites y servicios electrónicos habilitados por la entidad.</p>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad realiza la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios.		
Evaluación de la gestión de la estrategia de TI - U.ES.12		
Tablero de indicadores - U.ES.13		
Evaluación del nivel de adopción de TI - U.UA.07		
<p><b>Recursos:</b>  - Lineamientos para el Diseño e Implementación de Mediciones de Percepción y Expectativas Ciudadanas:  <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8237_medicion_percepcion.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8237_medicion_percepcion.pdf</a></p>		
<p align="center"><b>6. MEJORAMIENTO CONTINUO:</b>  Busca aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de acciones permanentes de mejoramiento de los trámites y servicios electrónicos.</p>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> 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, ciudadanos y grupos de interés.		
Proceso para evaluar y mantener la Arquitectura Empresarial - U.ES.04		
Tablero de indicadores - U.ES.13		
Mejoramiento de los procesos - U.GO.13		
Gestión de cambios de los sistemas de información - U.SIS.17		
Servicios de mantenimiento de sistemas de información con terceras partes - U.SIS.19		

LOGRO SISTEMA INTEGRADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)		
<i>Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias</i>		
<p><b>1. SISTEMA WEB DE CONTACTO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD):</b>  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 y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.</p>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> 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.		
Lenguaje común de intercambio de componentes de información - U.I.NF.06		
Canales de acceso a los Componentes de información - U.I.NF.09		
Protección y privacidad de Componentes de información - U.I.NF.14		
Guía de estilo y usabilidad - U.SIS.07		
Plan de calidad de los sistemas de información - U.SIS.20		
Criterios no funcionales y de calidad de los sistemas de información - U.SIS.21		
Seguridad y privacidad de los sistemas de información - U.SIS.22		
Auditoría y trazabilidad de los sistemas de información - U.SIS.23		
<p><b>2. SISTEMA MÓVIL DE CONTACTO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS:</b>  Busca garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con la entidad a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente y desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.</p>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> 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.		
Lenguaje común de intercambio de componentes de información - U.I.NF.06		
Canales de acceso a los Componentes de información - U.I.NF.09		
Plan de calidad de los sistemas de información - U.SIS.20		
Criterios no funcionales y de calidad de los sistemas de información - U.SIS.21		
Seguridad y privacidad de los sistemas de información - U.SIS.22		
Auditoría y trazabilidad de los sistemas de información - U.SIS.23		
<p><b>Recursos:</b>  Anexo Guía de atención al usuario por múltiples canales. <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8238_recurso_1.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8238_recurso_1.pdf</a></p>		
<p><b>3. SISTEMA INTEGRADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)</b>  Busca integrar y centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.</p>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> 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.		
Apoyo de TI a los procesos - U.GO.02		
Plan de calidad de los componentes de información - U.I.NF.02		
Gestión de documentos electrónicos - U.I.NF.04		
Lenguaje común de intercambio de componentes de información - U.I.NF.06		
Canales de acceso a los Componentes de información - U.I.NF.09		
Fuentes unificadas de información - U.I.NF.12		
Protección y privacidad de Componentes de información - U.I.NF.14		
Auditoría y trazabilidad de Componentes de información - U.I.NF.15		
Definición estratégica de los sistemas de información - U.SIS.01		
Interoperabilidad - U.SIS.09		
Soporte a los Componentes de información - U.SIS.10		
Plan de capacitación y entrenamiento para los sistemas de información - U.SIS.15		
Seguridad y privacidad de los sistemas de información - U.SIS.22		
Auditoría y trazabilidad de los sistemas de información - U.SIS.23		

LOGRO TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA		
<i>Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</i>		
<b>1. FORMULARIOS DESCARGABLES, DILIGENCIABLES Y TRANSACCIONALES:</b>		
Buscan facilitar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad pone los formularios para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Estos conciben con la versión física de aquellos que la entidad entrega para adelantar de manera presencial los trámites y servicios, y cuentan con mecanismos de ayuda, prevención y verificación de errores, haciendo el uso del lenguaje común de intercambio de información.		
Gestión de documentos electrónicos - LI.INF.04		
Lenguaje común de intercambio de componentes de información - LI.INF.06		
Guía de estilo y usabilidad - LI.SIS.07		
Interoperabilidad - U.SIS.09		
Hallazgos en el acceso a los Componentes de información - LI.INF.13		
Plan de pruebas durante el ciclo de vida de los sistemas de información - LI.SIS.14		
Plan de calidad de los sistemas de información - LI.SIS.20		
<b>Recursos:</b> - Guía de lenguaje común de intercambio de información: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8240_Guia_Lenguaje.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8240_Guia_Lenguaje.pdf</a> - Formulario electrónico - Resolución 3564 de 2015 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8240_esquema_ley1712.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8240_esquema_ley1712.pdf</a> - Norma Técnica Colombiana NTC 5854 (El documento completo debe ser adquirido en la tienda virtual del Icontec)		
<b>2. CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS EN LÍNEA:</b>		
Busca que los usuarios internos y externos puedan gestionar completamente en línea sus certificaciones y constancias.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad dispone de medios electrónicos que permiten gestionar certificaciones y constancias, garantizando la seguridad y privacidad de la información.		
Gestión de documentos electrónicos - LI.INF.04		
Canales de acceso a los Componentes de información - LI.INF.09		
Protección y privacidad de Componentes de información - LI.INF.14		
Integración continua durante el ciclo de vida de los sistemas de información - U.SIS.13		
Seguridad y privacidad de los sistemas de información - U.SIS.22		
Auditoría y trazabilidad de los sistemas de información - LI.SIS.23		

LOGRO TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA		
3. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA		
Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad prioriza los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.		
Mapa de ruta de la Arquitectura Empresarial - LI.ES.03		
Participación en proyectos con componentes de TI - U.ES.08		
Apoyo de TI a los procesos - U.GO.02		
Capacidades y recursos de TI - U.GO.05		
Criterios de adopción y de compra de TI - LI.GO.07		
Retorno de la inversión de TI - LI.GO.08		
Análisis de requerimientos de los sistemas de información - U.SIS.12		
Gestión de cambios de los sistemas de información - LI.SIS.17		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad automatiza y presta en línea sus trámites y servicios priorizados, permitiendo al usuario:		
- 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.		
Adicionalmente, la automatización debe:		
- 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).		
Participación en proyectos con componentes de TI - U.ES.08		
Capacidades y recursos de TI - U.GO.05		
Optimización de las compras de TI - U.GO.06		
Liderazgo de proyectos de TI - U.GO.09		
Gestión de proyectos de TI - LI.GO.10		
Transferencia de información y conocimiento - U.GO.15		
Gestión de documentos electrónicos - U.INF.04		
Lenguaje común de intercambio de componentes de información - LI.INF.06		
Canales de acceso a los Componentes de información - LI.INF.09		
Mecanismos para el uso de los Componentes de información - U.INF.10		
Definición estratégica de los sistemas de información - LI.SIS.01		
Catálogo de sistemas de información - U.SIS.02		
Arquitecturas de referencia de sistemas de información - LI.SIS.03		
Arquitecturas de solución de sistemas de información - U.SIS.04		
Metodología de referencia para el desarrollo de sistemas de información - LI.SIS.05		
Derechos patrimoniales sobre los sistemas de información - LI.SIS.06		
Guía de estilo y usabilidad - LI.SIS.07		
Apertura de datos - LI.SIS.08		
Interoperabilidad - U.SIS.09		
Ambientes independientes en el ciclo de vida de los sistemas de información - LI.SIS.11		
Análisis de requerimientos de los sistemas de información - U.SIS.12		
Integración continua durante el ciclo de vida de los sistemas de información - U.SIS.13		
Plan de pruebas durante el ciclo de vida de los sistemas de información - LI.SIS.14		
Manual del usuario, técnico y de operación de los sistemas de información - LI.SIS.16		
Gestión de cambios de los sistemas de información - LI.SIS.17		
Estrategia de mantenimiento de los sistemas de información - LI.SIS.18		
Servicios de mantenimiento de sistemas de información con terceras partes - U.SIS.19		
Plan de calidad de los sistemas de información - LI.SIS.20		
Criterios no funcionales y de calidad de los sistemas de información - LI.SIS.21		
Seguridad y privacidad de los sistemas de información - LI.SIS.22		
Auditoría y trazabilidad de los sistemas de información - LI.SIS.23		
Continuidad y disponibilidad de los Servicios tecnológicos - U.ST.05		
Alta disponibilidad de los Servicios tecnológicos - U.ST.06		

LOGRO TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA		
<b>3. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA</b>		
Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea.		
<b>OBJETIVO 2:</b> 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.		
Gestión de documentos electrónicos - U.INF.04		
Canales de acceso a los Componentes de información - U.INF.09		
Mecanismos para el uso de los Componentes de información - LI.INF.10		
Fuentes unificadas de información - LI.INF.12		
Soporte a los Componentes de información - LI.SIS.10		
Integración continua durante el ciclo de vida de los sistemas de información - LI.SIS.13		
Plan de capacitación y entrenamiento para los sistemas de información - LI.SIS.15		
Gestión de cambios de los sistemas de información - LI.SIS.17		
Estrategia de mantenimiento de los sistemas de información - LI.SIS.18		
Servicios de mantenimiento de sistemas de información con terceras partes - LI.SIS.19		
Gestión de los Servicios tecnológicos - LI.ST.03		
Acceso a servicios en la Nube - LI.ST.04		
Continuidad y disponibilidad de los Servicios tecnológicos - LI.ST.05		
Capacidad de los Servicios tecnológicos - LI.ST.07		
Acuerdos de Nivel de Servicios - LI.ST.08		
Soporte a los servicios tecnológicos - LI.ST.09		
Planes de mantenimiento - LI.ST.10		
Gestión preventiva de los Servicios tecnológicos - LI.ST.12		
Respaldo y recuperación de los Servicios tecnológicos - LI.ST.13		
Análisis de riesgos - LI.ST.14		
<b>Recursos:</b>		
- Guía para la Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP): <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artides-8240_Guia_Racionalizacion.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artides-8240_Guia_Racionalizacion.pdf</a>		
- Guía para la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación PNSC: <a href="https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20de%20Servicio%20a%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizacion%20de%20Ciudadanos.pdf">https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20de%20Servicio%20a%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizacion%20de%20Ciudadanos.pdf</a>		
- Anexo Guía de atención al usuario por múltiples canales: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artides-8238_recurso_1.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artides-8238_recurso_1.pdf</a>		
- Guía para la realización de presupuestos participativos por medios electrónicos: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artides-8240_recurso_2.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artides-8240_recurso_2.pdf</a>		
<b>4. VENTANILLAS ÚNICAS</b>		
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.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad identifica y prioriza la implementación de ventanillas únicas, llevando a cabo acciones de coordinación interinstitucional en los casos que sea necesario		
Entendimiento estratégico - LI.ES.01		
Mapa de ruta de la Arquitectura Empresarial - LI.ES.03		
Capacidades y recursos de TI - LI.GO.05		
Participación en proyectos con componentes de TI - LI.ES.08		
Apoyo de TI a los procesos - LI.GO.02		
Capacidades y recursos de TI - LI.GO.05		
Criterios de adopción y de compra de TI - LI.GO.07		
Retorno de la inversión de TI - LI.GO.08		
Lenguaje común de intercambio de componentes de información - LI.INF.06		
Interoperabilidad - LI.SIS.09		
Análisis de requerimientos de los sistemas de información - LI.SIS.12		
Plan de pruebas durante el ciclo de vida de los sistemas de información - LI.SIS.14		
Gestión de cambios de los sistemas de información - LI.SIS.17		

LOGRO TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA		
<b>4. VENTANILLAS ÚNICAS</b>		
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.		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad implementa las ventanillas únicas priorizadas, desarrollando mecanismos de coordinación interinstitucional, en el caso que participen varias entidades.		
<b>Participación en proyectos con componentes de TI - U.ES.08</b>		
<b>Apoyo de TI a los procesos - U.GO.02</b>		
<b>Gestión de proyectos de TI - U.GO.10</b>		
<b>Responsabilidad y gestión de Componentes de información - U.INF.01</b>		
<b>Gobierno de la Arquitectura de Información - U.INF.03</b>		
<b>Gestión de documentos electrónicos - U.INF.04</b>		
<b>Lenguaje común de intercambio de componentes de información - U.INF.06</b>		
<b>Directorio de servicios de Componentes de información - U.INF.07</b>		
<b>Canales de acceso a los Componentes de información - U.INF.09</b>		
<b>Acuerdos de intercambio de Información - U.INF.11</b>		
<b>Auditoría y trazabilidad de Componentes de información - U.INF.15</b>		
<b>Definición estratégica de los sistemas de información - U.SIS.01</b>		
<b>Catálogo de sistemas de información - U.SIS.02</b>		
<b>Interoperabilidad - U.SIS.09</b>		
<b>Soporte a los Componentes de información - U.SIS.10</b>		
<b>Análisis de requerimientos de los sistemas de información - U.SIS.12</b>		
<b>Integración continua durante el ciclo de vida de los sistemas de información - U.SIS.13</b>		
<b>Criterios no funcionales y de calidad de los sistemas de información - U.SIS.21</b>		
<b>Planes de mantenimiento - U.ST.10</b>		
<b>Gestión preventiva de los Servicios tecnológicos - U.ST.12</b>		
<b>Respaldo y recuperación de los Servicios tecnológicos - U.ST.13</b>		
<b>Análisis de riesgos - U.ST.14</b>		
<b>Recursos:</b>		
- Guía para la Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP): <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_Guia_Racionalizacion.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_Guia_Racionalizacion.pdf</a>		
- Marco de interoperabilidad: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_Guia_Interoperabilidad.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_Guia_Interoperabilidad.pdf</a>		
- Guía de lenguaje común de intercambio de información: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_Guia_Lenguaje.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_Guia_Lenguaje.pdf</a>		
- Guía para la realización de presupuestos participativos por medios electrónicos: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_recurso_2.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_recurso_2.pdf</a>		



## TIC PARA LA GESTIÓN

### La Previsora S.A., Compañía de Seguros

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.

LOGRO ESTRATEGIA DE TI		
<i>Busca aportar valor al desarrollo sectorial e institucional de las entidades a través de una estrategia de TI</i>		
<b>1. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO:</b> Busca la comprensión de la situación actual de la entidad, contexto organizacional y entorno relacionado con el uso de las tecnologías.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad cuenta con un diagnóstico del entorno nacional, sectorial o institucional, que incluya el entendimiento estratégico de la Arquitectura Empresarial, dinámica organizacional y análisis del desempeño estratégico.		
<b>Entendimiento estratégico - U.ES.01</b>		
<b>Definición de la Arquitectura Empresarial - U.ES.02</b>		
<b>Mapa de ruta de la Arquitectura Empresarial - U.ES.03</b>		
<b>Proceso para evaluar y mantener la Arquitectura Empresarial - U.ES.04</b>		
<b>Documentación de la estrategia de TI en el PETI - U.ES.05</b>		
<b>Recursos:</b> - Plan Nacional de Desarrollo: <a href="https://www.dnp.gov.co/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Que-es-el-Plan-Nacional-de-Desarrollo.aspx">https://www.dnp.gov.co/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Que-es-el-Plan-Nacional-de-Desarrollo.aspx</a> - Procesos de Arquitectura Empresarial: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8251_arquitectura_empresaial.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8251_arquitectura_empresaial.pdf</a> - G.ES.01 (Guía del dominio de estrategia de TI): La guía presenta a las instituciones del sector público colombiano los pasos para organizar la estrategia TI, permitiendo alinear las iniciativas de TI. Descargar documento en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/w3-article-9271.html">http://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/w3-article-9271.html</a> - Plan de Acción Institucional y Sectorial (Disponible próximamente) - Sistema de Gestión de la Calidad (Disponible próximamente)		
<b>2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE TI:</b> Busca proporcionar las directrices para una estrategia de TI alineada con las estrategias del Estado, sectoriales e institucionales, desde el entendimiento de la misión, metas y objetivos de la entidad con el objetivo de generar valor público.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad cuenta con un plan estratégico de TI, que incluye la identificación de retos y oportunidades de TI, la definición de políticas e iniciativas estratégicas de TI y la definición del portafolio de proyectos.		
<b>Políticas y estándares para la gestión y gobernabilidad de TI - U.ES.06</b>		
<b>Plan de comunicación de la estrategia de TI - U.ES.07</b>		
<b>Recursos:</b> - Plan Nacional de Desarrollo: <a href="https://www.dnp.gov.co/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Que-es-el-Plan-Nacional-de-Desarrollo.aspx">https://www.dnp.gov.co/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Que-es-el-Plan-Nacional-de-Desarrollo.aspx</a> - Plan de Acción Institucional y Sectorial (Disponible próximamente) - Sistema de Gestión de la Calidad (Disponible próximamente) - Guía General de Adopción del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artides-8251_marco_arquitectura_empresaial.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artides-8251_marco_arquitectura_empresaial.pdf</a> - Procesos de Arquitectura Empresarial: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8251_arquitectura_empresaial.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8251_arquitectura_empresaial.pdf</a> - G.ES.01 (Guía del dominio de estrategia de TI): La guía presenta a las instituciones del sector público colombiano los pasos para organizar la estrategia TI, permitiendo alinear las iniciativas de TI. Descargar documento en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/w3-article-9271.html">http://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/w3-article-9271.html</a>		

LOGRO ESTRATEGIA DE TI		
<b>3. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI</b>		
Busca desplegar los proyectos incluidos en el plan estratégico de TI y la conformación del catálogo de servicios que incluye la definición de la oferta de servicios de TI para usuarios internos y externos.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad ejecuta el portafolio de proyectos a partir de la definición de su mapa de implementación, que incorpora los recursos asociados.		
<b>Participación en proyectos con componentes de TI - LI.ES.08</b>		
<b>Control de los recursos financieros - LI.ES.09</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad cuenta con un catálogo de servicios de TI y lo actualiza a partir de la implementación de la estrategia.		
<b>Gestión de proyectos de inversión - LI.ES.10</b>		
<b>Catálogo de servicios de TI - LI.ES.11</b>		
<b>Recursos:</b>		
<p>- G.ES.01 Guía del dominio de estrategia de TI: La guía presenta a las instituciones del sector público colombiano los pasos para organizar la estrategia TI, permitiendo alinear las iniciativas de TI. Descargar documento en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9271.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9271.html</a></p> <p>- G.ES.04 Definición del portafolio de servicios de TI: Esta guía presenta recomendaciones y pasos para seguir a la hora de definir mejoras o creación de nuevos servicios de TI, así como para crear y actualizar el catálogo de servicios de TI. Descargar el documento en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9482.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9482.html</a></p> <p>- G.ES.03 Guía del dominio de estrategia: diseño e implementación de una estrategia de seguridad de la información: Este documento apoya a las instituciones del sector público colombiano para formular y actualizar políticas de TI, además de que brinda elementos para hacer seguimiento al cumplimiento de dichas políticas. Descargar el documento en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9481.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9481.html</a></p> <p>- G.ES.05 Diseño e implementación de una estrategia de seguridad de la información: En este documento se presentan las actividades que las entidades deben ejecutar para diseñar e implementar una estrategia de seguridad de la información. Descargar el documento en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9483.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9483.html</a></p>		
<b>4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI</b>		
Permite conocer el avance de la implementación, así como el nivel de cumplimiento de la Estrategia de TI.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> 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.		
<b>Evaluación de la gestión de la estrategia de TI - LI.ES.12</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad realiza el monitoreo y evaluación de la estrategia de TI a través del tablero de control.		
<b>Tableiro de indicadores - LI.ES.13</b>		
<b>Recursos:</b>		
<p>- G.ES.01 Guía del dominio de estrategia de TI: La guía presenta a las instituciones del sector público colombiano los pasos para organizar la estrategia TI, permitiendo alinear las iniciativas de TI. Descargar documento en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9271.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9271.html</a></p> <p>- G.ES.04 Definición del portafolio de servicios de TI: Esta guía presenta recomendaciones y pasos para seguir a la hora de definir mejoras o creación de nuevos servicios de TI, así como para crear y actualizar el catálogo de servicios de TI. Descargar el documento en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9482.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9482.html</a></p> <p>- G.ES.02 (Guía estructura de gobierno de la arquitectura empresarial)</p>		

LOGRO GOBIERNO DE TI		
<i>Busca aportar valor al desarrollo institucional y/o sectorial a través de la implementación de esquemas de gobernabilidad de TI, alineados a los procesos y procedimientos de la entidad.</i>		
<b>1. ALINEACIÓN</b> Busca que los proyectos de TI aporten valor al quehacer de la entidad.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad identifica el aporte de los proyectos de TI a partir de su alineación con la normatividad vigente, las políticas, la valoración del riesgo, los procesos y los servicios de la entidad.		
<b>Alineación del gobierno de TI - U.GO.01</b>		
<b>Apoyo de TI a los procesos - U.GO.02</b>		
<b>Conformidad - U.GO.03</b>		
<b>Recursos:</b> - G.GOB.01 (Guía del dominio de Gobierno de TI): Este documento da a las instituciones un enfoque global para planear e implementar su esquema de Gobierno TI. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9267.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9267.html</a>		
<b>2. ESQUEMA DE GOBIERNO DE TI:</b> Busca mejorar continuamente la gestión de TI, a través de la definición e implementación de un modelo de organización de TI.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad cuenta con un esquema de gobierno de TI que contemple políticas, procesos, recursos, gestión del talento y proveedores, compras, calidad, instancias de decisión, estructura organizacional e indicadores de la operación de TI.		
<b>Macro-proceso de gestión de TI - U.GO.04</b>		
<b>Capacidades y recursos de TI - U.GO.05</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad ha optimizado sus compras de TI		
<b>Optimización de las compras de TI - U.GO.06</b>		
<b>Criterios de adopción y de compra de TI - U.GO.07</b>		
<b>Retorno de la inversión de TI - U.GO.08</b>		
<b>Recursos:</b> - G.GOB.01 (Guía del Dominio de Gobierno de TI): Este documento da a las instituciones un enfoque global para planear e implementar su esquema de Gobierno TI. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9267.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9267.html</a> - Guía para entender los Acuerdos Marco de Precios (AMP), Descargar en: <a href="https://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/manuales/acuerdos_marco.pdf">https://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/manuales/acuerdos_marco.pdf</a> - Manual para la Operación Secundaria de los AMP *. Descargar en: <a href="https://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/manuales/20140116manualampoperacionsecundaria.pdf">https://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/manuales/20140116manualampoperacionsecundaria.pdf</a> * Aplica para las entidades obligadas a utilizar AMP		

LOGRO GOBIERNO DE TI		
<b>3. GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS DE TI</b>		
Busca incorporar el direccionamiento, seguimiento y evaluación de proyectos asociados a TI.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad identifica y aplica buenas prácticas para la gerencia de proyectos TI		
Liderazgo de proyectos de TI - U.GO.09		
Gestión de proyectos de TI - U.GO.10		
Indicadores de gestión de los proyectos de TI - U.GO.11		
<b>Recursos:</b>		
- G.GOB.01 (Guía del Dominio de Gobierno de TI): Este documento da a las instituciones un enfoque global para planear e implementar su esquema de Gobierno TI. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9267.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9267.html</a>		
<b>4. GESTIÓN DE OPERACIÓN DE TI</b>		
Busca gestionar y realizar seguimiento a la prestación de los servicios de TI y a los proveedores que los brindan.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad establece mecanismos de seguimiento, control y mejora continua para prestar los servicios incluidos en el catálogo de servicios de TI.		
Evaluación del desempeño de la gestión de TI - U.GO.12		
Mejoramiento de los procesos - U.GO.13		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad define un esquema de gestión, supervisión y seguimiento a los proveedores de servicios TI, garantizando que éstos transfieran el conocimiento adquirido.		
Gestión de proveedores TI – U.GO.14		
Transferencia de información y conocimiento - U.GO.15		
<b>Recursos:</b>		
- G.GOB.01 (Guía del Dominio de Gobierno de TI): Este documento da a las instituciones un enfoque global para planear e implementar su esquema de Gobierno TI. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9267.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9267.html</a>		
- G.ES.04 Definición del portafolio de servicios de TI: Esta guía presenta recomendaciones y pasos para seguir a la hora de definir mejoras o creación de nuevos servicios de TI, así como para crear y actualizar el catálogo de servicios de TI. Descargar el documento en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9482.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9482.html</a>		

LOGRO INFORMACIÓN		
<i>Busca aportar valor estratégico a la toma de decisiones a partir de la gestión de la información como un producto y servicio de calidad.</i>		
<b>1. PLANEACIÓN Y GOBIERNO DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN</b> Busca incorporar un esquema de gestión de los componentes de información en las entidades.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad implementa un proceso de planeación y gestión de los datos, información, servicios y flujos de información.		
<b>Responsabilidad y gestión de Componentes de información - LI.INF.01</b>		
<b>Plan de calidad de los componentes de información - LI.INF.02</b>		
<b>Gobierno de la Arquitectura de Información - LI.INF.03</b>		
<b>Gestión de documentos electrónicos - LI.INF.04</b>		
<b>Definición y caracterización de la información georeferenciada - LI.INF.05</b>		
<b>Recursos:</b> - G.INF.01 (Guía del dominio de Información). Guía para lograr la adopción de los elementos del dominio de información, que componen el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de Colombia. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9253.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9253.html</a>		
<b>2. DISEÑO DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN</b> Busca estructurar y caracterizar los componentes de información.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad cuenta con un catálogo de componentes de información (datos, información, servicios y flujos de información).		
<b>Lenguaje común de intercambio de componentes de información - LI.INF.06</b>		
<b>Directorio de servicios de Componentes de información - LI.INF.07</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad provee y/o consume componentes de información a través de la Plataforma de Interoperabilidad		
<b>Publicación de los servicios de intercambio de Componentes de Información - LI.INF.08</b>		
<b>Canales de acceso a los Componentes de información - LI.INF.09</b>		
<b>Recursos:</b> - G.INF.01 (Guía del dominio de Información). Guía para lograr la adopción de los elementos del dominio de información, que componen el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de Colombia. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9253.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9253.html</a> - G.INF.02 (Guía del dominio de información: administración de datos maestros) Provee a las entidades estatales de un conjunto de pasos o actividades para realizar una adecuada Administración de Datos Maestros (ADM); también facilita la implementación de los lineamientos del Marco de Referencia relacionados con ADM, y define procesos que permiten apoyar la mejora de la calidad de los datos, a partir del gobierno de datos. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9254.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9254.html</a> - G.INF.03 (Guía del dominio de información: ciclo de vida del dato) La guía define el conjunto de pasos y actividades que permiten gestionar el ciclo de vida del dato en las instituciones. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9255.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9255.html</a> - G.INF.04 (Guía del dominio de Información: construcción del mapa de información) Explica la construcción del Mapa de Información como un proceso de mejora de la definición y del intercambio de flujos relevantes de las instituciones, desde la perspectiva del uso y valor de la información, Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9256.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9256.html</a> - G.INF.05 (Guía del dominio de Información: migración del dato) La guía define el conjunto de pasos y actividades que permiten especificar la base de la Migración de Datos en las instituciones. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9257.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9257.html</a> - G.INF.06 (Guía del dominio de Información: gobierno del dato) Define los aspectos que deben tener en cuenta las instituciones del sector público para realizar un adecuado gobierno del dato. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9258.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9258.html</a>		

LOGRO INFORMACIÓN		
<b>3. ANÁLISIS Y APROVECHAMIENTO DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN</b>		
Busca el uso eficiente de los componentes de información para la toma de decisiones.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
	SI	
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad cuenta con procesos y herramientas que facilitan el consumo, análisis, uso y aprovechamiento de los componentes de información.		
<b>Mecanismos para el uso de los Componentes de Información - LI.INF.10</b>		
<b>Acuerdos de intercambio de Información - LI.INF.11</b>		
<b>Fuentes unificadas de información - LI.INF.12</b>		
<b>Recursos:</b>		
- G.INF.01 (Guía del dominio de información). Guía para lograr la adopción de los elementos del dominio de información, que componen el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de Colombia. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9253.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9253.html</a>		
- G.INF.02 (Guía del dominio de información; administración de datos maestros) Provee a las entidades estatales de un conjunto de pasos o actividades para realizar una adecuada Administración de Datos Maestros (ADM); también facilita la implementación de los lineamientos del Marco de Referencia relacionados con ADM, y define procesos que permiten apoyar la mejora de la calidad de los datos, a partir del gobierno de datos. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9254.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9254.html</a>		
<b>4. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE SEGURIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN</b>		
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.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información		
<b>Hallazgos en el acceso a los Componentes de información - LI.INF.13</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad define y gestiona los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los componentes de información		
<b>Protección y privacidad de Componentes de Información - LI.INF.14</b>		
<b>Auditoría y trazabilidad de Componentes de Información - LI.INF.15</b>		
<b>Recursos:</b>		
- G.INF.01 (Guía del dominio de información). Guía para lograr la adopción de los elementos del dominio de información, que componen el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de Colombia. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9253.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9253.html</a>		
- NTC-ISO-IEC 27001:2013 (El documento debe ser adquirido directamente o en la tienda virtual del Icontec)		
- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, Descargar en: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8253_modelo_seguridad.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8253_modelo_seguridad.pdf</a>		

LOGRO SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN		
<i>Busca potenciar los procesos y servicios que presta la entidad a través de la gestión de los sistemas de información.</i>		
<p align="center"><b>1. PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b></p> <p align="center">Busca planear y gestionar los sistemas de información (misional, de apoyo, portales digitales y de direccionamiento estratégico).</p>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad cuenta con una arquitectura de sistemas de información.		
Definición estratégica de los sistemas de información - LI.SIS.01		
Catálogo de sistemas de información - LI.SIS.02		
Arquitecturas de referencia de sistemas de información - LI.SIS.03		
Arquitecturas de solución de sistemas de información - LI.SIS.04		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad aplica buenas prácticas en la adquisición y/o desarrollo de sistemas de información		
Metodología de referencia para el desarrollo de sistemas de información - LI.SIS.05		
<b>OBJETIVO 3:</b> La entidad especifica y gestiona los derechos y requisitos legales en materia de derechos de autor.		
Derechos patrimoniales sobre los sistemas de información - LI.SIS.06		
<p><b>Recursos:</b></p> <p>- G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información. Guía para lograr la adopción de los elementos del dominio de Sistemas de Información que componen el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9262.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9262.html</a></p>		
<p align="center"><b>2. DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b></p> <p align="center">Busca diseñar sistemas estandarizados, interoperables y usables.</p>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> Los sistemas de información incorporan las recomendaciones de Estilo y Usabilidad.		
Guía de estilo y usabilidad - LI.SIS.07		
<b>OBJETIVO 2:</b> Los sistemas de información se habilitan para abrir los datos e interoperar.		
Apertura de datos - LI.SIS.08		
Interoperabilidad - LI.SIS.09		
Soporte a los Componentes de información - LI.SIS.10		
<p><b>Recursos:</b></p> <p>- G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información. Guía para lograr la adopción de los elementos del dominio de Sistemas de Información que componen el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9262.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9262.html</a></p> <p>- Guía de Usabilidad. Descargar en: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8237_guia_usabilidad.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8237_guia_usabilidad.pdf</a></p> <p>- Norma Técnica Colombiana NTC 5854 - Accesibilidad a páginas web. <a href="http://ntc5854.accesibilidadweb.co/">http://ntc5854.accesibilidadweb.co/</a></p> <p>- G.INF.07 Guía para la apertura de datos</p> <p>- Marco de Interoperabilidad (Disponible próximamente)</p>		
<p align="center"><b>3. CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b></p> <p align="center">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>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad cuenta con ambientes diferentes para las etapas del ciclo de vida de los sistemas de información.		
Ambientes independientes en el ciclo de vida de los sistemas de información - LI.SIS.11		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad ha definido e implementado un proceso para la gestión del ciclo de vida de los sistemas de información.		
Análisis de requerimientos de los sistemas de información - LI.SIS.12		
Integración continua durante el ciclo de vida de los sistemas de información - LI.SIS.13		
Plan de pruebas durante el ciclo de vida de los sistemas de información - LI.SIS.14		
Plan de capacitación y entrenamiento para los sistemas de información - LI.SIS.15		
Manual del usuario, técnico y de operación de los sistemas de información - LI.SIS.16		
Gestión de cambios de los sistemas de información - LI.SIS.17		
<p><b>Recursos:</b></p> <p>- G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información. Guía para lograr la adopción de los elementos del dominio de Sistemas de Información que componen el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9262.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9262.html</a></p>		

LOGRO SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN		
<b>4. SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
Busca definir los aspectos necesarios para garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte de los sistemas de información.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad cuenta con los mecanismos para realizar el mantenimiento evolutivo, gestión de cambios y corrección de fallos en los sistemas de información.		
<b>Estrategia de mantenimiento de los sistemas de información - LI.SIS.18</b>		
<b>Servicios de mantenimiento de sistemas de información con terceras partes - LI.SIS.19</b>		
<b>Recursos:</b>		
- G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información. Guía para lograr la adopción de los elementos del dominio de Sistemas de Información que componen el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9262.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9262.html</a>		
<b>5. GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
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.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO SI	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los sistemas de información.		
<b>Plan de calidad de los sistemas de información - LI.SIS.20</b>		
<b>Criterios no funcionales y de calidad de los sistemas de información - LI.SIS.21</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> 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.		
<b>Seguridad y privacidad de los sistemas de información - LI.SIS.22</b>		
<b>Auditoría y trazabilidad de los sistemas de información - LI.SIS.23</b>		
<b>Recursos:</b>		
- NTC-ISO-IEC 27001:2013 (El documento debe ser adquirido directamente o en la tienda virtual del Icontec)		
- G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información. Guía para lograr la adopción de los elementos del dominio de Sistemas de Información que componen el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9262.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9262.html</a>		
- G.SIS.02 Guía del dominio de sistemas de información: trazabilidad de sistemas de información. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9263.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9263.html</a>		



LOGRO SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
<i>Busca gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas, los servicios de información y la operación de la entidad</i>		
<p align="center"><b>1. PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b> Busca planear y definir una estrategia de evolución de los sistemas de información.</p>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad cuenta con un catálogo de servicios tecnológicos.		
<b>Directorio de servicios tecnológicos - LI.ST.01</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad cuenta con una arquitectura de servicios tecnológicos, documentada para soportar los sistemas y servicios de información.		
<b>Elementos para el intercambio de información - LI.ST.02</b>		
<b>Gestión de los Servicios tecnológicos - LI.ST.03</b>		
<b>OBJETIVO 3:</b> La entidad aplica buenas prácticas para la adquisición de servicios tecnológicos.		
<b>Acceso a servicios en la Nube - LI.ST.04</b>		
<b>OBJETIVO 4:</b> La entidad implementa un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos.		
<b>Derechos patrimoniales sobre los sistemas de información - LI.SIS.06</b>		
<p><b>Recursos:</b> - G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos. Orienta a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información o quien haga sus veces, durante la implementación del dominio de Servicios Tecnológicos. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9277.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9277.html</a> - Guía RAEE - Lineamientos Técnicos para el Manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos. Descargar en: <a href="http://www.residuos electronicos.net/wp-content/uploads/2012/03/Guia_RAEE_MADS_2011-reducida.pdf">http://www.residuos electronicos.net/wp-content/uploads/2012/03/Guia_RAEE_MADS_2011-reducida.pdf</a></p>		
<p align="center"><b>2. OPERACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b> Busca garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de operación de la misma.</p>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad estructura e implementa los procesos de operación, monitoreo y supervisión de los servicios tecnológicos.		
<b>Continuidad y disponibilidad de los Servicios tecnológicos - LI.ST.05</b>		
<b>Alta disponibilidad de los Servicios tecnológicos - LI.ST.06</b>		
<b>Capacidad de los Servicios tecnológicos - LI.ST.07</b>		
<p><b>Recursos:</b> - G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos. Orienta a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información o quien haga sus veces, durante la implementación del dominio de Servicios Tecnológicos. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9277.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9277.html</a></p>		
<p align="center"><b>3. SOPORTE DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b> Busca realizar soporte y mantenimiento a los servicios tecnológicos.</p>		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.		
<b>Acuerdos de Nivel de Servicios - LI.ST.08</b>		
<b>Soporte a los servicios tecnológicos - LI.ST.09</b>		
<b>Planes de mantenimiento - LI.ST.10</b>		
<p><b>Recursos:</b> - G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos. Orienta a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información o quien haga sus veces, durante la implementación del dominio de Servicios Tecnológicos. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9277.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9277.html</a></p>		

<b>LOGRO SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>		
<b>4. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>		
Busca definir y gestionar los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad y trazabilidad de los servicios tecnológicos.		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>EJECUTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los servicios tecnológicos.		
<b>Control de consumo de los recursos compartidos por Servicios tecnológicos - LI.ST.11</b>		
<b>Gestión preventiva de los Servicios tecnológicos - LI.ST.12</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> 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.		
<b>Respaldo y recuperación de los Servicios tecnológicos - LI.ST.13</b>		
<b>Análisis de riesgos - LI.ST.14</b>		
<b>Seguridad informática - LI.ST.15</b>		
<b>Recursos:</b> - G.515.01 Guía del dominio de sistemas de información. Guía para lograr la adopción de los elementos del dominio de Sistemas de Información que componen el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9262.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9262.html</a> - NTC-ISO-IEC 27001:2013 (El documento debe ser adquirido directamente o en la tienda virtual del Icontec)		

LOGRO USO Y APROPIACIÓN		
<i>Busca realizar actividades orientadas al desarrollo de competencias TI y vincular los diversos grupos de interés en las iniciativas TI</i>		
<b>1. ESTRATEGIA PARA EL USO Y APROPIACIÓN DE TI</b>		
Busca definir e implementar la estrategia de uso y apropiación de TI.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad establece e implementa la estrategia de uso y apropiación de TI, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.		
<b>Estrategia de Uso y apropiación - LI.UA.01</b>		
<b>Matriz de Interesados - LI.UA.02</b>		
<b>Involucramiento y compromiso - LI.UA.03</b>		
<b>Esquema de incentivos - LI.UA.04</b>		
<b>Plan de formación - LI.UA.05</b>		
<b>Recursos:</b>		
- Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación - PNSC. Descargar en: <a href="https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizacion%20de%20Ciudadanos.pdf">https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizacion%20de%20Ciudadanos.pdf</a>		
- G.UA.01 (Guía del dominio de uso y apropiación). Orienta a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información o quien haga sus veces, durante la implementación de este dominio. Tenga en cuenta que este es el punto de partida para pensar la estrategia de Uso y Apropiación. Descargar en: <a href="http://mintic.gov.co/arquitectura/630/w3-article-9281.html">http://mintic.gov.co/arquitectura/630/w3-article-9281.html</a>		
<b>2. GESTIÓN DEL CAMBIO DE TI</b>		
Busca adaptarse al cambio generado por la implementación de los proyectos o Iniciativas de TI.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> 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.		
<b>Preparación para el cambio - LI.UA.06</b>		
<b>Evaluación del nivel de adopción de TI - LI.UA.07</b>		
<b>Gestión de impactos - LI.UA.08</b>		
<b>Recursos:</b>		
- G.UA.01 (Guía del dominio de uso y apropiación). Orienta a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información o quien haga sus veces, durante la implementación de este dominio. Tenga en cuenta que este es el punto de partida para pensar la estrategia de Uso y Apropiación. Descargar en: <a href="http://mintic.gov.co/arquitectura/630/w3-article-9281.html">http://mintic.gov.co/arquitectura/630/w3-article-9281.html</a>		
<b>3. MEDICIÓN DE RESULTADOS DE USO Y APROPIACIÓN</b>		
Busca establecer e implementar el monitoreo y evaluación del impacto de la estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad realiza el monitoreo, evaluación y mejora continua de la estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI.		
<b>Sostenibilidad del cambio - LI.UA.09</b>		
<b>Acciones de mejora - LI.UA.10</b>		
<b>Recursos:</b>		
- G.UA.01 (Guía del dominio de uso y apropiación). Orienta a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información o quien haga sus veces, durante la implementación de este dominio. Tenga en cuenta que este es el punto de partida para pensar la estrategia de Uso y Apropiación. Descargar en: <a href="http://mintic.gov.co/arquitectura/630/w3-article-9281.html">http://mintic.gov.co/arquitectura/630/w3-article-9281.html</a>		

LOGRO CAPACIDADES INSTITUCIONALES		
<i>Busca desarrollar capacidades institucionales para prestación de servicios a través de la automatización de procesos y procedimientos y la aplicación de buenas prácticas de TI</i>		
1. USO EFICIENTE DEL PAPEL		
Busca el uso eficiente del papel a través de la definición y adopción de buenas prácticas mediadas por TI.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad define e implementa buenas prácticas para el uso eficiente del papel, mediadas por TI.		
<b>Apoyo de TI a los procesos - U.GO.02</b>		
<b>Recursos:</b> - Manual de implementación de un programa de gestión documental (Archivo General de la Nación) - G.UA.01 (Guía del dominio de uso y apropiación) Orienta a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información o quien haga sus veces, durante la implementación de este dominio. Tenga en cuenta que este es el punto de partida para pensar la estrategia de Uso y Apropiación. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9281.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9281.html</a> - Guía de uso eficiente del papel - Buenas Prácticas. Descargar en: <a href="http://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/articulos-8257_papel_buenaspracticas.pdf">http://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/articulos-8257_papel_buenaspracticas.pdf</a> - Guía de uso eficiente del papel - Primeros Pasos. Descargar en: <a href="http://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/articulos-8257_papel_primerospasos.pdf">http://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/articulos-8257_papel_primerospasos.pdf</a>		
2. GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS		
Busca incorporar el uso de documentos electrónicos, con base en el análisis de los procesos de la entidad.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad cuenta con esquemas y herramientas de gestión de documentos electrónicos, con base en el análisis de los procesos de la entidad.		
<b>Apoyo de TI a los procesos - U.GO.02</b>		
<b>Gestión de documentos electrónicos - U.INF.04</b>		
<b>Directorio de servicios de Componentes de información - U.INF.07</b>		
<b>Soporte a los Componentes de información - U.SIS.10</b>		
<b>Recursos:</b> - Manual de implementación de un programa de gestión documental (Archivo General de la Nación) - Guía para el archivamiento web (Archivo General de la Nación). (Disponible próximamente) - G.UA.01 (Guía del dominio de uso y apropiación). Orienta a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información o quien haga sus veces, durante la implementación de este dominio. Tenga en cuenta que este es el punto de partida para pensar la estrategia de Uso y Apropiación. Descargar en: <a href="http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9281.html">http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9281.html</a>		
3. AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
Busca automatizar los procesos y procedimientos estratégicos en la institución.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad identifica y prioriza las acciones o proyectos a implementar para la automatización de procesos y procedimientos.		
<b>Entendimiento estratégico - U.ES.01</b>		
<b>Definición de la Arquitectura Empresarial - U.ES.02</b>		
<b>Mapa de ruta de la Arquitectura Empresarial - U.ES.03</b>		
<b>Participación en proyectos con componentes de TI - U.ES.08</b>		
<b>Apoyo de TI a los procesos - U.GO.02</b>		
<b>Capacidades y recursos de TI - U.GO.05</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad automatiza procesos y procedimientos internos.		
<b>Definición de la Arquitectura Empresarial - U.ES.02</b>		
<b>Mapa de ruta de la Arquitectura Empresarial - U.ES.03</b>		
<b>Participación en proyectos con componentes de TI - U.ES.08</b>		
<b>Apoyo de TI a los procesos - U.GO.02</b>		
<b>Capacidades y recursos de TI - U.GO.05</b>		
<b>Recursos:</b> - G.UA.01 (Guía del dominio de uso y apropiación). Orienta a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información o quien haga sus veces, durante la implementación de este dominio. Tenga en cuenta que este es el punto de partida para pensar la estrategia de Uso y Apropiación. Descargar en: <a href="http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9281.html">http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9281.html</a>		

## SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

### La Previsora S.A., Compañía de Seguros

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.

LOGRO DEFINICIÓN DEL MARCO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
<i>Busca definir el estado actual del nivel de seguridad y privacidad y define las acciones a implementar.</i>		
<b>1. DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD</b>		
Busca determinar el estado actual del nivel de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad cuenta con un diagnóstico de seguridad y privacidad e identifica y analiza los riesgos existentes.		
<b>Entendimiento estratégico - LI.ES.01</b>		
<b>Definición de la Arquitectura Empresarial - LI.ES.02</b>		
<b>Alineación del gobierno de TI - LI.GO.01</b>		
<b>Macro-proceso de gestión de TI - LI.GO.04</b>		
<b>Análisis de riesgos - LI.ST.14</b>		
<b>Recursos:</b> - Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. <i>Descargar en:</i> <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8258_recurso_1.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8258_recurso_1.pdf</a> - NTC-ISO-IEC 27001:2013 (El documento debe ser adquirido directamente o en la tienda virtual del Icontec)		
<b>2. PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>		
Busca generar un plan de seguridad y privacidad alineado con el propósito misional.		
DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad define las acciones a implementar a nivel de seguridad y privacidad, así como acciones de mitigación del riesgo.		
<b>Definición de la Arquitectura Empresarial - LI.ES.02</b>		
<b>Políticas y estándares para la gestión y gobernabilidad de TI - LI.ES.06</b>		
<b>Participación en proyectos con componentes de TI - LI.ES.08</b>		
<b>Alineación del gobierno de TI - LI.GO.01</b>		
<b>Macro-proceso de gestión de TI - LI.GO.04</b>		
<b>Liderazgo de proyectos de TI - LI.GO.09</b>		
<b>Seguridad y privacidad de los sistemas de información - LI.SIS.22</b>		
<b>Recursos:</b> - Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. <i>Descargar en:</i> <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8258_recurso_1.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8258_recurso_1.pdf</a> - Guías del modelo de seguridad y privacidad de la información. Información en: <a href="http://www.mintic.gov.co/gestionti/615/w3-propertyvalue-7275.html">http://www.mintic.gov.co/gestionti/615/w3-propertyvalue-7275.html</a> - NTC-ISO-IEC 27001:2013 (El documento debe ser adquirido directamente o en la tienda virtual del Icontec)		

## LOGRO IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

*Busca desarrollar las acciones definidas en el plan de seguridad y privacidad.*

### 1. 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.

DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad implementa el plan de seguridad y privacidad de la información, clasifica y gestiona controles.		
<b>Auditoría y trazabilidad de Componentes de información - U.INF.15</b>		
<b>Seguridad y privacidad de los sistemas de información - U.SIS.22</b>		

**Recursos:**

- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. Descargar en: [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8258\\_recurso\\_1.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8258_recurso_1.pdf)
- Guías del modelo de seguridad y privacidad de la información. Información en: <http://www.mintic.gov.co/gestion/ti/615/w3-propertyvalue-7275.html>
- NTC-ISO-IEC 27001:2013 (El documento debe ser adquirido directamente o en la tienda virtual del Icontec)

## LOGRO MONITOREO Y MEJORAMIENTO CONTINUO

*Busca desarrollar actividades para la evaluación y mejora de los niveles de seguridad y privacidad de la información y los sistemas de información*

### 1. EVALUACIÓN DEL 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.

DESCRIPCIÓN	EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO 1:</b> La entidad cuenta con actividades para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad con el fin de generar los ajustes o cambios pertinentes y oportunos.		
<b>Tablero de indicadores - U.ES.13</b>		
<b>Conformidad - U.GO.03</b>		
<b>Evaluación del desempeño de la gestión de TI - U.GO.12</b>		
<b>OBJETIVO 2:</b> La entidad revisa e implementa acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la Información.		
<b>Evaluación del desempeño de la gestión de TI - U.GO.12</b>		
<b>Mejoramiento de los procesos - U.GO.13</b>		

**Recursos:**

- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. Descargar en: [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8258\\_recurso\\_1.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8258_recurso_1.pdf)
- Guías del modelo de seguridad y privacidad de la información. Información en: <http://www.mintic.gov.co/gestion/ti/615/w3-propertyvalue-7275.html>
- NTC-ISO-IEC 27001:2013 (El documento debe ser adquirido directamente o en la tienda virtual del Icontec)

## Anexo D. Códigos LI

CÓDIGO	NOMBRE CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA	CUMPLE	OBSERVACIONES
LI.ES.01	Entendimiento estratégico - LI.ES.01	Cuenta con una estrategia de TI que esté alineada con las estrategias sectoriales, el Plan Nacional de Desarrollo, los planes sectoriales, los planes decenales -cuando existan- y los planes estratégicos institucionales. La estrategia de TI debe estar orientada a generar valor y a contribuir al logro de los objetivos estratégicos.	Resolución 18-046, Plan Estratégico de Tecnologías 1933	SI	Se debe verificar si el PETI está alineado al Plan Nacional de Desarrollo y al Plan estratégico institucional.
LI.ES.02	Definición de la Arquitectura Empresarial - LI.ES.02	Cada institución debe contar con una definición de Arquitectura Empresarial. Para ello, debe definir una arquitectura de negocio y una arquitectura de TI, en esta última deberá aplicar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI del país. El ejercicio de Arquitectura Empresarial debe ser liderado conjuntamente por la alta dirección de la entidad y la Dirección de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces. Mediante un trabajo articulado, la cabeza del sector debe contar con una definición de Arquitectura Empresarial a nivel sectorial que permita materializar su visión estratégica utilizando la tecnología como agente de transformación.		NO	Se planteó como un proyecto para el año 2022 dentro del PETI.
LI.ES.03	Mapa de ruta de la Arquitectura Empresarial - LI.ES.03	La institución debe actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) con los proyectos priorizados en el mapa de ruta que resulten de los ejercicios de Arquitectura Empresarial e implementar dichos proyectos.	Resolución 18-046, Plan Estratégico de Tecnologías 1933	SI	Se debe documentar la metodología para la construcción del PETI de forma periódica.
LI.ES.04	Proceso para evaluar y mantener la Arquitectura Empresarial - LI.ES.04	Cada institución debe diseñar e implementar un proceso de gobierno, que permita evaluar y mantener actualizada su Arquitectura Empresarial, acorde con los cambios estratégicos, organizacionales, regulatorios y nuevas tendencias tecnológicas. A nivel sectorial, la entidad cabeza de sector deberá coordinar la definición de un proceso de Arquitectura Empresarial o de Planeación Estratégica, que permita evaluar y mantener actualizada a la Arquitectura Empresarial del sector.		NO	Se planteó como un proyecto de implementación de la arquitectura empresarial para el año 2022 dentro del PETI.
LI.ES.05	Documentación de la estrategia de TI en el PETI - LI.ES.05	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con una estrategia de TI documentada en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones - PETI. El PETI debe contener la proyección de la estrategia para 4 años, y deberá ser actualizado anualmente a razón de los cambios de la estrategia del sector o de la institución, normatividad y tendencias tecnológicas. A nivel sectorial, la entidad cabeza de sector deberá definir los lineamientos, políticas y estrategia de TI sectoriales y plasmarlos en un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información sectorial.			
LI.ES.06	Políticas y estándares para la gestión y gobernabilidad de TI - LI.ES.06	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe identificar y definir las políticas y estándares que faciliten la gestión y la gobernabilidad de TI, contemplando por lo menos los siguientes temas: seguridad, continuidad del negocio, gestión de información, adquisición tecnológica, desarrollo e implantación de sistemas de información, acceso a la tecnología y uso de las facilidades por parte de los usuarios. Así mismo, se debe contar con un proceso integrado entre las instituciones del sector que permita asegurar el cumplimiento y actualización de las políticas y estándares de TI.	Resolución en construcción 1933	SI	Se planteó en el proyecto 2022 para el Gobierno y Gestión de ICTS del 1933, el cual se ejecutó a través del contrato de Gobierno de 2020-2022-0002.
LI.ES.07	Plan de comunicación de la estrategia de TI - LI.ES.07	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir e implementar el plan de comunicación de la estrategia, las políticas, los proyectos, los resultados y los servicios de TI.			Resolución por implementar en la 2022 del proyecto de Gobierno 1933.
LI.ES.08	Participación en proyectos con componentes de TI - LI.ES.08	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe participar de forma activa en la concepción, planeación y desarrollo de los proyectos de la institución que incorporen componentes de TI. Así mismo, debe asegurar la conformidad del proyecto con los lineamientos de la Arquitectura Empresarial definidos para la institución, en lo que respecta a los dominios de TI. La conformidad del proyecto con la arquitectura misional es responsabilidad de las áreas funcionales.	Resolución 021-053, Manual roles y actividades en proyectos estratégicos	SI	Se debe fortalecer el proceso en cuanto la participación empresarial.
LI.ES.09	Control de los recursos financieros - LI.ES.09	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe realizar de manera periódica el seguimiento y control de la ejecución del presupuesto y el plan de compras asociado a los proyectos estratégicos definidos en el PETI.			
LI.ES.10	Gestión de proyectos de inversión - LI.ES.10	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe ser la responsable de formular, administrar, ejecutar y hacer seguimiento de las fichas de los proyectos de inversión requeridos para llevar a cabo la implementación de la Estrategia TI. El proceso de gestión de proyectos de inversión debe cumplir con los lineamientos que para este efecto establezca el Departamento Nacional de Planeación (DNP).			
LI.ES.11	Catálogo de servicios de TI - LI.ES.11	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe diseñar y mantener actualizado el catálogo de servicios de TI con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados. La cabeza del sector consolidará los Catálogos de servicios de TI del sector.			
LI.ES.12	Evaluación de la gestión de la estrategia de TI - LI.ES.12	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe realizar de manera periódica la evaluación de la Estrategia de TI, para determinar el nivel de avance y cumplimiento de las metas definidas en el PETI.			
LI.ES.13	Tablero de indicadores - LI.ES.13	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con un tablero de indicadores, que permita tener una visión integral de los avances y resultados en el desarrollo de la Estrategia TI. A nivel sectorial, la entidad cabeza de sector, debe contar con un tablero de indicadores del sector.			

CÓDIGO	NOMBRE CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA	CUMPLE	OBSERVACIONES
LI.GO.01	Alineación del gobierno de TI - U.GO.01	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir e implementar un esquema de Gobierno TI alineado con la estrategia misional y con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que estructure y dirija el flujo de las decisiones de TI, que garantice la integración y la alineación con la normatividad vigente, las políticas, los procesos y los servicios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la institución.			
LI.GO.02	Apoyo de TI a los procesos - LI.GO.02	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe apoyar la especificación de las necesidades de sistematización y demás apoyo tecnológico requerido por los procesos de la institución, de tal manera que se incorporen facilidades tecnológicas que contribuyan a mejorar la articulación, calidad, eficiencia, seguridad y reducir los costos de operación.	solución BI-DBS instructivo gestión de requerimientos de sistemas de información.	SI	se debe fortalecer la metodología teniendo en cuenta aspectos como calidad, eficiencia, seguridad y costos.
LI.GO.03	Conformidad - LI.GO.03	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir y realizar actividades que conduzcan a evaluar, monitorear y direccionar los resultados de las soluciones de TI para apoyar los procesos internos de la institución. Debe además tener un plan específico de atención a aquellos procesos que se encuentren dentro de la lista de no conformidad del marco de las auditorías de control interno y externo de gestión, a fin de cumplir con el compromiso de mejoramiento continuo de la administración pública de la institución.			
LI.GO.04	Macro-proceso de gestión de TI - U.GO.04	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe estructurar e implementar un macro-proceso de gestión de TI, según los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la institución y teniendo en cuenta las buenas prácticas del Modelo de gestión estratégica de TI.			
LI.GO.05	Capacidades y recursos de TI - LI.GO.05	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe generar, direccionar, evaluar y monitorear las capacidades de TI, asegurando el adecuado aprovisionamiento del talento humano y los recursos necesarios para ofrecer los servicios de TI de la institución.		NO	Está planteado como un proyecto GBL Alineación del Modelo de Gestión de TI con el plan de formación por competencias de La Previsora S.A. para el año 2017 dentro del PET.
LI.GO.06	Optimización de las compras de TI - U.GO.06	La entidad debe realizar las compras de bienes o servicios de Tecnología a través de Acuerdos Marco de Precios (AMP) existentes, en caso de que apliquen, y dar prioridad a adquisiciones en modalidad de servicio o por demanda. Debe además propender por minimizar la compra de bienes de hardware.			
LI.GO.07	Criterios de adopción y de compra de TI - U.GO.07	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir los criterios y métodos que direccionen la toma de decisiones de inversión en Tecnologías de la Información (TI), a la vez que se cumple con los principios de neutralidad tecnológica y se busca el beneficio económico y de servicio para la institución. Para todos los proyectos en los que se involucren TI, se deberá realizar un análisis del costo total de propiedad de la inversión, en el que se incorporen los costos de los bienes y servicios, los costos de operación, el mantenimiento, el licenciamiento, el soporte y otros costos para la puesta en funcionamiento de los bienes y servicios por adquirir. Este estudio debe realizarse para establecer los requerimientos de financiación del proyecto. Debe contemplar los costos de capital (CAPEX) y los costos de operación (OPEX).			
LI.GO.08	Retorno de la inversión de TI - LI.GO.08	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe establecer la relación costo-beneficio y justificar la inversión de los proyectos de TI mediante casos de negocio e indicadores financieros. Para establecer el retorno de la inversión, se deberá estructurar un caso de negocio para el proyecto, con el fin de asegurar que los recursos públicos se utilicen para contribuir al logro de beneficios e impactos concretos de la institución. Debido a la imposibilidad de obtener retorno monetario en algunos casos, ya que se trata de gestiones sin ánimo de lucro, los beneficios deben contemplar resultados de mejoramiento del servicio, de la oportunidad, de la satisfacción del ciudadano y del bienestar de la población, entre otros.		Validar con Saul	
LI.GO.09	Liderazgo de proyectos de TI - LI.GO.09	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe liderar la planeación, ejecución y seguimiento a los proyectos de TI. En aquellos casos en que los proyectos estratégicos de la institución incluyan componentes de TI y sean liderados por otras áreas, la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, deberá supervisar el trabajo sobre el componente de TI conforme con los lineamientos de la Arquitectura Empresarial de la institución.			
LI.GO.10	Gestión de proyectos de TI - LI.GO.10	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe gestionar todas las iniciativas y proyectos de TI, utilizando una metodología formal de gestión de proyectos que incorpore el uso de lecciones aprendidas y un esquema de gestión de cambios.			
LI.GO.11	Indicadores de gestión de los proyectos de TI - LI.GO.11	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, debe monitorear y hacer seguimiento a la ejecución de los proyectos de TI, por medio de un conjunto de indicadores de alcance, tiempo, costo y calidad que permitan identificar desviaciones y tomar las acciones correctivas pertinentes, así como medir la eficiencia y efectividad del mismo.			
LI.GO.12	Evaluación del desempeño de la gestión de TI - LI.GO.12	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe realizar el monitoreo y evaluación de desempeño de la gestión de TI a partir de las mediciones de los indicadores del macro-proceso de Gestión TI y demás que haya definido la entidad.			
LI.GO.13	Mejoramiento de los procesos - LI.GO.13	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe identificar oportunidades de mejora en los procesos de TI, de modo que pueda focalizar esfuerzos en el optimización de estos a través de las TI para contribuir con el cumplimiento de las objetivos institucionales y del sector o territorio.			



CÓDIGO	NOMBRE CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA	CU MPLE	OBSERVACIONES
LL.GO.14	Gestión de proveedores TI-LL.GO.14	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe administrar todos los proveedores y contratos asociadas con los proyectos de TI. Durante el proceso contractual se debe aplicar un esquema de dirección, supervisión, seguimiento, control y recibo a satisfacción de los bienes y servicios contratados.			
LL.GO.15	Transferencia de información y conocimiento LL.GO.15	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe gestionar la adecuada transferencia de información y conocimiento asociado a los bienes y servicios de TI contratados por la institución. Además debe contar con planes de formación y de transferencia de conocimiento en caso de cambios del recurso humano interno.			
LL.INF.01	Responsabilidad y gestión de Componentes de información - LL.INF.01	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir las directrices y liderar la gestión de los Componentes de información durante su ciclo de vida. Así mismo, debe trabajar en conjunto con las dependencias para establecer acuerdos que garanticen la calidad de la información.			
LL.INF.02	Plan de calidad de los componentes de información - LL.INF.02	Cuenta con un plan de calidad de los componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes.			
LL.INF.03	Gobierno de la Arquitectura de Información - U.JNF.03	Define, implementa y gobierna la Arquitectura de Información, estableciendo métricas e indicadores de seguimiento, gestión y evolución de dicha arquitectura.			
LL.INF.04	Gestión de documentos electrónicos - U.JNF.04	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe establecer un programa para la gestión de documentos y expedientes electrónicos y contemplar dichos componentes dentro de la Arquitectura de Información de la institución.			
LL.INF.05	Definición y caracterización de la información georeferenciada - U.JNF.05	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe acoger la normatividad, los estándares relacionados de la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales (ICDE), los lineamientos de política de información geográfica y demás instrumentos vigentes que rijan la información geográfica según el Comité Técnico de Normalización, y disponer en el Portal Geográfico Nacional aquella información oficial útil para el desarrollo de proyectos de interés nacional y estratégicas.			
LL.INF.06	Lenguaje común de intercambio de componentes de información - LL.INF.06	Se debe utilizar el lenguaje común para el intercambio de información con otras instituciones. Si el lenguaje no incorpora alguna definición que sea requerida a escala institucional o sectorial, la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces deberá solicitar la inclusión al Ministerio de las TIC para que pueda ser utilizada por otras instituciones y quede disponible en el portal de Lenguaje común de intercambio de información del Estado colombiano.			
LL.INF.07	Directorio de servicios de Componentes de información - LL.INF.07	Crear y mantiene actualizado un directorio de los Componentes de información. La institución es responsable de definir el nivel de acceso de este directorio teniendo en cuenta la normatividad asociada. Este directorio debe hacer parte del directorio de Componentes de información sectorial, el cual debe ser consolidado a través de la cabeza de sector, con el fin de promover y facilitar el consumo, re-uso, ubicación y entendimiento, entre otros de los Componentes de información.			
LL.INF.08	Publicación de los servicios de intercambio de Componentes de información - LL.INF.08	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe publicar los servicios de intercambio de información a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado colombiano.			
LL.INF.09	Canales de acceso a los Componentes de información - LL.INF.09	Garantiza los mecanismos que permitan el acceso a los servicios de información por parte de los diferentes grupos de interés, contemplando características de accesibilidad, seguridad y usabilidad.			
LL.INF.10	Mecanismos para el uso de los Componentes de información - LL.INF.10	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe impulsar el uso de su información a través de mecanismos sencillos, confiables y seguros, para el entendimiento, análisis y aprovechamiento de la información por parte de los grupos de interés.			
LL.INF.11	Acuerdos de intercambio de Información - LL.INF.11	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe establecer los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con las dependencias o instituciones para el intercambio de la información de calidad, que contemplen las características de oportunidad, disponibilidad y seguridad que requieran los Componentes de información.			
LL.INF.12	Fuentes unificadas de información - LL.INF.12	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe garantizar la existencia de fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable.			
LL.INF.13	Hallazgos en el acceso a los Componentes de información - LL.INF.13	Genera mecanismos que permitan a los consumidores de los Componentes de información reportar los hallazgos encontrados durante el uso de los servicios de información.			
LL.INF.14	Protección y privacidad de Componentes de información - LL.INF.14	Incorpora en los atributos de los Componentes de información, la información asociada con los responsables y políticas de la protección y privacidad de la información, conforme con la normativa de protección de datos de tipo personal y de acceso a la información pública.			
LL.INF.15	Auditoría y trazabilidad de Componentes de información - LL.INF.15	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir los criterios necesarios para asegurar la trazabilidad y auditoría sobre las acciones de creación, actualización, modificación o borrado de los Componentes de información. Estos mecanismos deben ser considerados en el proceso de gestión de dicha Componentes. Los sistemas de información deben implementar los criterios de trazabilidad y auditoría definidos para los Componentes de información que maneja.			

CÓDIGO	NOMBRE CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA	CUMPLE	OBSERVACIONES
LI.SIS.01	Definición estratégica de los sistemas de información - LI.SIS.01	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir y documentar la arquitectura de los sistemas de información de la institución identificando los diferentes componentes y la forma en que interactúan entre sí, así como la relación con los demás dominios de la Arquitectura Empresarial.			
LI.SIS.02	Catálogo de sistemas de información - U.SIS.02	La institución debe disponer un catálogo actualizado de sus sistemas de información, que incluya atributos que permitan identificar la información relevante que facilite la gobernabilidad de los mismos. Las entidades cabeza de sector adicionalmente deben consolidar y mantener actualizado el catálogo de sistemas de información sectorial.			
LI.SIS.03	Arquitecturas de referencia de sistemas de información - LI.SIS.03	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces es la responsable de definir y evolucionar las arquitecturas de referencia de los sistemas de información, con el propósito de orientar el diseño de cualquier arquitectura de solución bajo parámetros, patrones y atributos de calidad definidos.			
LI.SIS.04	Arquitecturas de solución de sistemas de información - LI.SIS.04	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe garantizar la documentación y actualización de la arquitectura de solución de los sistemas de información de la institución bajo los parámetros de las arquitecturas de referencia definidas.			
LI.SIS.05	Metodología de referencia para el desarrollo de sistemas de información - LI.SIS.05	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir una metodología formal para el desarrollo y mantenimiento de software, que oriente los proyectos de construcción o evolución de los sistemas de información que se desarrollen a la medida, ya sea internamente o a través de terceras. Metodologías de referencia que definan los componentes principales de un proceso de desarrollo del software, que considere sus fases o etapas, las actividades principales y de soporte involucradas, roles y responsabilidades, y herramientas de apoyo al ciclo de vida, así como los ámbitos de aplicación. Las metodologías de referencia deben dar cobertura a todas las soluciones de software de los sistemas de información que la institución construya o adapte, independientemente de su tecnología. Las metodologías deben incorporar mejores prácticas de la industria.			
LI.SIS.06	Derechos patrimoniales sobre los sistemas de información - U.SIS.06	Cuando se suscriban contratos con terceras partes bajo la figura de "obra creada por encargo" o similar, cuyo alcance incluya el desarrollo de elementos de software, la entidad debe incluir en dichos contratos, la obligación de transferir a la institución los derechos patrimoniales sobre los productos desarrollados.			
LI.SIS.07	Guía de estilo y usabilidad - LI.SIS.07	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir o adaptar una guía de estilo y usabilidad para la institución. Esta guía debe estar aplicada de acuerdo a la caracterización de usuarios y según el canal utilizado por los sistemas de información y, así mismo, debe estar alineada con los principios de usabilidad definidos por el Estado colombiano, asegurando la aplicación de la guía en todos sus sistemas de información. Para los componentes de software, que sean propiedad de terceras, se debe realizar su personalización hasta donde sea posible de manera que se pueda brindar una adecuada experiencia de usuario.			
LI.SIS.08	Apertura de datos - LI.SIS.08	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe asegurar que en el diseño e implementación de sus sistemas de información se incorporen funcionalidades que faciliten la generación de datos abiertos. Así mismo, se deben automatizar los procesos de extracción de los sistemas de información fuente, para la generación y publicación de conjuntos de datos abiertos.			
LI.SIS.09	Interoperabilidad - U.SIS.09	Desarrollar los mecanismos necesarios para compartir su información haciendo uso del Modelo de Interoperabilidad definido por el Estado a partir de las necesidades de intercambio de información con otras entidades.			
LI.SIS.10	Soporte a los Componentes de información - LI.SIS.10	Garantizar que los sistemas de información aparten la arquitectura y componentes de información establecidos por la entidad.			
LI.SIS.11	Ambientes independientes en el ciclo de vida de los sistemas de información - LI.SIS.11	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe identificar y mantener la independencia de los ambientes requeridos durante el ciclo de vida de los sistemas de información, ya sea directamente o través de un tercero. Ejemplos de ambientes son: desarrollo, pruebas, capacitación, producción. Debe disponer de ambientes independientes y controlados destinadas para desarrollo, pruebas, operación, certificación y capacitación de los sistemas de información, y debe aplicar mecanismos de control de cambios de acuerdo con las mejores prácticas.			
LI.SIS.12	Análisis de requerimientos de los sistemas de información - U.SIS.12	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe incorporar un proceso formal de análisis y gestión de requerimientos de software en el ciclo de vida de los sistemas de información de manera que se garantice su trazabilidad y cumplimiento. Debe incluir la identificación, la especificación y el análisis de las necesidades funcionales y no funcionales, la definición de los criterios de aceptación y la trazabilidad de los requerimientos a través del ciclo de vida de los sistemas de información.			
LI.SIS.13	Integración continua durante el ciclo de vida de los sistemas de información - LI.SIS.13	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe garantizar que dentro del proceso de desarrollo de sistemas de información, se ejecuten estrategias de integración continua sobre los nuevos desarrollos de sistemas de información.			
LI.SIS.14	Plan de pruebas durante el ciclo de vida de los sistemas de información - LI.SIS.14	En el proceso de desarrollo y evolución de un sistema de información, la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con un plan de pruebas que cubra lo funcional y lo no funcional. La aceptación de cada una de las etapas de este plan debe estar vinculada a la transición del sistema de información a través de los diferentes ambientes.			

CÓDIGO	NOMBRE CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA	CUMPLE	OBSERVACIONES
U.SIS.15	Plan de capacitación y entrenamiento para los sistemas de información - U.SIS.15	Realizar constantemente capacitación y entrenamiento funcional y técnico a los usuarios, con el fin de fortalecer el uso y apropiación de los sistemas de información.			
U.SIS.16	Manual del usuario, técnico y de operación de los sistemas de información - U.SIS.16	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe asegurar que todos sus sistemas de información cuenten con la documentación técnica y funcional debidamente actualizada, que asegure la transferencia de conocimiento hacia los usuarios, hacia la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces y hacia los servicios de soporte tecnológicos.			
U.SIS.17	Gestión de cambios de los sistemas de información - U.SIS.17	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir e implementar formalmente un procedimiento de control de cambios para los sistemas de información de la institución. Debe formalizar la petición de nuevas funcionalidades o de cambios a las existentes, a través de un procedimiento de control de cambios.			
U.SIS.18	Estrategia de mantenimiento de los sistemas de información - U.SIS.18	Para el mantenimiento de los sistemas de información, la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe hacer un análisis de impacto ante cualquier solicitud de cambio en alguno de sus componentes, con el fin de determinar la viabilidad del cambio y las acciones a seguir.			
U.SIS.19	Servicios de mantenimiento de sistemas de información con terceras partes - U.SIS.19	Establecer criterios de aceptación y definir Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) cuando se tenga contratado con terceros el mantenimiento de los sistemas de información. Los ANS se deben aplicar en las etapas del ciclo de vida de los sistemas de Información que así lo requieran y se debe velar por la continuidad del servicio.			
U.SIS.20	Plan de calidad de los sistemas de información - U.SIS.20	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar un plan de aseguramiento de la calidad durante el ciclo de vida de los sistemas de información.			
U.SIS.21	Criterios no funcionales y de calidad de los sistemas de información - U.SIS.21	En la construcción o modificación de los Sistemas de Información, la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, debe identificar los requisitos no funcionales aplicables, garantizando su cumplimiento una vez entre en operación el sistema.			
U.SIS.22	Seguridad y privacidad de los sistemas de información - U.SIS.22	Durante todas las fases del ciclo de vida de los sistemas de información, la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe analizar e incorporar aquellos componentes de seguridad y privacidad de la información que sean necesarios.			
U.SIS.23	Auditoría y trazabilidad de los sistemas de información - U.SIS.23	La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe desarrollar mecanismos que aseguren el registro histórico de las acciones realizadas por los usuarios sobre los Sistemas de Información, manteniendo la trazabilidad y apoyando los procesos de auditoría.			
U.SIS.24	Accesibilidad - U.SIS.24	Los sistemas de información que estén disponibles para el acceso a la ciudadanía o aquellas que de acuerdo a la caracterización de usuarios lo requieran, deben cumplir con las funcionalidades de accesibilidad que indica la estrategia de Gobierno en Línea.			
U.ST.01	Directorio de servicios tecnológicos - U.ST.01	La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con un directorio actualizado de sus Servicios Tecnológicos, que le sirva de insumo para administrar, analizar y mejorar los activos de TI.			
U.ST.02	Elementos para el intercambio de información - U.ST.02	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe incluir dentro de su arquitectura de Servicios tecnológicos los elementos necesarios para poder realizar el intercambio de información entre las áreas de la institución y las organizaciones externas a escala sectorial y nacional. Las instituciones que son productoras de información geográfica deben incorporar los elementos dentro de la arquitectura de Servicios tecnológicos para constituirse en nodos de la ICDE (Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales), de tal forma que se asegure el intercambio de información geo-espacial y geo-referenciada.			
U.ST.03	Gestión de los Servicios tecnológicos - U.ST.03	La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, debe gestionar la operación y el soporte de los servicios tecnológicos, en particular, durante la implementación y paso a producción de los proyectos de TI, se debe garantizar la estabilidad de la operación de TI y responder acorde al plan de capacidad. Gestionar la capacidad, la operación y el soporte de los servicios tecnológicos, con criterios de calidad, seguridad, disponibilidad, continuidad, adaptabilidad, estandarización y eficiencia.			
U.ST.04	Acceso a servicios en la Nube - U.ST.04	La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe evaluar como primera opción la posibilidad de prestar o adquirir los Servicios Tecnológicos haciendo uso de la Nube (pública, privada o híbrida), para atender las necesidades de los grupos de interés.			
U.ST.05	Continuidad y disponibilidad de los Servicios tecnológicos - U.ST.05	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe garantizar la continuidad y disponibilidad de los servicios Tecnológicos, así como la capacidad de atención y resolución de incidentes para ofrecer continuidad de la operación y la prestación de todos los servicios de la entidad y de TI.			
U.ST.06	Alta disponibilidad de los Servicios tecnológicos - U.ST.06	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar capacidades de alta disponibilidad para las infraestructuras críticas y los Servicios Tecnológicos que afecten la continuidad del servicio de la institución, las cuales deben ser puestas a prueba periódicamente.			
U.ST.07	Capacidad de los Servicios tecnológicos - U.ST.07	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe velar por la prestación de los servicios de TI, identificando las capacidades actuales de los Servicios Tecnológicos y proyectando las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento.			
U.ST.08	Acuerdos de Nivel de Servicios - U.ST.08	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para los Servicios Tecnológicos.			

CÓDIGO	NOMBRE CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA	CUMPLE	OBSERVACIONES
LI.ST.09	Soporte a los servicios tecnológicos - LI.ST.09	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir e implementar el procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de un único punto de contacto como puede ser una mesa de servicio.			
LI.ST.10	Planes de mantenimiento - LI.ST.10	La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar un plan de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura y demás Servicios Tecnológicos de la institución.			
LI.ST.11	Control de consumo de los recursos compartidos por Servicios tecnológicos - LI.ST.11	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe identificar, monitorear y controlar el nivel de consumo de los recursos críticos que son compartidos por los Servicios Tecnológicos y administrar su disponibilidad.			
LI.ST.12	Gestión preventiva de los Servicios tecnológicos - LI.ST.12	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe asegurarse de que la infraestructura y demás recursos tecnológicos de la institución cuenten con mecanismos de monitoreo para generar alertas tempranas ligadas a los umbrales de operación que tenga definidos.			
LI.ST.13	Respaldo y recuperación de los Servicios tecnológicos - LI.ST.13	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con mecanismos de respaldo para los servicios tecnológicos críticos de la entidad así como con un proceso periódico de respaldo de la configuración y de la información almacenada en la infraestructura tecnológica, incluyendo la información clave de las estaciones de trabajo de los funcionarios de la entidad. Este proceso debe ser probado periódicamente y debe permitir la recuperación íntegra de los Servicios Tecnológicos.			
LI.ST.14	Análisis de riesgos - LI.ST.14	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe realizar el análisis y gestión de los riesgos asociados a su infraestructura tecnológica haciendo énfasis en aquellos que puedan comprometer la seguridad de la información o que puedan afectar la prestación de un servicio de TI.			
LI.ST.15	Seguridad informática - LI.ST.15	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar controles de seguridad informática para gestionar los riesgos que atenten contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.			
LI.UA.01	Estrategia de Uso y apropiación - LI.UA.01	La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces es la responsable de definir la estrategia de Uso y Apropiación de TI alineada con la cultura organizacional de la institución, y de asegurar que su desarrollo contribuya con el logro de los objetivos asociados a los proyectos de TI.			
LI.UA.02	Matriz de interesados - LI.UA.02	Previsora cuenta con una matriz de caracterización que identifique, clasifique y priorice los grupos de interés involucrados e impactados por los proyectos de TI.			
LI.UA.03	Involucramiento y compromiso - LI.UA.03	La entidad es responsable de asegurar el involucramiento y compromiso de los grupos de interés, en los proyectos de TI o proyectos que incorporen componentes tecnológicos partiendo desde la alta dirección hacia al resto de los niveles organizacionales, de acuerdo con la matriz de caracterización.			
LI.UA.04	Esquema de incentivos - LI.UA.04	La entidad con el liderazgo de la Dirección de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces es la responsable de identificar y establecer un esquema de incentivos que, alineado con la estrategia de Uso y Apropiación, movilice a los grupos de interés para adoptar favorablemente los proyectos de TI.			
LI.UA.05	Plan de formación - LI.UA.05	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces es la responsable de asegurar que el plan de formación de la institución incorpore adecuadamente el desarrollo de las competencias internas requeridas en TI.			
LI.UA.06	Preparación para el cambio - LI.UA.06	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces es la responsable de elaborar un plan de gestión del cambio para facilitar el Uso y Apropiación de los proyectos de TI. Este plan debe incluir las prácticas, procedimientos, recursos y herramientas que sean necesarias para lograr el objetivo.			
LI.UA.07	Evaluación del nivel de adopción de TI - LI.UA.07	La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con indicadores de Uso y Apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso, lo cual permitirá desarrollar acciones de mejora y transformación.			
LI.UA.08	Gestión de impactos - LI.UA.08	La Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información en colaboración con el área de transformación organizacional o quien haga sus veces son las responsables de administrar los efectos derivados de la implantación de los proyectos de TI.			
LI.UA.09	Sostenibilidad del cambio - LI.UA.09	Asegura que las transformaciones, resultado de la implantación de los proyectos de TI, tengan continuidad en la institución, hasta formar parte de su cultura organizacional.			
LI.UA.10	Acciones de mejora - LI.UA.10	La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe proponer acciones de mejora y transformación a partir del monitoreo de la implementación de su estrategia de Uso y Apropiación y de la aplicación de mecanismos de retroalimentación.			

# GOBIERNO EN LÍNEA PREVISORA SEGUROS



Julio de 2017

ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

## ANTECEDENTES

AÑO	NORMATIVIDAD	OBJETIVO
2000	Directiva Presidencial No. 2 del 28 de Agosto	Adecuación tecnológica de las entidades para dar información relativa a sus actividades, (realización de trámites vía electrónica, interacción electrónica con los usuarios y compras públicas electrónicas). Creación de la Agenda de Conectividad, para la integración de las entidades estatales en el proceso de modernización y simplificación de los trámites, y de adecuación tecnológica de sus servicios / Estableció estrategias que las entidades debían implementar para dar cumplimiento a la directriz del gobierno nacional.
2006	Decreto 1151	Definió los lineamientos generales de Estrategia de Gobierno en Línea se concretizó una evolución considerando además que la Estrategia es considerada como un eje estratégico del Buen Gobierno.
2012	Decreto 2693	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.
2014	Decreto 2573	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.
2015	Decreto 1078	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea. Incorpora 3 herramientas transversales a la Estrategia: el Sello de Excelencia, Mapa de Ruta y el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.



## ¿De qué se trata esta estrategia?

Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

Esto significa que el Gobierno:

- Prestará los mejores servicios en línea al ciudadano
- Logrará la excelencia en la gestión
- Empoderará y generará confianza en los ciudadanos
- Impulsará y facilitará las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC. *Declaración de compromiso con la agenda post-2015 (ODS).*





## Ejes temáticos de la estrategia

**TIC para el Gobierno Abierto:** Busca construir un Estado más transparente y colaborativo, donde los ciudadanos participan activamente en la toma de decisiones gracias a las TIC.

**TIC para servicios:** Busca crear los mejores trámites y servicios en línea para responder a las necesidades más apremiantes de los ciudadanos.

**TIC para la gestión:** Busca darle un uso estratégico a la tecnología para hacer más eficaz la gestión administrativa.

**Seguridad y privacidad de la información:** Busca guardar los datos de los ciudadanos como un tesoro, garantizando la seguridad de la información.

Fuente: [estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/)



GOBIERNO EN LÍNEA | 5

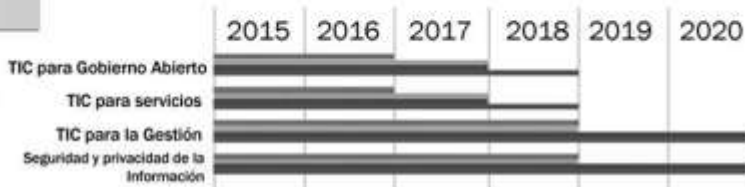
CÓMO ESTAMOS EN  
PREVISORA SEGUROS





## PLAZOS

### Estrategia



### Entidades

A	B	C	D
Orden nacional	Gobernaciones categoría Especial y 1a; Alcaldías categoría especial	Gobernaciones categoría 2a, 3a y 4a; Alcaldías categoría 1a, 2a y 3a	Alcaldías categoría 4a, 5a y 6a

Fuente: <https://web.certicamara.com/media/127421/estrategia-de-gobierno-en-linea-gai.pdf>



## ENCUESTA – PREVISORA SEGUROS

Fecha de realización:  
Del 22 de Marzo al 12 Abril de 2017

Tamaño del universo	1000
Error máximo aceptable	5%
Porcentaje estimado de la muestra	50%
Nivel deseado de confianza	90%
Tamaño de muestra	214

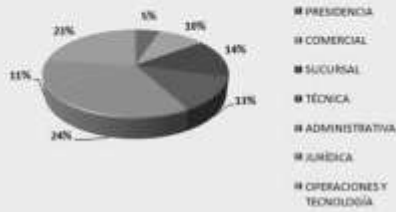
Empleados de planta,  
temporales verdaderos  
(outsourcing, prestación de  
servicios)



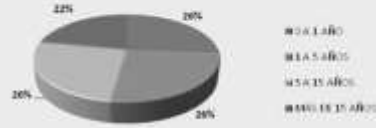
**RESULTADOS - ENCUESTA**



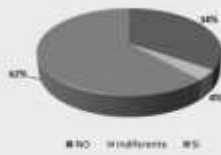
**1. ÁREA DE PREVISORA**



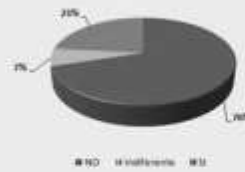
**2. ANTIGÜEDAD EN LA COMPAÑÍA**



**3. CONOCIMIENTO DEL CONCEPTO DE GOBIERNO EN LÍNEA**



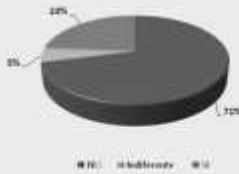
**4. CONOCIMIENTO DE GOBIERNO EN LÍNEA EN PREVISORA SEGUROS**



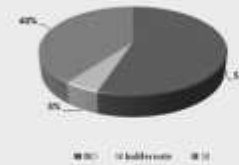
**RESULTADOS - ENCUESTA**



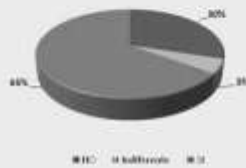
**5. HA RECIBIDO INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE GOBIERNO EN LÍNEA EN PREVISORA SEGUROS**



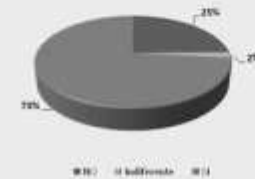
**6. HA REALIZADO ALGÚN TRÁMITE O SOLICITUD A TRAVÉS DE INTERNET A PREVISORA SEGUROS**



**7. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE PREVISORA EN FORMA VIRTUAL**

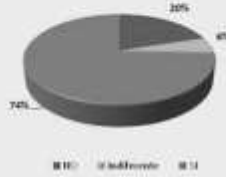


**8. RECIBE INFORMACIÓN DE LA PREVISORA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

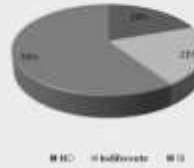


**RESULTADOS - ENCUESTA**

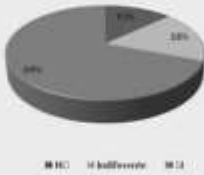
**9. CONOCE QUE PUEDE PRESENTAR PQRD A TRAVÉS DE INTERNET**



**10. CREE QUE GOBIERNO EN LÍNEA PERMITE TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA**



**11. LE INTERESA APROPIARSE DEL BENEFICIO DE GOBIERNO EN LÍNEA**



**12. HA REALIZADO ALGÚN TRÁMITE O SOLICITUD A TRAVÉS DE INTERNET CON OTRA ENTIDAD DEL ESTADO COLOMBIANO**



**RESULTADOS - ENCUESTA**

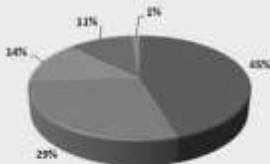
**13. CONOCE EL CONTENIDO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA**



**14. CONOCE ALGÚN MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

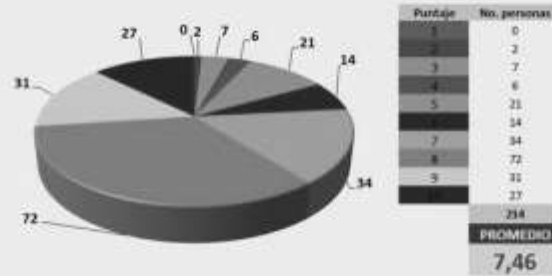


**15. POSIBLES CAUSAS DE LOS RESULTADOS EN EL ÍNDICE DE GOBIERNO EN LÍNEA EN PREVISORA (2014-2015)**



- 1. Desconocimiento de la estrategia
- 2. Falta de orientación para estructurar la estrategia
- 3. Interpretación de la estrategia
- 4. No se considera importante su solución por ser una empresa en competencia con el sector asegurado
- 5. Otro
  - 5.1. Falta mayor impulso en comunicación interna y externa
  - 5.2. Falta de urgencia
  - 5.3. Es largo y apenas se está trabajando en ello

15. CALIFICACIÓN DE TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS DE PREVISORA SEGUROS  
(en número de personas)



15 Entrevistas

La Estrategia de Gobierno en Línea debe ser implementada por las entidades que pertenecen a la Administración Pública en Colombia, conforme a la directriz del gobierno nacional. Para el 2014 el índice del Gobierno en Línea en Previsora fue del 36% y para el 2015 del 47.3%. **¿En qué considera que puede estar la razón de dichos resultados?**

Otra razón. ¿Cuál?

- 8 *Desconocimiento de la estrategia*
- 5 *Interpretación de la estrategia*
- 4 *Falta de orientación para estructurar la estrategia en la compañía*
- 2 *No se considera importante su aplicación en Previsora por ser una empresa en competencia con el sector asegurador.*



La Estrategia de Gobierno en Línea debe ser implementada por las entidades que pertenecen a la Administración Pública en Colombia, conforme a la directriz del gobierno nacional. Para el 2014 el índice del Gobierno en Línea en Previsora fue del 36% y para el 2015 del 47.3%. **¿En qué considera que puede estar la razón de dichos resultados?**

**Otra razón. ¿Cuál?**

- *Previsora a pesar de que es una entidad estatal tiene que competir con el sector privado.*
- *No se tenía dentro de la estrategia en su momento.*
- *No se puede implementar de un año para otro y en Previsora inicialmente no había un grupo encargado de hacer esa gestión.*
- *Se consideró que no nos aplicaba.*
- *No se ven las ventajas. El sector privado no lo tiene porque no lo necesita, mientras que el gobierno necesita mostrar gestión.*
- *Se puso en marcha luego de una orientación que se solicitó al Mintic.*
- *El tema de GEL es más encaminado hacia lo social, mientras que nosotros estamos encaminados al desarrollo de nuestro objeto.*
- *Necesita articulación de muchas áreas de la compañía.*
- *Estamos en proceso de implementación.*



**FORTALECIMIENTO  
DE LA ESTRATEGIA EN  
PREVISORA SEGUROS**

## HACER LA ESTRATEGIA GEL PARTE DE PREVISORA



Busca construir un estado / Previsora más ...

EFICIENTE



TRANSPARENTE



PARTICIPATIVO



TICS

OBLIGACIÓN

VENTAJA / OPORTUNIDAD

Fortalecimiento en la prestación de sus servicios, en su comunicación y adicionalmente en el acercamiento a sus clientes y a las demás instituciones del estado.



GOBIERNO EN LÍNEA 20



Mejores servicios en línea

Excelencia en la gestión

Generar confianza en los ciudadanos (clientes)

Nuevos Retos, Nuevos Proyectos

Más incluyente, Más participativa

Nuevas Estrategias de Comunicación

Más ventajas competitivas



GOBIERNO EN LÍNEA 21

**PROPUESTA:  
PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA  
IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

**FORTALECER A TRAVÉS DEL GEL**



**PLAN ESTRATÉGICO 2017-2021  
UNA SOLA VOZ, EVOLUCIONAMOS PENSANDO DIFERENTE**

**Misión:**

Apoyar la administración de riesgos a través del aseguramiento de las entidades estatales y del mercado privado medio, con personal altamente calificado, aliados estratégicos y una red de oficinas con cobertura nacional.

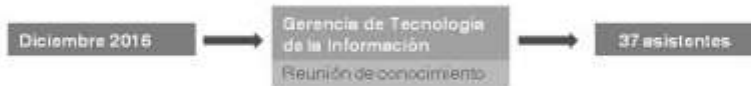
**Generar tranquilidad, confianza y bienestar a los clientes, valor para los accionistas, y desarrollo social mediante la inversión de nuestras utilidades por parte del Gobierno nacional.**

**Visión:**

Previsora en 2021 consolidará su liderazgo en el aseguramiento del sector estatal y se posicionará en el mercado privado medio, mediante procesos eficientes, transformación digital y cultura de servicio al cliente.



## 1. INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN



Dentro de las actividades que contempla la estrategia de Gobierno en Línea está la de garantizar la incorporación de dicha estrategia como parte de la cultura organizacional y sea soporte en sus actividades misionales.

A través de la plataforma Previsora Crece se propone incluir presentaciones informativas sobre:

- A) **Estrategia Gobierno en Línea:** los colaboradores podrán adquirir conocimientos básicos sobre la estrategia de Gobierno en Línea, normatividad y ámbito de aplicación en los procesos de La Previsora S.A. Compañía de Seguros. Cada año se publicarán las actualizaciones referentes a la estrategia y su aplicación
- B) **Ley de Transparencia** y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su decreto reglamentario (1081 de 2015).

Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación un curso sobre Gobierno en Línea. Mintic tiene los cursos que se pueden montar en una plataforma con aulas virtuales. (verificar el tipo de plataforma que tiene Previsora)



## 2. COMUNICACIÓN

**Dirigida a los colaboradores:**

A) Publicación a través de los medios de comunicación de Previsora (Buena Nota, Carteleras, Previsor), referente a los avances de la compañía en la implementación de la estrategia informando sobre:

- Previsora frente a la estrategia (porcentajes)
- Previsora frente a las demás entidades
- Colombia vs. otros países
- Datos abiertos publicados
- Últimas publicaciones a través de las Tics

B) Circular informativa sobre la estrategia GEL (Isolución)





### 3. SEGUIMIENTO - IMPLEMENTACIÓN

**Checklist:** Revisión de la totalidad de la Estrategia de Gobierno en Línea a través de una lista de chequeo "checklist", que ayude a identificar los requisitos aplicados y no aplicados para determinar las acciones a seguir y poder garantizar la integridad del cumplimiento de la estrategia.

CRITERIO	SUBCRITERIO
<p><b>ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b></p> <p>Busca poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos</p>	<p>■ La entidad publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ley 1712 de 2014, en diversos formatos e idiomas.</p> <p>LUES.01 LUAF.10 LUUA.02 LUAF.14 LUUF.00</p>
	<p>■ La entidad mantiene actualizada la información que publica.</p> <p>LUES.07 LUAF.10 LUUA.00 LUAF.14</p>
	<p>■ La entidad facilita mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información.</p> <p>LUES.07 LUAF.14 LUUF.10 LUUA.02</p>

- Anexo información básica para publicar
- Esquema de publicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ley 1712 de 2014.

**TIC PARA GOBIERNO ABIERTO**  
La Previsora S.A., Compañía de Seguros

**ÍNDICE DE TRANSPARENCIA**

Base: facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios ciudadanos y grupos de interés.

**1. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**  
Base: poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos.

DESCRIPCIÓN	RESULTADO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
<b>OBJETIVO 1</b> La entidad publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ley 1712 de 2014, en diversos formatos e idiomas, en los idiomas obligatorios y voluntarios. a. Disponibilidad de la información solicitada. b. Accesibilidad y calidad. c. Actualización y disponibilidad. d. Actualización de la información pública. e. El procedimiento genera el acceso a la información pública.		X	

Fuente: [estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/)

### 4. GEL – PAD PREVISORA

**ÁREAS PREVISORA**

**Procesos**

**RETO:** Generar, a través de cualquiera de los procesos en los que participe el funcionario, aportes enfocados al mejoramiento de la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en todos los TIC de la Estrategia: **Gobierno Abierto, Servicio, Gestión, Seguridad y Privacidad de la Información**. Por ejemplo enlocado a:

- Transparencia:** facilitar el acceso a la información para los usuarios (clientes).
- Colaboración:** soluciónes a retos o problemáticas (clientes).
- Participación** electrónica que involucre a los clientes.
- Servicios:** mejoramiento de trámites y servicios.
- Trámites y servicios en línea:** certificaciones, etc.
- Todos los demás logros y criterios que comprende la Estrategia**

**PAD**

## 5. DATOS ABIERTOS

Publicación de datos abiertos que no tengan restricción legal como por ejemplo: catálogos de productos y servicios en formato abierto (Excel) que permita ordenar la información conforme lo requiera la persona; Estadísticas de: procesos judiciales, estrategias y resultados, atención de siniestros, atención de PQRD's, entre otros.

Como aporte a la transparencia en la gestión pública, siendo la empresa del estudio una entidad que hace parte de la Administración Pública, se publicaría la totalidad de los contratos realizados, como datos abiertos, que permitan generar estadísticas.

Esta información incluiría los siguientes datos: número del contrato, objeto, nombre del proveedor, valor, fecha de inicio, fecha fin del contrato.



SECTOR	PROYECTO	ACTIVIDADES	VALOR	FECHA
SECTOR EDUCACION	PROYECTO EDUCACION	ACTIVIDADES EDUCACION	1.000.000.000	2013
SECTOR SALUD	PROYECTO SALUD	ACTIVIDADES SALUD	2.000.000.000	2013
SECTOR JUSTICIA	PROYECTO JUSTICIA	ACTIVIDADES JUSTICIA	500.000.000	2013
SECTOR TRABAJO	PROYECTO TRABAJO	ACTIVIDADES TRABAJO	300.000.000	2013
SECTOR ECONOMIA	PROYECTO ECONOMIA	ACTIVIDADES ECONOMIA	1.500.000.000	2013
SECTOR VIVIENDA	PROYECTO VIVIENDA	ACTIVIDADES VIVIENDA	800.000.000	2013

## 6. PREVISORA MÁS INCLUYENTE



- A) **Versión en inglés** y otros idiomas en la página web
- B) **Invidentes:** Incluir un acceso con la herramienta digital dispuesta por MinTIC, CONVERTIC, para invidentes. Convertic permite la descarga gratuita del software lector de pantallas Jaws 15.0, y de un magnificador de pantallas. ConVerTIC permite la descarga gratuita de los software Jaws y Magic a usuarios en todo el territorio nacional. Jaws es un programa lector de pantalla que permite que las personas con discapacidad visual escuchen la información que va apareciendo en las pantallas y naveguen en cualquier computador, interpreta códigos y textos mientras una voz robótica 'lee' dichos contenidos en voz alta y a la velocidad deseada por el usuario lo cual les permite usar la mayoría de los programas de un computador y los principales navegadores de Internet. Por su parte, Magic Vision es un software que amplía hasta 16 veces el tamaño de la letra y la contrasta, facilitando que personas con baja visión puedan acceder a los contenidos digitales.
- C) **Incluir link de CENTRO DE RELEVO** <http://www.centroderelevo.gov.co/832/w3-channel.html>
- D) **Videos subtítulados:** de todos los que se desarrollen con información institucional y comercial a clientes y a la comunidad en general y que estén a disposición del público en la página web de Previsora o que sean expuestos en algún evento.
- E) **Población sorda (a largo plazo):** incluir la traducción en lenguaje de señas en un video institucional o comercial de Previsora. / Incluir video para llamadas atendidas por lenguaje de señas para la población sorda. De acuerdo a la base de datos de los clientes de la compañía, se podría determinar el porcentaje de ésta población a quienes se les suministraría una clave de ingreso para acceder a este tipo de video llamadas.

## 6. PREVISORA MÁS INCLUYENTE



**La implementación de estas herramientas en la página web de Previsora Seguros servirá como soporte para la implementación de la Circular Externa 08/2017 de la SFC que rige a partir del 1 de noviembre de 2017 "Consumidor financiero en situación de discapacidad":**

- El objetivo es el de procurar igualdad de condiciones, dentro de un marco de protección y respeto, para los consumidores financieros que tengan alguna discapacidad cualquier que ella sea.
- Dicha igualdad se genera a través del uso de herramientas por parte de las entidades vigiladas que permitan a los consumidores financieros discapacitados el recibo de la información y atención bajo las mismas condiciones que la recibe aquel consumidor que no tiene ninguna discapacidad.
- La entidad debe buscar mecanismos, herramientas que faciliten el acceso a este tipo de consumidor.



GOBIERNO EN LÍNEA | 30

## 7. PORTAL NIÑOS Y NIÑAS



### Espacios:

1. Qué es un seguro
2. Acerca de Previsora
3. Pizarrón
4. Sitios recomendados
5. Juegos
6. Videos para aprender



Crear una cultura del seguro desde niños.



GOBIERNO EN LÍNEA | 31

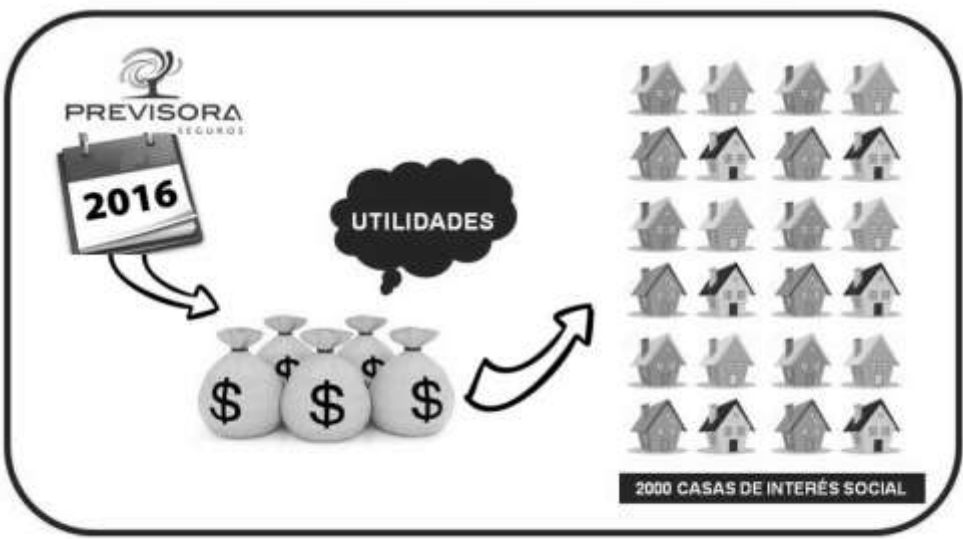
## 8. LEY DE TRANSPARENCIA

Uso y seguimiento de las Guías para la implementación de la Ley de Transparencia como apoyo al cumplimiento de algunas de las principales disposiciones de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su decreto reglamentario (1081 de 2015) se han diseñado cuatro herramientas:



## 9. INFOGRAFÍAS

**Infografía:** representación visual informativa o diagrama de textos escritos que explica figurativamente. Infografías que cuenten historias y generen conexión.



## 10. USABILIDAD PÁGINA WEB



- Uso y seguimiento de los Lineamientos y Metodologías en Usabilidad para Gobierno en Línea. (Manuales de usabilidad)
- Evaluación permanente

• **Información en línea:**  
fácil de ubicar, utilizar y reutilizar

• **Interacción en línea (PQRD)**

REVISAR

IMPLEMENTAR

SEGUIMIENTO

Fuente: [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-6237\\_guia\\_usabilidad.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-6237_guia_usabilidad.pdf)



GOBIERNO EN LÍNEA 34

Gracias,

Adriana Cubillos Ponce



## Bibliografía

Mintic. (2012), Manual 3.1, Recuperado de: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf>

Colombia. Mintic. (2016). Estrategia de Gobierno en Línea. Recuperado de: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co>

Colombia. Mintic. (2014). Decreto de Gobierno en Línea. Decreto 2573 de 2014. Recuperado de: [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-14673\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-14673_documento.pdf)

Colombia (2015). Ley 1753 de 2015 - Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país. Recuperado de: <http://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/LEY-1753-15%20Plan%20Nacional%20de%20Desarrollo%202014%20-%202018.pdf>

La Previsora S.A., Compañía de Seguros (2017). Página web. Recuperado de: [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

Colombia (2000). Directiva Presidencial No. 02 del 2000. Recuperado de: [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3646\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3646_documento.pdf)

Colombia (2008). Decreto 1151 de 2008. Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia. Recuperado de: [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3643\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3643_documento.pdf)

Colombia. (2009). Ley 1341 de 2009. Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC. Recuperado de: [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707_documento.pdf)

Colombia. Mintic. (2014). Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. Recuperado de: [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7147\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7147_documento.pdf)

PortalPyme. (2015). Se cumplen 25 años del primer sitio web: su evolución. Recuperado de: <http://pyme.emol.com/854/se-cumplen-25-anos-del-primer-sitio-web-esta-es-su-evolucion/>

Marketing Directo. (Septiembre, 2013), Los grandes avances en la historia de internet - 15 hitos en la historia de internet. Recuperado de: <https://www.marketingdirecto.com/actualidad/infografias/15-hitos-en-la-historia-de-internet>

Rubio, A. (Sin fecha), Historia e internet: aproximación al futuro de la labor investigadora - Dpto. de Historia de la Comunicación, Fac. de Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid . Recuperado de: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/hcs/angel/articulos/historiaeinternet.pdf>

Galeano, S. (Febrero, 2018). Marketing4ecommerce. Recuperado de: <https://marketing4ecommerce.net/usuarios-internet-mundo-2017/>

Mintic (2017). Boletín trimestral de las Tic – Julio de 2017. Recuperado de: [http://colombiatic.mintic.gov.co/602/articles-55212\\_archivo\\_pdf.pdf](http://colombiatic.mintic.gov.co/602/articles-55212_archivo_pdf.pdf)

We are social (2018). Digital around the world in 2018. Recuperado de: <https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>)

Molano, D. (Mayo 17, 2012). Infografía, Historia del Internet en Colombia. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. República de Colombia. Vive Digital.

Recuperado de: <https://www.slideshare.net/DiegoMolanoVega/infografa-historia-de-internet-en-colombia?nomobile=true&smtNoRedir=1>

Páez, A. (2007), Gobierno Electrónico: entre Apocalípticos e Integrados. Recuperado de: <http://www.invecom.org/eventos/2007/docs/ANGELPAEZ.pdf>

Porrúa, M. (Octubre, 2004). Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 30. Gobierno electrónico: conceptos y avances. Recuperado de: <http://siare.clad.org/revistas/0047345.pdf>

CLAD Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. (Junio, 2007). Recuperado de: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0056701.pdf>

Colombia. Mintic (2012). Decreto 2693 de 2012. Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea. Recuperado de: [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3586\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3586_documento.pdf)

Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969). Recuperado de: [https://www.oas.org/dil/esp/tratados\\_b-32\\_convencion\\_americana\\_sobre\\_derechos\\_humanos.htm](https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm)

Naciones Unidas (2016). UN E-Government Survey 2016. Recuperado de: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2016>

OECD, (2014). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. Recuperado de: <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>

Ley Modelo de Acceso a la Información Administrativa. (2010). Recuperado de: [http://www.oas.org/juridico/english/ley\\_modelo\\_acceso.pdf](http://www.oas.org/juridico/english/ley_modelo_acceso.pdf)



Open Government Partnership (2018). Grupos de Trabajo. Recuperado de:

<https://www.opengovpartnership.org/about/working-groups>

México. (Julio, 2017). México líder global de Datos Abiertos. Recuperado de:

<https://datos.gob.mx/blog/mexico-lider-global-de-datos-abiertos?category=noticias&tag=desarrollo-sostenible>

México. (2014) Alianza para el Gobierno Abierto, Plan de Acción 2013-2015 México

Recuperado de: [http://gobabiertomx.org/wp-content/uploads/2014/08/pa\\_aga\\_2015.pdf](http://gobabiertomx.org/wp-content/uploads/2014/08/pa_aga_2015.pdf)

Colombia. (1998). Decreto - Ley 1567 de 1998, Art.4 Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1246>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (Marzo, 2017). Plan Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo y la Profesionalización del Servidor Público.

Recuperado de:

<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/16091256/Plan+Nacional+de+Formacio%C2%B4n+y+Capacitacio%C2%B4n+28-03-2017.pdf>

Rebolledo, Zamora-Medina & Rodríguez-Virgili (2017). Transparencia en las herramientas de participación ciudadana e información pública: Comparación de las webs de los municipios españoles. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2171/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=0b39dab0-40ad-44b5-bae4-10859919d94e%40sessionmgr4008>

Roth, A. (2014). Políticas Públicas. Formulación, implementación y evaluación. Ediciones Aurora. Décima edición.

Colombia. (2017). Secretaría de Transparencia. Recuperado de:

<http://www.secretariatransparencia.gov.co/>

Colombia. (2017). Transparencia por Colombia. Recuperado de:

<http://transparenciacolombia.org.co/>

Índice de Transparencia. (2017). Recuperado de:

<http://indicedetransparencia.org.co/FactoresIndicadores/Nacional>

Observatorio de Transparencia y Anticorrupción. (2017). Recuperado de:

<http://www.anticorruccion.gov.co>

Naciones Unidas (2016). Department of Economic and Social Affairs. United Nations E-Government Survey 2016. Recuperado de:

<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>

Pachón, L. (2008). Diccionario de la Administración Pública Colombiana. Ed. TEMIS. 4ª. Edición, 2008.

Colombia (1993). Ley 80 - Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Recuperado de: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0080\\_1993.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0080_1993.html)

Transparencia por Colombia. (Sin fecha), La Corrupción en Colombia – radiografía y retos. Recuperado de:

[http://www.transparenciacolombia.org.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=107&Itemid=536](http://www.transparenciacolombia.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=107&Itemid=536)

Carvajal C. Luis B. (2011), Ética Pública y Control a la Corrupción Administrativa

Fox, J. (Enero, 2007). Las reformas a favor de la transparencia: teoría y práctica. (En línea)

PDF Recuperado de:

[http://desa1.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/4680/Reformas\\_transparencia\\_teor%C3%ADa\\_pr%C3%A1ctica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://desa1.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/4680/Reformas_transparencia_teor%C3%ADa_pr%C3%A1ctica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

(CELAC) Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños (Enero, 2014). Declaración especial sobre la agenda de desarrollo post 2015. Recuperado de:

[http://celac.cubaminrex.cu/sites/default/files/ficheros/doc\\_3\\_6\\_agenda\\_post\\_2015\\_espanol.pdf](http://celac.cubaminrex.cu/sites/default/files/ficheros/doc_3_6_agenda_post_2015_espanol.pdf)

Normatividad Estrategia Gobierno en Línea, (Sin fecha), Marco Jurídico Institucional de la Estrategia, Recuperado de: [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-7941\\_normatividad.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-7941_normatividad.pdf)

Mintic (2015), Resumen ejecutivo implementación y desarrollo agenda de conectividad.

Programa Agenda de Conectividad Estrategia de Gobierno en línea. Recuperado de:

[https://spi.dnp.gov.co/App\\_Themes/SeguimientoProyectos/ResumenEjecutivo/0012052130000.pdf](https://spi.dnp.gov.co/App_Themes/SeguimientoProyectos/ResumenEjecutivo/0012052130000.pdf)

El sector de las telecomunicaciones en Colombia 1998-2001. Tomo I. (Sin fecha), Comisión de regulación de telecomunicaciones. Recuperado de:

[http://colombiatic.mintic.gov.co/602/articles-7900\\_Anexo\\_Estadistico\\_1998\\_2001\\_pdf.pdf](http://colombiatic.mintic.gov.co/602/articles-7900_Anexo_Estadistico_1998_2001_pdf.pdf)

Los hitos más importantes de internet. (Octubre 22 de 2014). Recuperado de:

<https://jorchong.wordpress.com/2014/10/22/los-hitos-mas-importantes-de-internet/>

Chica, S (2010). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. Administración & Desarrollo, 39 (53), 55-74.

BID. (Noviembre, 2012). Gobierno abierto y transparencia focalizada. Nicolás Dassen y Juan Cruz Vieyra Editores

Espacio Virtual de Asesoría de la Función Pública (2017) Resultados FURAG - Vigencia 2016. Recuperado de: <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/resultadosfurag2016>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., Méndez Valencia, S., & Mendoza Torres, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Education.