

**Construcción del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información – (PETI) para la
Defensoría del Pueblo Periodo 2021-2024**

Leidy Tatiana Paz Sierra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Maestría en Gestión de Tecnología de la Información

Quibdó

2020

Construcción del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información – (PETI)

Para la Defensoría del Pueblo Periodo 2021-2024

Leidy Tatiana Paz Sierra

Director:

Mg. Ing. Andres Felipe Millán

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Maestría en Gestión de Tecnología de la Información

Quibdó

2020

Nota del proyecto

Director del proyecto

Jurado

Jurado

Nota obtenida: _____

Dedicatoria

Dedico este proyecto a mi compañero de vida José Mario Reales Martínez, por su amor, acompañamiento, paciencia y apoyo incondicional en todo lo que me propongo.

A mis padres Luis Eduardo y Olfaneri, por los valores inculcados, el ejemplo dado y por enseñarme a no rendirme ante los percances presentados.

A mis Hermanos Luz Eizlene y Juan Camilo por compartir conmigo el camino y cada momento de mi vida.

Agradecimientos

Agradezco a Dios “MITA” por ser mi guía en este camino, mi fortaleza y por permitirme terminar con mis estudios profesionales.

A mis compañeros Everlides, Hernando, Gloria, Nuvia y Adriana por el apoyo y la colaboración brindada.

A mi director el ing. Andrés Felipe Millán por su apoyo.

Tabla de contenido

Resumen	13
Abstract	14
Introducción	15
Planteamiento del problema	17
Descripción del problema	17
Formulación del problema	19
Delimitaciones.....	19
Geográficas	19
Poblacionales.....	19
Temporales.....	19
Justificación.....	20
Objetivos	21
Objetivo General	21
Objetivos Específicos.....	21
Marco de referencia.....	22
En el ámbito de América latina	22
En el ámbito de Colombia.....	24
Metodología	27

Enfoque de investigación	27	7
Fuentes de información		28
Diseño metodológico		28
Cronograma de actividades		32
Desarrollo del proyecto		33
Fase comprender		34
Sesión involucrar a los participantes e interesados		34
Sesión entender la estrategia		37
Sesión identificar y caracterizar los servicios		44
Sesión identificar y caracterizar la operación		49
Sesión evaluar y comprender los servicios		52
Análisis del PETI actual		56
Rupturas estratégicas – principios de transformación digital		58
Fase analizar		63
Sesión analizar los factores internos y externos		64
Sesión analizar el entorno y la normatividad vigente		66
Sesión caracterizar los usuarios		66
Sesión evaluar las tendencias tecnologías		69
Sesión catálogo de hallazgos		72
Fase construir		100

Sesión construir la estrategia de TI	101
Sesión identificar mejoras en los servicios y la operación.....	111
Sesión identificar las brechas	115
Sesión consolidar y priorizar las iniciativas de inversión	145
Sesión consolidar los gastos asociados a la operación.....	152
Sesión identificar los planes de la política de gobierno digital.....	153
Sesión construir la hoja de ruta.	155
Sesión definir las comunicaciones del PETI.....	178
Sesión construir el PETI.....	181
Fase Presentar.....	183
Sesión definir el seguimiento y control del PETI	183
Sesión aprobar y publicar el PETI	186
Análisis de resultados.....	193
Conclusiones	196
Recomendaciones.....	199
Referencias Bibliográficas	201
Anexos.....	207

Lista de tablas

Tabla 1. Detalle de las sesiones en cada una de las fases.....	29
Tabla 2. Registro de interesados	34
Tabla 3. Matriz de evaluación de participación de los interesados	35
Tabla 4. Descripción de los interesados	36
Tabla 5. Ficha de la entidad	37
Tabla 6. Objetivos estratégicos de la entidad.....	39
Tabla 7. Caracterización de servicios externos Oferta Institucional	45
Tabla 8. Catálogo de aplicaciones.....	47
Tabla 9. Modelo Operativo Defensoría del pueblo	51
Tabla 10. Evaluación del servicio	52
Tabla 11. Ficha del servicio Representación Judicial	53
Tabla 12. Estructura Vs PETI	56
Tabla 13. Rupturas estratégicas.....	59
Tabla 14. Rupturas alineadas con los principios	63
Tabla 15. Matriz DOFA.....	64
Tabla 16. PESTLE	66
Tabla 17. Medición de variables x categorías	67
Tabla 18. Tendencias tecnológicas	69
Tabla 19. Escala según Gartner.....	73
Tabla 20. Capacidades Estrategia de TI.....	76
Tabla 21. As-Is capacidades Estrategia de TI	77
Tabla 22. Capacidades Gobierno de TI.....	78
Tabla 23. As-Is capacidades Gobierno de TI.....	79
Tabla 24. Capacidades Información.....	81
Tabla 25. As-IS Capacidades de Información.....	81
Tabla 26. As-Is Capacidades Sistemas de Información	83
Tabla 27. As-Is capacidades Sistemas de Información	83
Tabla 28. Capacidades Servicios Tecnológicos	85
Tabla 29. As-Is capacidades Servicios Tecnológicos	85
Tabla 30. Capacidades Uso y apropiación	87
Tabla 31. As-Is capacidades Uso y apropiación	88
Tabla 32. Datos para identificar la Muestra	90
Tabla 33. Nivel de impacto	98
Tabla 34. Hallazgos y oportunidades	98
Tabla 35. Clasificación por Dominio	100
Tabla 36. Objetivos Estratégicos de TI	105
Tabla 37. Alineación Objetivos Estratégicos con los Objetivos de la Entidad	108
Tabla 38. Objetivos PND	110
Tabla 39. Alineación Objetivos.....	110
Tabla 40. Conversión Colores.....	111
Tabla 41. Mejoras en los servicios y la operación	111
Tabla 42. Conversión de colores.....	115
Tabla 43. Acciones para cerrar la brecha Estrategia de TI.....	116
Tabla 44. Acciones para cerrar la brecha Gobierno de TI.....	117
Tabla 45. Marco normativo.....	118
Tabla 46. Elementos de la cadena de valor	122
Tabla 47. Alineación modelo operativo con MRAE.....	126
Tabla 48. Indicadores de medición PETI.....	129
Tabla 49. Riesgos.....	130
Tabla 50. procesos de TI y subprocesos.....	130
Tabla 51. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	132
Tabla 52. Acciones para cerrar la brecha Gestión de Información	132

Tabla 53. Acciones para cerrar las brechas Sistemas de Información.....	134
Tabla 54. Acciones para cerrar la brecha Servicios Tecnológicos	136
Tabla 55. Acciones para cerrar la brecha Uso y apropiación	139
Tabla 56. Brechas por Dominio de la AE	140
Tabla 57. Catálogo de Brechas.....	140
Tabla 58. Catálogo de iniciativas de transformación	145
Tabla 59. Calificación de las iniciativas.....	148
Tabla 60. Catálogo de gastos sobre la operación	153
Tabla 61. Catálogo de iniciativas de Planes de la Política de Gobierno Digital	154
Tabla 62. Matriz de madurez de capacidades AS-IS.....	159
Tabla 63. Proyectos.....	162
Tabla 64. Catálogo de GO.....	164
Tabla 65. Presupuesto iniciativas	164
Tabla 66. Presupuesto PETI.....	168
Tabla 67. Matriz de Nivel de madurez de capacidades TO-BE	168
Tabla 68. Nivel de madurez AS-IS y To-Be con justificación.....	170
Tabla 69. Identificación de los canales	179
Tabla 70. Plan de Comunicaciones	180
Tabla 71. Estructura propuesta para el PETI.....	181
Tabla 72. Indicador IE001	183
Tabla 73. Indicador IE002	184
Tabla 74 . Indicador IE003	185
Tabla 75. Matriz de resultados	193

Lista de figuras

Figura 1. Fases de la Metodología	29
Figura 2. Cronograma	32
Figura 3. Marco de referencia Mintic.....	33
Figura 4. Organigrama	41
Figura 5. BMM Estrategia de TI.....	43
Figura 6. Catálogo de Servicios y Productos	44
Figura 7. solicitudes de servicios año 2020.....	47
Figura 8. Mapa de procesos	49
Figura 9. PHVA Gestión de TICs	50
Figura 10. S.I vs Procesos.....	55
Figura 11. Mapa de empatía.....	68
Figura 12. Matriz de nivel de madurez-Garner.....	73
Figura 13. Nivel de Madurez de la Gestión con TI.....	75
Figura 14. Pregunta 3.....	91
Figura 15. Pregunta 4.....	91
Figura 16. Pregunta 5.....	92
Figura 17. Pregunta 6.....	92
Figura 18. Pregunta 7.....	92
Figura 19. Pregunta 8.....	93
Figura 20. Pregunta 9.....	93
Figura 21. Pregunta 10.....	94
Figura 22. Pregunta 11.....	94
Figura 23. Pregunta 12.....	94
Figura 24. Pregunta 13.....	95
Figura 25. Pregunta 14.....	95
Figura 26. Pregunta 15.....	96
Figura 27. Pregunta 16.....	96
Figura 28. Pregunta 17.....	96
Figura 29. Pregunta 18.....	97
Figura 30. Pregunta 19.....	97
Figura 31. Principios Generales de TI.....	102
Figura 32. Estructura funcional del Gestión de TI	121
Figura 33. Proceso de Gestión de TI transversal de la entidad	122
Figura 34. Cadena de Valor Defensoría del Pueblo	124
Figura 35. Modelo de Operación de TI Propuesto	126
Figura 36. Esquema de levantamiento de Información Infraestructura.....	137
Figura 37. Brechas identificadas para crear y modificar.....	145
Figura 38. Complejidad y valor público vs Tiempo.....	149
Figura 39. Roadmap formato	156
Figura 40. BMM TO-BE.....	157
Figura 41. Objetivos SMART de TI.....	158
Figura 42. PESTLE.....	159
Figura 43. Validación Pregunta 1.....	186
Figura 44. Validación Pregunta 2.....	187
Figura 45. Validación Pregunta 3.....	187
Figura 46. Validación Pregunta 4.....	188
Figura 47. Validación Pregunta 5.....	188
Figura 48. Validación Pregunta 6.....	189
Figura 49. Validación Pregunta 7.....	189
Figura 50. Validación Pregunta 8.....	190
Figura 51. Validación Pregunta 9.....	190
Figura 52. Validación Pregunta 10.....	191
Figura 53. Validación Pregunta 11.....	191

Lista de Anexos

Anexo 1. Carta aval de aprobación	209
Anexo 2. Matriz Grupo para la construcción del PETI_V.01	210
Anexo 3. Ficha de la entidad_V.01	211
Anexo 4. Matriz de caracterización de servicios_V.01	214
Anexo 5. Catálogo de Sistemas de Información_V1.0	221
Anexo 6. Modelo operativo_V1.0.....	225
Anexo 7. Matriz de Evaluación de los servicios	234
Anexo 8. Ficha de los Servicios_V0.1	235
Anexo 9. Catálogo de Hallazgos y oportunidades_V.1.0.....	243
Anexo 10. Catálogo de iniciativas de Transformación_V0.1.....	246
Anexo 11. Priorización de las Iniciativas de inversión_V.01	251
Anexo 12. Catálogo de gastos de operación	253
Anexo 13. Hoja de Ruta.....	255
Anexo 14. Fichas de Iniciativas de Inversión y Gastos de Operación	261
Anexo 15. Encuesta de Madurez de la Gestión con TI	273

Resumen

La Tecnología de la Información y las Comunicaciones, está cada día más incluida en la mejora y optimización de los procesos y servicios prestados por las entidades públicas, esto conlleva a la necesidad de realizar una planeación estratégica que abarque todo lo que compone la entidad.

El presente proyecto tiene como propósito el estudio y construcción del Plan Estratégico de las Tecnologías de Información (PETI) de la Defensoría del Pueblo con vigencia 2021-2024, contribuyendo con esto al cumplimiento de las Políticas de Gobierno Digital en la Entidad.

La Defensoría del pueblo cuenta con un PETI elaborado bajo la Guía Técnica G.ES.06 - Versión.1 del 23 de marzo de 2016, implementado para el periodo 2017-2020, el cual se encuentra desactualizado y está próximo a vencer, por esto se debe construir un nuevo PETI el cual se implementará bajo la metodología propuesta por la Guía G.ES.06 - Versión.2 de julio de 2019, la cual tiene un enfoque basado en el desarrollo de Arquitectura Digital, esta se despliega a través de 4 fases: Comprender, Analizar, Construir y presentar; al final se obtiene un PETI para el periodo 2021-2024 alineado con las Política de Gobierno Digital.

Palabras Clave: Gobierno Digital, Plan Estratégico de las Tecnologías de Información, PETI, TIC, Entidades Públicas, Transformación Digital.

Abstract

Information and Communications Technology, is increasingly included in the improvement and optimization of the processes and services provided by public entities, this leads to the need to carry out a strategic planning that enlists everything that makes up the entity.

This project is as the study and construction of the Ombudsman's Strategic Plan for Information Technologies (PETI), contributing to the implementation of the Digital Government Policies in the Entity.

The Ombudsman's Office has a PETI prepared under the Technical Guide G.ES.06 - Version.1 of March 23, 2016, implemented for the period 2017-2020, which is outdated and is coming to overcome, so a new build is due the PETI is implemented under the methodology proposed by guide G.ES.06 - Version.2 of July 2019, the count an approach in the development of Digital Architecture, this guides us through 4 phases: Understand, Analyze, Analyze and Present; In the end, get a PETI for the period 2021-2024 appropriate with the Digital Government Policy.

Key Words: Digital Government, Strategic Plan for Information Technologies, PETI, ICT, Public Entities, Digital Transformation.

Introducción

En las entidades públicas ha ido aumentando la necesidad de mejorar la prestación de los servicios y optimizar los recursos a través de las tecnologías de información, pero esto se ha implementado como respuesta a necesidades perentorias de áreas específicas trabajando como si fueran islas independientes, sin contar con el impacto que esto genera en el funcionamiento de la misma. Esta necesidad de mejorar o cambiar la forma en que funcionan, optimizar sus procesos y recursos a través de la integración de nuevas tecnologías, conlleva a las entidades a enfocarse en la transformación digital.

Por lo cual, se están apropiando de la estrategia de “Gobierno Digital” planteada por el Ministerio de las tecnologías de información y las comunicaciones (MINTIC), que promueve el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para generar valor público en un entorno de confianza digital. Pero en el afán de cumplir y adaptarse a estos nuevos lineamientos, se olvidan de realizar una planeación estratégica acorde a las tecnologías que desean integrar, lo cual no permite que hay una coherencia con la misión, visión y los objetivos estratégicos del negocio.

En 2018a, el Departamento Administrativo de la Función Pública establece el Decreto 612/2018 “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”, esto permite a las entidades planear y organizar dichas necesidades incluyendo las tecnológicas.

En cumplimiento con las políticas de Gobierno Digital se viene implementando en las organizaciones públicas el plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), que define

la estrategia por medio del cual se espera que las Tecnologías de la Información se alineen con la misión, visión y objetivos estratégicos de las entidades.

La elaboración del PETI, permite a las entidades Comprender las capacidades institucionales, el modelo de proceso, el esquema organizacional y los recursos tecnológicos, Analizar el estado actual respecto a las TIC e identificar oportunidades de mejora para los servicios ofrecidos y Construir donde se definirán las acciones que se deben ejecutar para mejorar los servicios y los procesos asociados. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MINTIC], 2019a)

El presente proyecto surge a partir del análisis del problema respecto a la necesidad de tener un PETI bien estructurado, alineado con el plan estratégico de la entidad y además que cumpla con los requerimientos de las TIC, utilizando las herramientas construidas por MINTIC como son la Guía Técnica G.ES.06 – Versión 2, Marco de Referencia de Arquitectura y el modelo IT4+.

Así mismo, la temática esbozada tiene su apoyo en la Gestión de TI a través de la política de gobierno digital dentro de la línea de acción que es TIC para el estado, estableciendo que existe un habilitador transversal que es arquitectura, que soporta su uso e implementación en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado, trazando la ruta de implementación que una entidad pública debe realizar.

Planteamiento del problema

Descripción del problema

La Defensoría del pueblo (2016a), al ser una entidad pública debe acogerse a las políticas, decretos, normatividades y estrategias que permitan fortalecer su gestión y mejorar la prestación del servicio; es por ello que debe tener en cuenta que el Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones (MINTIC), ha implementado la estrategia de gobierno en línea posteriormente llamado Gobierno Digital el cual pretende generar una transformación digital del estado y establece que:

Conforme a los principios de “Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” y la “Masificación del Gobierno en Línea”, ahora Gobierno Digital, consagrados respectivamente en los numerales 1° y 8° del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009 , las entidades públicas deberán priorizar el acceso y uso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la producción de bienes y servicios, así como adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información (TI) en el desarrollo de sus funciones, con el fin de lograr la prestación de servicios eficientes a los ciudadanos (MINTIC, 2019b).

Además, el gobierno digital define la línea de acción TIC para el estado, donde se instaura el habilitador transversal Arquitectura, el cual:

Busca que las entidades apliquen en su gestión un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y de gestión de TI. El habilitador de Arquitectura soporta su uso e implementación en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado, que es el instrumento que establece la estructura conceptual, define

lineamientos, incorpora mejores prácticas y traza la ruta de implementación que una entidad pública debe realizar (MINTIC, 2019c).

Dentro del marco de referencia de arquitectura empresarial anteriormente mencionado se establece el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETI) como “la herramienta que se utiliza para expresar la Estrategia de TI, hace parte integral de la estrategia de la entidad y es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de TI” (MINTIC, 2019d).

La entidad actualmente tiene implementado el PETI para el periodo 2017-2020 el cual fue elaborado bajo la G.ES.06 guía cómo estructurar el plan estratégico de tecnologías de la información - PETI – V1 (MINTIC, 2016a), cuyo objetivo, es establecer los lineamientos para el desarrollo de Tecnologías de la Información y la Comunicación, a través, de la formulación ejecución y evaluación de un plan estratégico de TIC para propender por una adecuada adquisición, administración y funcionamiento de los recursos tecnológicos. Este PETI está próximo a vencerse ya que se encuentra alineado con el plan estratégico de la entidad que cambia cada 4 años, además, en una auditoría reciente, se evidenció que el plan actual no se encuentra bien estructurado, no se encuentra alineado con el plan estratégico y su construcción se basó en un diagnóstico sobre vulnerabilidades relativas a la seguridad de la información, además dicho plan no fue actualizado cada año como es debido (Defensoría del pueblo, 2019).

Teniendo en cuenta esta situación, se puede verificar que las directrices planteadas en el PETI actual no cumplen con los requerimientos de las TIC, generando inconvenientes en la gestión de tecnologías de la información, impidiendo una correcta planificación de la estrategia de

tecnologías en la entidad la cual no se encuentra alineada con la planificación estratégica institucional.

Por lo tanto, se debe construir una hoja de ruta que contenga iniciativas de TI, que establezca objetivos, inversiones de TI, metas y técnicas de comunicación de resultados dentro del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI).

Formulación del problema

Dado el escenario anterior se enuncia el siguiente planteamiento problemático:

¿Cómo alinear la estrategia de TI con el plan estratégico de la Defensoría del Pueblo en el periodo 2021-2024?

Delimitaciones

Geográficas

El proyecto se desarrollará en la sede principal de la Defensoría del Pueblo, ubicada en la ciudad de Bogotá y en la Regional Chocó ubicada en la calle 30 # 10-235 en la ciudad de Quibdó.

Poblacionales

funcionarios de la Defensoría del pueblo.

Temporales

La elaboración del proyecto está sujeto al tiempo establecido dentro del cronograma en un periodo de doce (12) meses.

Justificación

Actualmente es necesario que las organizaciones cuenten con un plan estratégicos de TI, que este alineado con el plan estratégico institucional, propendiendo al posicionamiento tecnológico, funcionamiento eficiente que les permitan mejorar la Gestión de TI y los servicios prestados; pero para las entidades públicas es una obligación que deben cumplir según el Decreto 612 de 2018:

El Decreto 1078 de 2015 contempló en el artículo 2.2.9.1.2.2, los instrumentos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea (ahora Gobierno Digital), dentro de los cuales se exige la elaboración por parte de cada entidad de un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI, de un Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información y el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información. El artículo 1. Adicionar al Capítulo 3 del Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, los siguientes artículos:2.2.22.3.14. Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción. Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos y publicarlo, en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2018b).

En consideración, se plantea a través de la presente investigación la elaboración del Plan estratégico de las tecnologías de información de la Defensoría del pueblo, basándose en la Guía G.ES.06 - Construcción del PETI Versión.2 de julio de 2019 elaborado por MINTIC, documento que no solamente es una Guía, sino que se encuentra completamente alineado con la Política de Gobierno Digital, permitiendo así que el PETI elaborado funcione como parte integral de la

planeación de la entidad, siendo un norte para orientar la administración de las Tecnologías de información, para mejorar la calidad de los servicios y ayudar a alcanzar los objetivos propuestos en la estrategia, convirtiéndose en un peldaño que suma para la transformación digital de la entidad.

Objetivos

Objetivo General

Construir el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) alineado con el gobierno digital para la Defensoría del Pueblo periodo 2021-2024.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación Actual frente a la estrategia de Gobierno Digital.
- Elaborar un análisis del entorno interno y externo para determinar hallazgos y oportunidades de mejora de los servicios.
- Elaborar la estrategia de TI, definiendo las acciones, iniciativas, identificando los costos asociados y los planes de gobierno digital.

Marco de referencia

En el ámbito de América latina

La necesidad de las Entidades de incluir las TI se ha incrementado, puesto que requieren soportar los servicios prestados a través de los componentes tecnológicos y los sistemas de información; pero estos se van implementando como respuesta a necesidades perentorias de áreas específicas, lo cual no permite que tengan una coherencia con los objetivos estratégicos del negocio, misión y visión, por lo tanto, no existe una alineación con la planificación estratégica.

Maquera (2003) establece que “La necesidad del plan de TI es clara, pero el proceso para lograrlo no es obvio para personas centradas en la tecnología informática”.

Para cumplir con estas necesidades se viene implementando en las organizaciones públicas y privadas el plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), que define la estrategia por medio del cual se espera que las Tecnologías de la Información se alineen con la misión, visión y objetivos estratégicos de las entidades.

En algunos países de América Latina, el gobierno ha establecido estrategias, metodologías o políticas, para que las entidades públicas puedan construir el PETI y así alinear las necesidades tecnológicas con la planeación estratégica.

En Perú el Instituto nacional de estadística e informática INEI aprobó mediante la Resolución 181-2002 la Guía Teórico practica para la elaboración del PETI donde indica que “Tiene como objetivo mejorar la gestión de los servicios informáticos de las entidades Públicas, establecer un enlace y concordancia entre las tecnologías estructuradas y tecnologías de objetos, para el desarrollo de proyectos de tecnologías de información” (INEI, 2002).

La Defensoría del Pueblo de Perú se acogió a la Guía Teórico practica para la elaboración del PETI, el 18 de mayo de 2016 formula el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2016-2020, donde se describe el proceso para elaborar este plan a través de 4 fases, un análisis de la situación actual, modelo de negocios de la organización, Modelo de TI y Modelo de planeación.

La Contraloría General de la República de Costa Rica estableció las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), “normativa que establece los criterios básicos de control que deben observarse en la gestión de esas tecnologías, refuerza las facultades de la Contraloría General para emitir la normativa técnica de control interno necesaria para el funcionamiento efectivo del sistema de control interno de los entes y órganos sujetos a esa ley” (Contraloría General de la República, 2007).

La Contraloría General de la República de Costa Rica en Julio de 2007 formula el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2014-2020, donde

“plantea un análisis de la situación actual de la CGR en materia de TICs y formula una situación deseada, con lo cual se establecen brechas a cerrar mediante proyectos concretos. Además, se establecen seis objetivos estratégicos en TIC, cada uno de ellos debidamente alineado con los objetivos del PEI. Finalmente se analizan los factores críticos de éxito y los riesgos relevantes PETIC” (Contraloría General de la República, 2014).

La Defensoría de los Habitantes de la República (2018), establece a través del acuerdo 00002130 el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (PETIC) 2018-2023, este “surge a partir de la necesidad de contar con lineamientos claros para determinar hacia

donde se dirige la institución en materia de tecnologías, con miras a mejorar la calidad de los servicios que se brindan en el marco de que hacer sustantivo” (p1).

En el ámbito de Colombia

En Colombia el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha establecido una política de Gobierno Digital cuyo objetivo es:

“Uso y aprovechamiento de las TIC para mejorar la provisión de servicios digitales, el desarrollo de procesos internos eficientes, la toma de decisiones basadas en datos, el empoderamiento de los ciudadanos y el impulso en el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes, logrados a partir de la consolidación de un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generan valor público en un entorno de confianza digital” (MINTIC, 2019e).

En 2018a, MINTIC establece que los dos grandes componentes en los que se enfoca la política para su implementación son TIC para el Estado, y TIC para la Sociedad. De este modo, se entiende que la tecnología debe ser utilizada de forma integral para satisfacer tanto las necesidades de las entidades públicas, como las de los grupos de interés que se relacionan con el Estado.

TIC para el Estado “Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades públicas, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” (MINTIC, 2019f).

En el decreto 1008 del 14 de junio de 2018, se establecen unos “elementos Habilitadores Transversales de la Política de Gobierno Digital: Son los elementos fundamentales de Seguridad

de la Información, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales, que permiten el desarrollo de los anteriores componentes y el logro de los propósitos de la Política de Gobierno Digital” (MINTIC, 2018b).

Dentro de elementos Habilitadores Transversales se encuentra la Arquitectura esta “busca que las entidades apliquen en su gestión un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y de gestión de TI y soporta su uso e implementación en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado” (MINTIC, 2019g).

MINTIC (2019h) indica que la arquitectura de TI, “como lineamientos y principios de diseño de sistemas, busca definir estrategias tecnológicas que agreguen valor. Así, orientada al uso y apropiación de las TIC en las entidades públicas, busca el uso eficiente de recursos y una óptima prestación de servicios a los ciudadanos, incrementando el potencial de reutilización entre entidades del sector público, reduciendo la duplicidad y los costos”.

En 2019, MINTIC establece que el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado “que es el instrumento que establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y traza la ruta de implementación que una entidad pública debe realizar” (2019i).

La Defensoría del pueblo (2016b) “Es el organismo tutelar de los derechos y garantías de los habitantes del territorio nacional, como de los colombianos residentes en el exterior”. Es por esto por lo que la entidad debe garantizar una atención al ciudadano constante, de calidad y de fácil acceso.

Al ser una entidad pública debe planear la política de gobierno digital dentro de la misma, asumiendo los lineamientos de planeación estratégica, articulación, planeación de los habilitadores, simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado.

La planeación de los habilitadores incluye, revisar el estado de implementación del marco de referencia de arquitectura empresarial, de acuerdo con este marco el plan estratégico de las tecnologías de la información y comunicaciones (PETI):

“Es la herramienta que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. El PETI hace parte integral de la estrategia de la entidad y es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de TI. Cada vez que una entidad pública hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al Plan estratégico Institucional en el capítulo o sección del PETI” (MINTIC, 2019j).

El Ministerio de las TIC ha desarrollado un modelo de gestión IT4+ para las entidades públicas, que “permite la alineación de la gestión de TI con los objetivos estratégicos de la entidad, aumenta la eficiencia de la organización y mejorar la forma como se prestan los servicios misionales” (MINTIC, 2016b).

En 2016, MINTIC establece que IT4+ “busca que la tecnología contribuya al mejoramiento de la gestión apoyando los procesos para alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución, para que facilite la administración y el control de los recursos y brinde información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles” (2016c).

Metodología

Enfoque de investigación

Para el desarrollo de esta investigación se utiliza el enfoque de investigación mixto, que integra dos enfoques con el fin de obtener resultados cualitativos y cuantitativos. Hernández (2014) señala que el enfoque mixto “implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema”. (p. 565)

El enfoque cuantitativo se ve representado en las encuestas realizadas a los funcionarios de la Defensoría del pueblo, sobre el conocimiento del nivel de madurez de la gestión apoyada con TI, rupturas estratégicas de la gestión de TI, uso y apropiación, al finalizar la construcción del PETI la encuesta de validación con los directivos, esto con la finalidad de recolectar y analizar datos. Además, este enfoque se ve claramente representado en el desarrollo del diseño metodológico, ya que comprende un conjunto de procesos secuenciales o fases y sesiones para el cumplimiento del objetivo de este proyecto.

Por otro lado, para apoyar el desarrollo de las fases del diseño metodológico se realizó el análisis cualitativo de la fase 1 (comprender) y la fase 2 (analizar la situación actual de la entidad) esto en relación con el proceso de gestión de TI, este enfoque permitió apalancar y desarrollar la fase3 (Construir) esto con el propósito de representar la situación deseada en donde se plantea el nuevo modelo de gestión de TI y el modelo de planeación de TI.

Fuentes de información

En el desarrollo de esta investigación aplicada la Defensoría del pueblo, proporcionó información de los procesos de apoyo, misionales, estratégicos y documentos que se utilizaron para el progreso del proyecto.

Otra fuente de información fueron las encuestas realizadas a los funcionarios para el conocimiento del nivel de madurez de la gestión apoyada con TI, rupturas estratégicas de la gestión de TI, uso y apropiación

Al finalizar la construcción del PETI se realizó la encuesta de validación con los directivos.

Diseño metodológico

Teniendo en cuenta los enfoques y analizando la problemática planteada, para la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información para la Defensoría del Pueblo, se elige la metodología que establece el Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones (MINTIC) en la Guía G.ES.06 - Construcción del PETI Versión.2, dicha metodología presenta:

“Un enfoque basado en el desarrollo de ejercicios de Arquitectura Digital de forma ágil e innovadora, con el propósito esencial de que los organismos y entidades públicas puedan construir su PETI alineado a la Política de Gobierno Digital, de una forma rápida y expedita, sin afectar negativamente la calidad del resultado final y generando verdadero valor a los ciudadanos y al Estado” (MINTIC, 2019k)

La metodología antes mencionada establece 4 fases cada una con sesiones específicas:

Figura 1. Fases de la Metodología.



Nota. Tomado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI.

Las 4 fases suman un total de 23 sesiones, de las cuales de la 1 hasta la 22 son obligatorias, la sesión 23 es la excepción y queda a consideración del Grupo encargado de construir el PETI, a continuación, se detalla cada una de las fases y sesiones:

Tabla 1. Detalle de las sesiones en cada una de las fases

Fases	Sesiones	Objetivo
Primera fase: Comprender	Sesión 1: Involucrar a los participantes e interesados	Consolidar el grupo encargado de construir el PETI.
	Sesión 2: Entender la estrategia	Consolidar la información de la entidad pública utilizando los insumos existentes.
	Sesión 3: Identificar y caracterizar los servicios	Listar y caracterizar los servicios institucionales ofrecidos a los usuarios.
	Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación	Listar y caracterizar las capacidades y los procesos internos de la entidad pública.
	Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios	Hacer un análisis de impacto de los servicios institucionales y procesos y construir las fichas de los de mayor impacto.
5 sesiones de la fase 1		
Segunda fase: Analizar	Sesión 6: Analizar los factores internos y externos	Realizar un análisis de las debilidades y oportunidades de la entidad pública.
	Sesión 7: Analizar el entorno y la normatividad vigente	Realizar un análisis de los factores externos políticos, económicos, sociales, tecnológicos y normatividad vigente que afecta la entidad pública.
	Sesión 8: Caracterizar los usuarios	Caracterizar los usuarios a los que la entidad presta sus servicios
	Sesión 9: Evaluar las tendencias tecnológicas	Evaluar las tendencias tecnológicas de la cuarta revolución industrial.

	Sesión 10: Consolidar el catálogo de hallazgos	Construir la matriz de hallazgos y oportunidades de mejora de los servicios y operación de la entidad.
5 sesiones de la fase 2		
Tercera fase: Construir	Sesión 11: Construir la estrategia de TI	Construir la estrategia de TI y reportar el avance actual.
	Sesión 12: Identificar mejoras en los servicios y la operación	Definir las acciones de mejora en las fichas de servicios institucionales y proceso.
	Sesión 13: Identificar las brechas	Identificar las acciones de mejora que permitirán ofrecer mejores servicios.
	Sesión 14: Consolidar y priorizar las iniciativas de inversión	Definir iniciativas de inversión y priorizarlas.
	Sesión 15: Consolidar los gastos asociados a la operación	Identificar los gastos asociados a la operación del área de tecnologías de la información o quien haga sus veces
	Sesión 16: Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital	Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital e incorporar las iniciativas al PETI.
	Sesión 17: Construir la hoja de ruta.	Construir la hoja de ruta del área de Tecnologías de la información o quien haga sus veces.
	Sesión 18: Definir las Comunicaciones del PETI	Definir el Plan de Comunicaciones del PETI
	Sesión 19: Construir el PETI	Construir el Plan Estratégico de Tecnologías de la información con los productos construidos en las sesiones.
9 sesiones de la fase 3		
Cuarta fase: Presentar	Sesión 20: Definir el seguimiento y control del PETI	Definir el tablero de indicadores para medir el avance en la estrategia de TI.
	21: Aprobar y publicar el PETI	Aprobar el PETI por el grupo institucional de gestión y desempeño y la alta dirección de la entidad.
	Sesión 22: Presentar el PETI	Presentar el PETI a los interesados.
	Sesión 23: Validar equivalencias y relación de evidencias	Revisar las equivalencias del PETI con otros modelos de medición. 4 sesiones.

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Dicha metodología y lineamientos e instrumentos desarrollados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC, que componen la Estrategia de

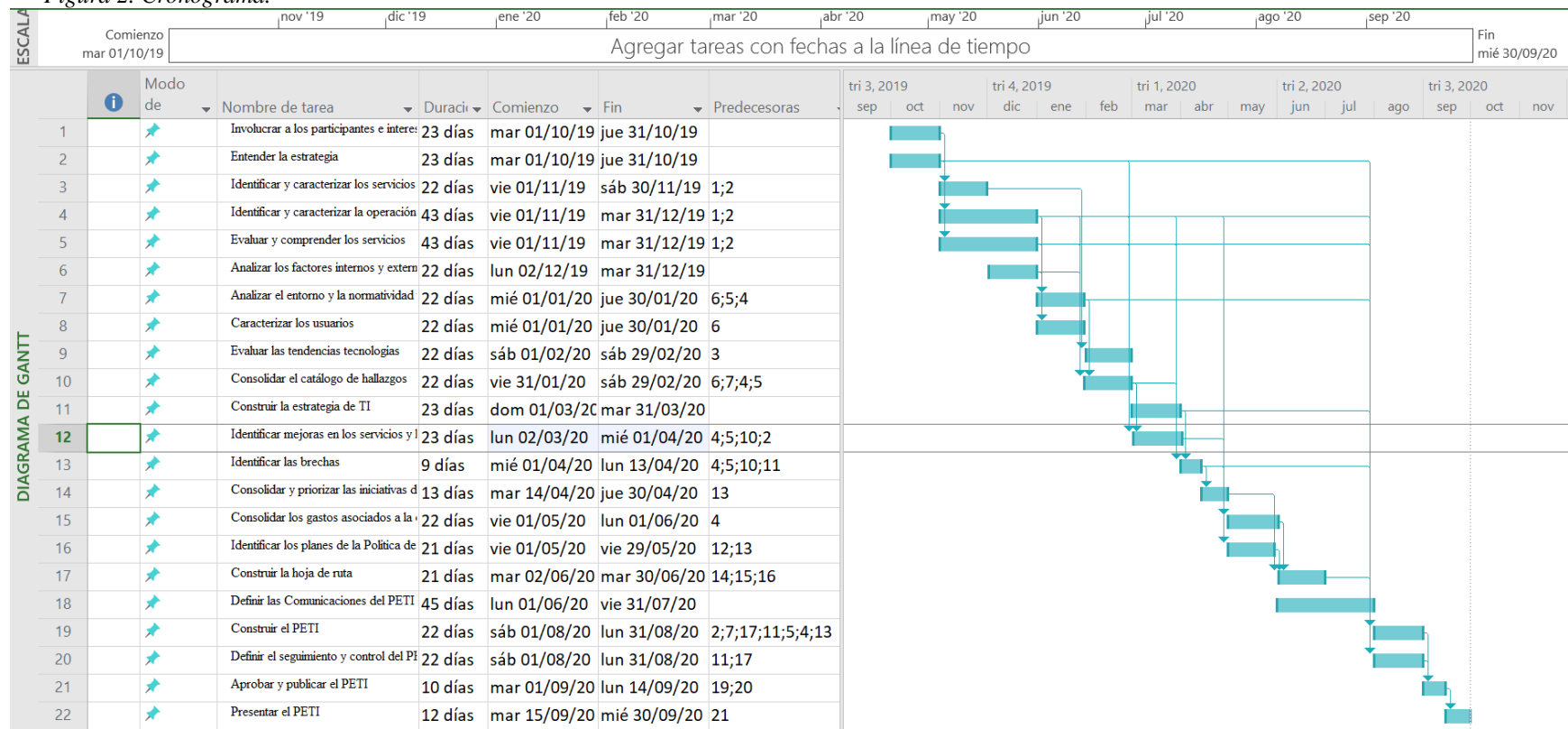
Gobierno Digital, la cual está soportada en la construcción de la Arquitectura TI del Estado y en el modelo de gestión estratégica con TI (IT4+), por lo tanto, es posible guiarnos con dichos instrumentos que sirven como referencia para el desarrollo del proyecto como son:

- Manual de Gobierno Digital
- Gestión IT4+
- Marco de Arquitectura TI en Colombia

Cronograma de actividades

Cada una de las actividades o fases se ejecutan según el cronograma planteado a continuación:

Figura 2. Cronograma.



Nota. Elaboración propia

Desarrollo del proyecto

Este capítulo se inicia con el desarrollo del trabajo, buscando el entendimiento de la situación actual, el contexto y entorno de la entidad relacionado con el uso de las tecnologías, también se proporcionan directrices para una estrategia de TI alineada, con la estrategia de la entidad y con las estrategias del estado. Así mismo, se abarca 4 fases que permitirán cumplir los objetivos planteados en este proyecto, para llegar a desarrollar un plan estratégico de TI que propende por una adecuada administración y funcionamiento de los recursos tecnológicos, dentro del desarrollo de las fases y sesiones se encuentran inmersos los 6 dominios del Marco de referencia de arquitectura.

Figura 3. Marco de referencia Mintic



Nota. Tomado de <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8114.html>

Fase comprender

En esta fase se comprenden los servicios institucionales que son ofrecidos por la entidad e identifican las relaciones con las capacidades institucionales, el modelo de procesos de la entidad, el esquema organizacional y los recursos tecnológicos que hacen posible ofrecer los servicios a sus usuarios, para esto se realizan 5 sesiones, que permiten conocer, comprender y realizar un diagnóstico inicial de la Defensoría del pueblo.

Sesión involucrar a los participantes e interesados

En esta sesión se analiza a personas dentro de la entidad y organizaciones externas que muestren interés en participar en el éxito del proyecto, inmediatamente se identifica al líder estratégico de TI y el jefe de la oficina de planeación de la entidad, también el Ministerio de las TIC para el cumplimiento del enfoque de gobierno digital.

Se convocó al líder estratégico de TI y el jefe de la oficina de planeación de la entidad con el grupo de apoyo de gestión de TICs, para definir las personas que harán parte del grupo para la construcción del PETI, con un enfoque en desarrollar la planeación para la transformación digital de la Defensoría del Pueblo.

A continuación, se detalla el proceso realizado para la gestión de Interesados basado en las indicaciones dadas en la guía de los fundamentos para la dirección de proyectos PMBOK, haciendo salvedad que se pueden involucrar más a medida que avanza el proyecto.

Tabla 2. Registro de interesados

Interesado	Clasificación del Interesado	Información de identificación	Información de Comunicación
-------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------

	(I) Interno, (E) Externo	Nombre Completo	Cargo	Organi zación	Teléfono	Correo Electrónico/Dirección
Interesado 1	I	Leidy Tatiana Paz Sierra	Gerente del proyecto	Defensoría del Pueblo	3144000	lepaz@defensoria.gov.co
Interesado 2	I	Giovanni Andrés de los Reyes	Líder de la implementación de Gobierno Digital y Líder Estratégico de TI	Defensoría del Pueblo	3144000	gdelosreyes@defensoria.gov.co
Interesado 3	I	Avelino Orlando Díaz Rendón	Jefe de la Oficina de Planeación	Defensoría del Pueblo	3144000	avdiaz@defensoria.gov.co
Interesado 4	I	Giovanni Rojas Sánchez	Líder del proceso de atención al ciudadano	Defensoría del Pueblo	3144000	grojas@defensoria.gov.co
Interesado 5	I	Fernando Fuquen	Líder del proceso de gestión financiera	Defensoría del Pueblo	3144000	fafuquen@defensoria.gov.co
Interesado 6	I	Juan Manuel Quiñonez	Líder del proceso de gestión financiera (Secretario General)	Defensoría del Pueblo	3144000	juquinonez@defensoria.gov.co
Interesado 7	I	Julio Cesar Moreno Bernal	Líder de la oficina de control interno	Defensoría del Pueblo	3144000	julmoreno@defensoria.gov.co
Interesado 8	I	Alexander Amézquita	Responsable de Seguridad y Privacidad de la Información	Defensoría del Pueblo	3174380354	lepaz@defensoria.gov.co

Nota: Elaboración Propia. Adaptado de la guía PMBOOK

Después de identificar y registrar a los interesados se evalúa la participación dentro del desarrollo del PETI.

Tabla 3. Matriz de evaluación de participación de los interesados

Interesado	Evaluación de participación de los interesados				
	Desconocedor	Reticente	Neutral	Partidario	Líder
Interesado 1					C
Interesado 2					C

Interesado 3			C
Interesado 4	D		
Interesado 5		D	
Interesado 6		D	
Interesado 7	D		
Interesado 8			C

Nivel de Participación de los interesados

C: Indica la participación actual D: Indica la participación deseada

Nota: Elaboración Propia. Adoptado del PMBOOK

Se realiza una descripción del aporte que tendrán dentro de la construcción del PETI.

Tabla 4.Descripción de los interesados

Interesado	Descripción
Interesado 1	Se encarga de hacer, planear, verificar, actuar y presentar el proyecto
Interesado 2	Orienta a las áreas en la definición de las acciones de mejora
Interesado 3	Garantiza que las acciones y mejoras propuestas estén alineadas con el Plan estratégico Institucional
Interesado 4	Define las necesidades de los usuarios de la entidad y posibles soluciones a cada una
Interesado 5	Identifica el presupuesto que se debe asignar para cada acción.
Interesado 6	Coordina, hacer seguimiento y verifica la implementación de las acciones definidas
Interesado 7	Controla y gestiona los riesgos asociados.
Interesado 8	Vela por la adopción del modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, aporta información importante para la construcción del PETI

Nota: elaboración propia

Este grupo de trabajo (interesados) está conformado por los líderes de todas las áreas misionales, planeación, TICs, financiera, secretaria general, control interno y otros, con el objetivo de crear un resultado final exitoso que permita generar verdadero valor público al garantiza que el análisis de la situación actual (AS-IS) sea transversal abarcando todos los

procesos, además son una pieza clave para la toma de decisiones. Para conocer la matriz de interesados ver el Anexo 2. Matriz Grupo para la construcción del PETI_V.01

Sesión entender la estrategia

Como parte inicial del diagnóstico de la entidad es fundamental conocer y entender la estrategia de la Defensoría de pueblo, por lo tanto se contextualiza a los interesados definidos en la sesión 1 sobre los propósitos, componentes y habilitadores de la política de gobierno digital, con el objetivo de construir la ficha de la entidad la cual contiene la estrategia de la entidad, además se elabora la ficha de TI y se presenta la estrategia de tecnología de la información definida para la entidad.

La entidad no tiene implementado el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), por lo cual se utilizó como insumo para la construcción de la ficha el documento Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI) el cual fue suministrado por el área de planeación, así mismo se obtienen los datos del presupuesto del área de gestión financiera y se complementa con el plan anual de adquisiciones publicado en la página web de la entidad www.defensoria.gov.co, según el artículo 6 Decreto 1510 (Presidencia de la república, 2013) y el decreto 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” (El Congreso de la República, 2014).

Tabla 5. *Ficha de la entidad*

Ficha de la Entidad			
Nombre de la Entidad	DEFENSORIA DEL PUEBLO	Municipio	Bogotá
Orden o Suborden	Entidad del estado	Presupuesto ejecutado en la última vigencia en toda la entidad	\$275.408.358.284,00
Naturaleza Jurídica	DEFENSORIA DEL PUEBLO	Presupuesto de TI ejecutado última vigencia	\$2.709.046.468,00

Nivel	Central	Fecha de última actualización plan estratégico institucional	01/08/2017
Tipo de Vinculación	No aplica	Fecha de última actualización plan estratégico de TI	01/11/2017
Representante Legal	Dr. JUAN MANUEL QUIÑONEZ		Bogotá

Nota: Elaboración propia

Se obtiene la Misión, Visión y Objetivos estratégicos de la Resolución 194 de 2017, por la cual se adopta el plan estratégico de la entidad (Defensoría del pueblo, 2017).

Estrategia de la Defensoría del Pueblo:

Misión

La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

- Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos.
- Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones.
- Fomentar la observancia del derecho internacional humanitario.
- Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos.
- Proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos
- señalados en la Ley.

Visión

La Defensoría del Pueblo al año 2020 será reconocida por su incidencia en la construcción de paz, la promoción de los derechos humanos, la optimización de su gestión y la actuación institucional fundada en el respeto de la dignidad humana y el concepto de integralidad de los derechos humanos, especialmente en los territorios más vulnerables.

Principios orientadores:

- Integralidad de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario.
- Cultura de ética en el servicio y en la actuación institucional.
- Derechos humanos con enfoques diferenciales y de género
- Articulación interna

Línea estratégica No. 1: Promover que la acción estatal dirigida a la construcción de paz y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario.

Línea estratégica no. 2: Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario.

Línea estratégica No. 3: aumentar la cobertura poblacional y optimizar la Calidad de la prestación del servicio con enfoque basado en derechos humanos.

De estas líneas estratégicas se desprenden los siguientes objetivos estratégicos:

Tabla 6. Objetivos estratégicos de la entidad

Objetivos Estratégicos

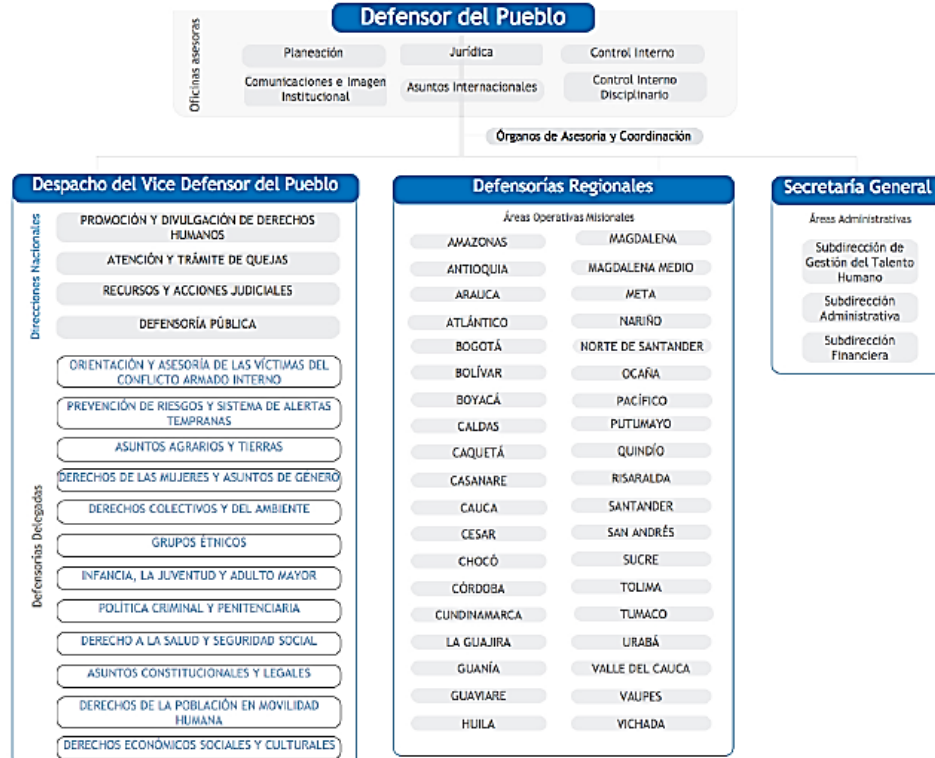
ID	Nombre
OE01	Fortalecer la actuación defensorial para que en la implementación de los acuerdos de paz se garantice el cumplimiento de estándares internacionales de Derechos Humanos y la observancia del Derecho Internacional Humanitario.
OE02	Consolidar acciones institucionales para la promoción y divulgación de los Derechos Humanos y sus mecanismos de exigibilidad como fundamento para la paz.
OE03	Impulsar la construcción de escenarios para la reconciliación, la convivencia y la finalización de todo conflicto armado.
OE04	Promover los derechos humanos como fundamento del desarrollo sostenible.
OE05	Prevenir la violación de derechos humanos en los escenarios de conflictividad social en el contexto del pos-acuerdo.
OE06	Impulsar la respuesta estatal oportuna para prevenir violaciones a los derechos humanos de las personas y grupos de especial protección.
OE07	Potenciar el rol de la Defensoría del Pueblo como institución nacional de derechos humanos.
OE08	Impulsar el acceso a la justicia, desde la defensa pública, como mecanismo para garantizar los derechos humanos.
OE09	Garantizar la prestación de los servicios en condiciones de dignidad y accesibilidad para funcionarios y usuarios de la entidad con énfasis en los territorios vulnerables.
OE10	Garantizar la calidad en la atención y respuesta a la ciudadanía con un equipo de trabajo altamente calificado, comprometido con la ética pública y la garantía de los derechos humanos

Nota. Elaboración propia

Estructura Organizacional y de talento humano:

La Defensoría del Pueblo posee una estructura organizacional, encabezada por el Defensor del Pueblo de donde se desprenden las oficinas asesoras, despacho del vice defensor, defensorías regionales y secretaría general, como se muestra en el organigrama.

Figura 4. Organigrama



Nota. Tomado de <https://www.defensoria.gov.co/es/public/organigrama>

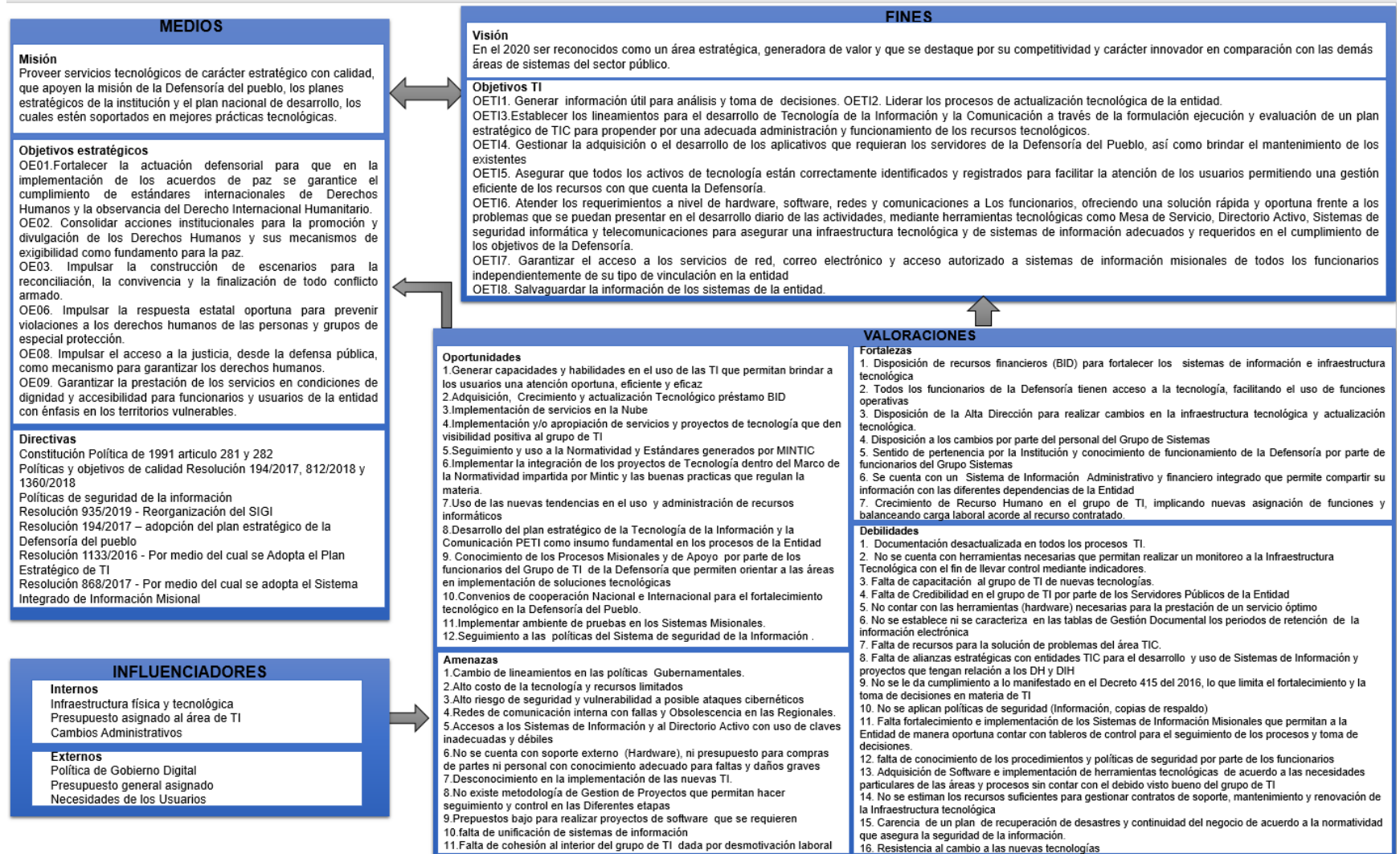
Como se puede observar en el organigrama anterior, el grupo de sistemas de la Defensoría del pueblo no aparece incluido, a pesar de pertenecer a la secretaria general y tener interacción con todas las áreas de la entidad, es relevante especificar que actualmente la gestión de TIC aparece como un instrumento estratégico en el mapa de proceso de la defensoría del pueblo.

El objetivo del grupo de sistemas (Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) de la Defensoría del pueblo es asesorar, apoyar, crear, e implementar las estrategias de Tecnologías e Información (TI) en materia de seguridad digital, uso y apropiación de los sistemas de información y disponibilidad de los servicios de TIC, en el marco de la arquitectura empresarial con procedimientos sistemáticos y eficientes; con el fin de contribuir al

logro de los resultados esperados por la entidad, la satisfacción de los diferentes grupos de interés y la toma de decisiones en la misma.

Con la información anterior obtenida de la estrategia de la Defensoría del pueblo, se parte como base para la construcción de un Modelo Motivacional del Negocio (BMM) encaminado a la Estrategia de TI de la entidad, con el propósito ayudar a con la creación de un plan estratégico de TI. A continuación, se mapea la Estrategia de TI con los elementos medios, fines, influenciadores y valoraciones.

Figura 5. BMM Estrategia de TI



Nota. Elaboración propia

Para conocer detalladamente la ficha de la estrategia de la Defensoría del pueblo y la Ficha de la Estrategia de TI, ver *Anexo 3. Ficha de la entidad_V.01*.

Sesión identificar y caracterizar los servicios

Se identifican y caracterizan los servicios institucionales de la Defensoría del pueblo, a quién se los ofrece y que áreas participan, en el cual se encontraron 11 servicios como oferta institucional de los cuales solo 5 se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Tramites – SUIT. Para conocer la caracterización de los servicios dirigirse al *Anexo 4. Matriz de caracterización de servicios_V.01*.

Figura 6. Catálogo de Servicios y Productos

Catálogo de Servicios						
Conectividad						
Internet	Wifi	Intranet	Canales	VPN		
Comunicaciones						
Correo	Telefonia	Teams	Redes sociales	PQRSF		
		Pagina Web				
Seguridad						
Control de Navegación	Antivirus	Fire wall	Control de Navegación	Implementación de SGSI		
Servicios						
Atención y trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías	Mediación Defensorial	Coadjuvancia	Litigio defensorial	Administración del Fondo para la Defensa de los Derechos e intereses colectivos		
Representación Judicial o extrajudicial	Consulta, préstamo y distribución de publicaciones en derechos humanos y derecho internacional humanitario	Advertencia a las autoridades competentes sobre posibles violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.	Inscripción en el registro nacional de aspirantes a defensores públicos	Capacitación y formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.		
		Asesoría				
Soporte						
Ofimática	Soporte Técnico	Mantenimiento	Soporte Sistemas Misionales			
Sistemas de Información						
Intranet	Ofiéo	VisionWeb	SISAT	SIJYP	FUD	STRATEGOS
Solicitud de Comisiones	Retiro de Cesantías	Certificaciones Laborales	Beneficios Tributarios	Inventario Individual	Tramites Talento Humano	SIID
Ofiice 365	SIAF	DEFENDI	Tramites Subdirección Financiera	Tramites Secretaria General	Gestión de Incidentes TIC	Portal Web Defensoría

Nota. Elaboración propia

ServiciosTabla 7. *Caracterización de servicios externos Oferta Institucional*

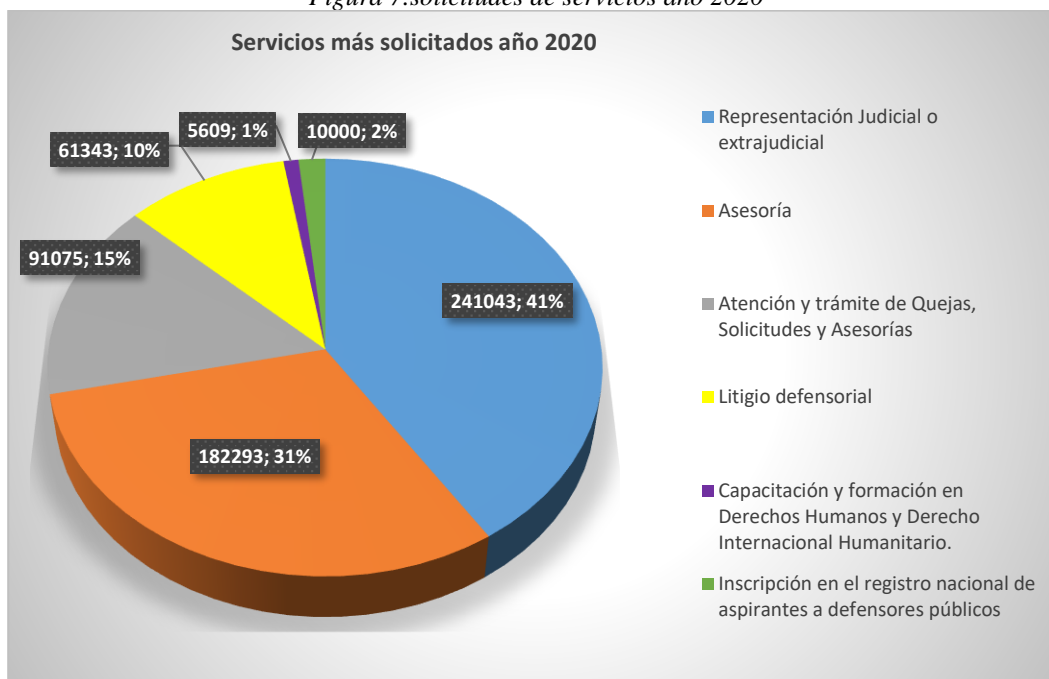
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio
S01	Representación Judicial o extrajudicial	Representar judicial o extrajudicialmente a quienes se encuentren en imposibilidad económica o social para proveerse por ellos mismos la defensa de sus derechos, con el fin de garantizar pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad.
S02	Asesoría	Orientar e instruir al peticionario en el ejercicio y defensa de los derechos humanos, ante las autoridades competentes o antes las entidades de carácter privado, indicándole el contenido y alcance de sus derechos, las entidades a las que debe acudir, el trámite que debe seguir, y la respuesta que, de acuerdo con las obligaciones constitucionales y legales, debe garantizar la realización de sus derechos amenazados o conculcados.
S03	Atención y trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías	Atender y tramitar las manifestaciones de disconformidad, reclamación o denuncia sobre amenazas o vulneraciones de los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario y abogar por la solución de las mismas ante las autoridades y los particulares que ejerzan funciones públicas o a quienes les haya encomendado la prestación de un servicio público. Además, brindar información sobre el registro de las peticiones que tramita y atiende la Defensoría del Pueblo, salvo aquella que se encuentra sometida a reserva constitucional o legal.
S04	Mediación Defensorial	Asistir a las partes de un conflicto, con el fin de contribuir a la comprensión y análisis de los problemas que están generando la disputa, identificar los derechos en riesgo de vulneración, encontrar alternativas de solución y lograr acuerdos que satisfagan las expectativas de realización de derechos de las partes
S05	Coadyuvancia	Apoyar las peticiones que una persona, institución u organización ha hecho a las autoridades o a los particulares, cuando el interés perseguido por el peticionario sea legítimo y de cuya satisfacción dependa la vigencia y efectividad de los derechos humanos.
S06	Litigio defensorial	Interponer acciones de tutela, cumplimiento, populares y de grupo, mecanismos de búsqueda urgente de personas, habeas corpus, acciones públicas en defensa de la Constitución, de la Ley y del interés general o particular.
S07	Administración del Fondo para la Defensa de los Derechos e intereses colectivos	Evaluar las solicitudes de financiación relacionadas con la presentación de las acciones populares o de grupo, la consecución de pruebas y los demás gastos en que pueda incurrir al adelantar el proceso; pagar las indemnizaciones individuales a los beneficiarios de las acciones de grupo que acojan las pretensiones de la demanda; y administrar el Registro Público de Acciones Populares y de Grupo.
S08	Capacitación y formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.	Formar y capacitar en Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Acuerdo de Paz con enfoque diferencial a los servidores públicos, veedores ciudadanos, educadores y/o formadores, población perteneciente a grupos de especial protección constitucional y comunidad en general.

S09	Consulta, préstamo y distribución de publicaciones en derechos humanos y derecho internacional humanitario	Ofrecer el servicio de consulta, préstamo y/o distribución de documentos, libros, revistas y publicaciones relacionadas con los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario
S10	Advertencia a las autoridades competentes sobre posibles violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.	Prevenir acciones de vulneración de derechos humanos e infracciones al DIH y fortalecer capacidades de las organizaciones e individuos para la exigibilidad y garantía de derechos.
S11	Inscripción en el registro nacional de aspirantes a defensores públicos	Inscribirse como aspirante a defensor público, con el fin de prestar el servicio de defensoría pública en favor de las personas que lo requieren para asumir su asistencia y representación judicial y garantizar el pleno e igual acceso a la administración de justicia.

Nota. Elaboración propia. Información proporcionada por la Defensoría del pueblo

A través de la construcción de la caracterización de los servicios, se identifican los servicios con mayor número de solicitudes de los usuarios externos de la Defensoría del pueblo, los cuales son: Representación judicial y extrajudicial, Asesoría, Atención y trámite de quejas, Litigio defensorial, Capacitación y formación en DDHH e inscripción en el registro nacional de aspirantes, los cuales se muestran en la siguiente gráfica:

Figura 7. solicitudes de servicios año 2020



Nota.. Elaboración propia. Fuente: Defensoría del pueblo (2020)

Dentro de la oferta de servicios de la entidad, se verifica los Servicios tecnológicos de información y comunicaciones disponibles, se identifican los canales por los cuales se ofrece actualmente los servicios (Ventanilla presencial, Telefónico, Correo electrónico, sistema de información, portal único del estado colombiano), mostrando la transversalidad de gestión de TIC en todos los procesos y capacidades de la entidad. Relacionado a esta caracterización se encuentran los servicios internos y/o aplicaciones, que permite tener los sistemas de información que prestan los servicios a los usuarios internos y externos de la entidad, el catálogo completo se encuentra en el *Anexo 5. Catálogo de Sistemas de Información_V1.0*

Catálogo de servicios internos y aplicaciones

Tabla 8. Catálogo de aplicaciones

Caracterización de Servicios Interno y aplicaciones					
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Tipo de aplicación

S12	VISION WEB ATQ	Atiende quejas y solicitudes enmarcadas dentro de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario.	Atención y trámite de Quejas, Promoción y Divulgación de Derechos Humanos, Recursos y Acción, Defensoría Pública, Recursos Judiciales, Para la Orientación y Asesoría de Víctimas del Conflicto Armado Interno	Interno entidad	Web
S13	VISION WEB SPOA	Es utilizado para gestionar el acceso a la justicia por parte de los acusados, Sistema Penal Oral Acusatorio. Registro y gestión de actividades de defensa publica, sistema de los defensores públicos.	Defensoría Pública	Interno entidad	Web
S14	VISION WEB RAJ	Modulo que otorga funcionalidad para dar cubrimiento al litigio defensorial	Recursos y Acciones Judiciales, Defensoría Pública	Interno entidad	Web
S15	VISION WEB PRECONSULTA / AREA NO PENAL	Atención inicial a los usuarios y manejo del área no penal (civil-familia, laboral, administrativo)	Recursos y Acciones Judiciales, Defensoría Pública	Interno entidad	Web

Fuente: Elaboración propia

Estructura organizacional y de TI

Actualmente el grupo de sistemas depende de la secretaria general, por lo tanto, no cuenta con una estructura organizacional funcional para el Área de TI.

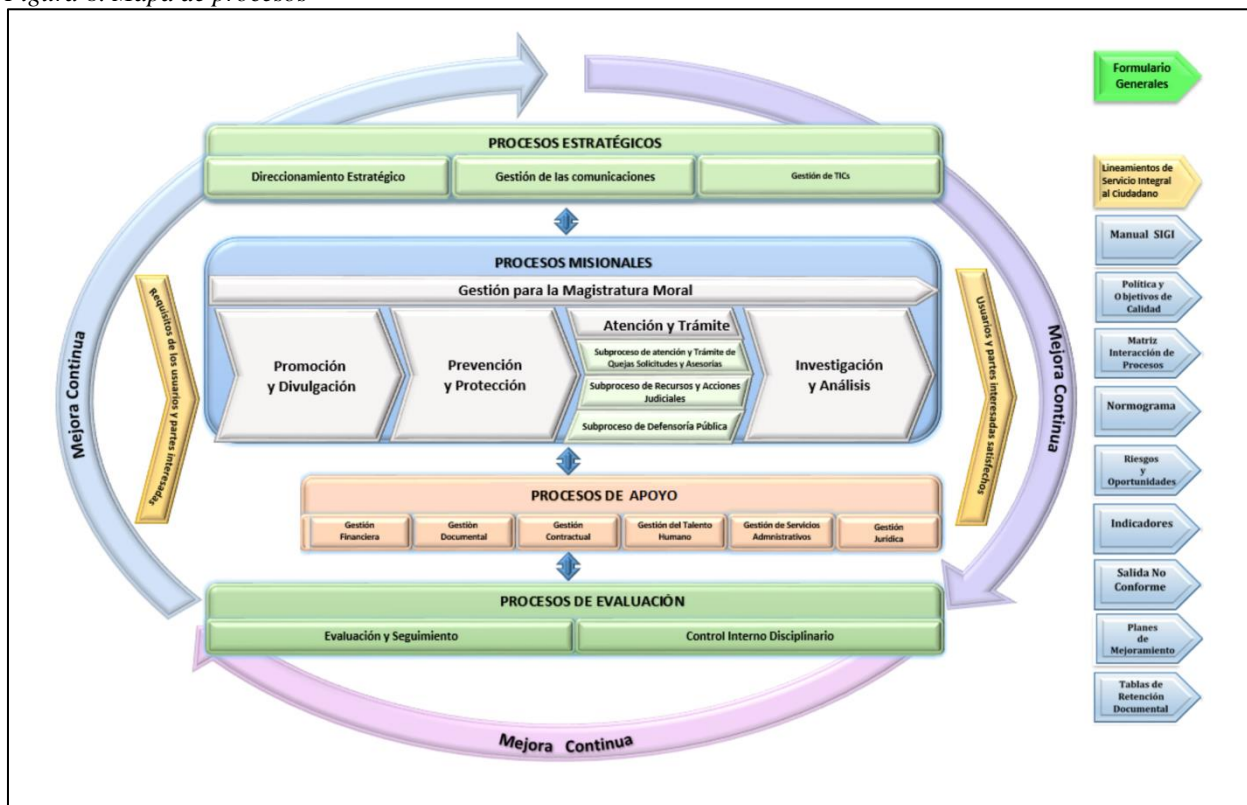
Roles y perfiles de TI

No existen roles y perfiles que se encuentre documentados dentro del Grupo de Tecnologías de la Información

Sesión identificar y caracterizar la operación

Para identificar y caracterizar las operaciones de la Defensoría del Pueblo, se debe conocer y entender el mapa de procesos de la organización, que cuenta con procesos y procedimientos debidamente especificados.

Figura 8. Mapa de procesos

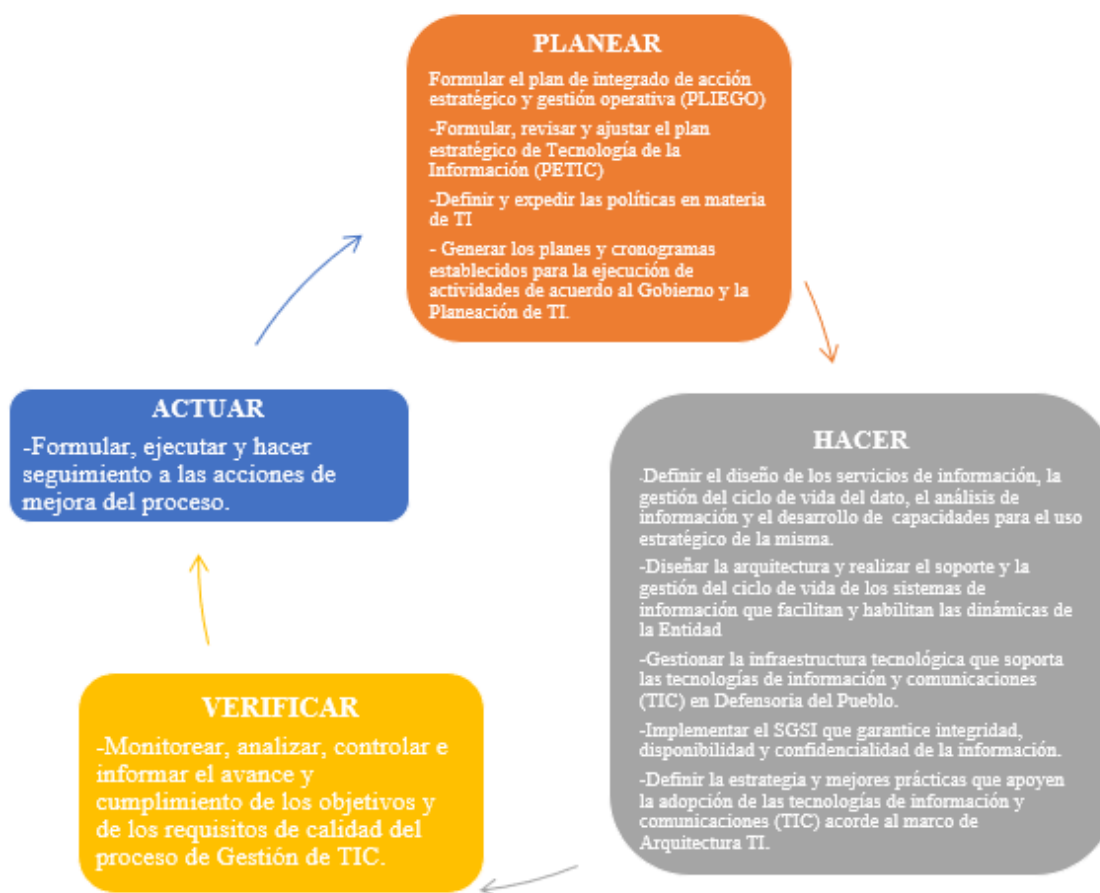


Fuente. Defensoría del Pueblo (2020).

La entidad no cuenta con un modelo operativo por lo tanto se construye a partir del mapa de procesos, cada capacidad y sub capacidad es obtenida de la caracterización de cada uno de los procesos y/o procedimientos.

Para complementar este modelo se aplica el ciclo de Deming, también conocido como ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) es una estrategia basada en la mejora continua de la calidad, esto se realiza para cada uno de los procesos y procedimientos de la entidad, como ejemplo tomamos el Proceso Gestión de TICS

Figura 9. PHVA Gestión de TICS



Nota. Elaboración propia. Fuente Defensoría del pueblo (2020)

A continuación, se presenta el Modelo Operativo tomando el proceso Gestión de Tics siguiendo el ciclo PHVA:

Tabla 9. Modelo Operativo Defensoría del pueblo

Modelo Operativo										
Capacidades				Modelo Operativo						
Capacidades		Subcapacidades		Fase PHVA	Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	I D	Nombre	(planear- hacer- verificar- Actuar)	ID	Nombre	I D	Nombre	I D	Nombre
C0 7	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	1	Formular el plan integrado de acción estratégico y gestión operativa (PLIEGO)	Planear	1	Estratégicos	1	Humanos, tecnológicos, financieros.	1	Responsable Grupo de Sistemas Secretario General
		5	Definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma.	Hacer						
		9	Monitorear, analizar, controlar e informar el avance y cumplimiento de los objetivos y de los	Verificar						

	requisitos de calidad del proceso de Gestión de TIC.	
1	Formular, ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del proceso.	Actuar
0		

Nota. Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI

G.ES.06

Para conocer el modelo operativo que incluye todos los procesos con capacidades y Subcapacidades de la Defensoría del pueblo, dirigirse *Anexo 6. Modelo operativo_V1.0.*

Sesión evaluar y comprender los servicios

Dentro del desarrollo de la investigación y el análisis que se le hizo a la entidad, se definieron los servicios institucionales con mayor impacto que deben ser mejorados con el uso de las TIC, además se realizó la evaluación de estos servicios con variables cualitativas asignando un valor entre 0 (cero) a 10 (diez) en donde 10 puntos significa una necesidad de prioridad alta de transformación digital y 0 una prioridad baja.

Tabla 10. Evaluación del servicio

Servicio	Nivel de criticidad	Calificación
Representación Judicial o extrajudicial	Bajo	0
Asesoría	Medio	5
Atención y trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías	Medio	5

Nota. Elaboración propia

Se toma como ejemplo los servicios con más solicitudes en el último año y el nivel de criticidad que presentan una calificación entre 0 y 5, aunque esta variable al calificarla no está dentro en el nivel de prioridad alta de transformación digital, se deben evaluar cada una de las variables de la caracterización del servicio, para conocer más datos de las variables evaluadas dirigirse al *Anexo 7. Matriz de Evaluación de los servicios*.

Posteriormente se comprenden cuáles son los elementos que permiten ofrecer a cada uno de los servicios de mayor impacto asociando las capacidades y Subcapacidades que se definieron en el modelo operativo, esto se representa en la ficha del servicio las cuales están desarrolladas en el *Anexo 8. Ficha de los Servicios_V0.1*.

A continuación, se presenta un aparte de ficha del servicio S01:

Tabla 11. Ficha del servicio Representación Judicial

Ficha del Servicio	
ID	S01
Nombre del servicio	Representación Judicial o extrajudicial
Descripción del servicio	Representar judicial o extrajudicialmente a quienes se encuentren en imposibilidad económica o social para proveerse por ellos mismos la defensa de sus derechos, con el fin de garantizar pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad
Áreas que participan	Defensoría Pública
Tipo de usuario	Ciudadanos, Extranjeros
Subcapacidades asociadas	Atender y tramitar las peticiones e impartir líneas para la atención especializada
Canales	
Canales	Todos los Ciudadanos
Correo Electrónico	X
Correspondencia	X
Telefónico	X
Presencial	X
GOV.CO	

Variables			
Nivel de complejidad actual	Medio	Nivel de criticidad	Bajo
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	Alto
# de solicitudes último año	241043	Tiempo promedio del ciclo del servicio	60 min
Nivel de satisfacción del servicio	satisfecho	Nivel de riesgo de corrupción	Bajo
# de PQR recibidas último año	109	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA

Nota. Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

Al realizar la ficha del servicio, se puede analizar que la Defensoría del pueblo no cuenta con interoperabilidad con las demás entidades públicas.

Estos servicios se encuentran incluidos en los procesos de la entidad, los cuales se caracterizaron en el modelo operativo y se visualizan en el mapa de procesos de la entidad, también son transversales con el catálogo de aplicaciones y servicios establecido por el área de TI, los cuales se pueden medir y evaluar por los niveles de relevancia.

A continuación, se muestra la alineación de procesos versus los sistemas de información con la evaluación de los niveles de relevancia antes descritos.

Figura 10. S.I vs Procesos

PROCESO	CORREO INSTITUCIONAL	FUD	INCLUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES	EcoSeD Her.	SILJ YP	SIS AT	VISION (CLIENTE/SERVIDOR)	VISON ATQ (Stand Alone)	VISON WEB ATQ	VISION WEB PRECONSULTA / AREA NO PENAL	VISON WEB RAJ	VISON WEB RAP	VISON WEB RPC	VISON WEB SPOA	STRATEGOS	SII D	GESTION DOCUMENTAL	SI AF	PAGINA WEB	COGNOS	SPSS	ORFEO
Magistratura moral	2									3					1				1			
Promoción y divulgación	3			3							3	2			1				1			
Prevención y protección	3			3		3	2	2			3				1				1			
Atención y trámite	3	3	2		3				3	3	3			3	1				1			2
Investigación y análisis	3			3	3	3	3	3	3	1	3	2	3		1				1			
Direccionamiento estratégico	2														3				1			
Gestión de la comunicación	3																					
Gestión de talento humano	2														1			3	1			3
Gestión financiera	2														1			3	1			
Gestión servicios administrativos	2														1		2	3	1			
Tecnologías de la información	2														1				1			
Gestión contractual	2														1			3	1			
Gestión Jurídica	2														1		2		1			
Evaluación y seguimiento	2														1				1			
Control disciplinario interno	2														1	3			1			

NIVELES DE RELEVANCIA	
1	Importancia baja o irrelevante para el proceso
2	Importancia media o relevante para el proceso
3	Importancia alta y muy relevante para el proceso

Nota. Elaboración propia. Fuente: Defensoría del pueblo

Análisis del PETI actual

Para desarrollar este apartado, se tomó el PETI 2017-2020 de la Defensoría del pueblo y la Guía G.ES.06 Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI V1.1, en la tabla 14 se especifica la estructura recomendada por el MINTIC con cada uno de los puntos que debería contener desarrollado el PETI del periodo antes mencionado, a partir de esto se realiza un diagnóstico inicial por medio de un análisis comparativo de los aspectos de completitud y pertinencia, en donde se demuestra qué tanto se adoptan los lineamientos dados por el gobierno digital.

Tabla 12. Estructura Vs PETI

Estructura del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI V1.1	Comparativo PETI Defensoría del pueblo 2017-2020
1.OBJETIVOS	Incluye 14 objetivos en verbo infinitivo, son específicos, alcanzables, pero no medibles, revelan importancia para gestión de TI, Pero no se cumplieron durante el periodo 2017-2020
2 ALCANCE DEL DOCUMENTO	Incluye una descripción clara del alcance del proyecto, tienen en cuenta la proyección a 4 años y sugiere la actualización periódica, también indica el cubrimiento a los dominios del marco de referencia de AE.
3 MARCO NORMATIVO	Cuenta con un marco normativo, pero no está actualizado.
4 RUPTURAS ESTRATÉGICAS	Especifica las rupturas de manera clara para la transformación de la Gestión de TI.
5 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	Se plantea una referencia al histórico de la entidad en materia de TI relacionada con los dominios del marco de referencia de AE.
5.1 Estrategia de TI	No analiza la Misión, Visión, objetivos actuales del área TI y el Plan Nacional de Desarrollo, contiene un análisis del plan estratégico institucional no incluye las políticas de TI que existen en la entidad.
5.2 Uso y apropiación de la tecnología	Existe un análisis del uso y apropiación como estrategias gestión del cambio, no describe específicamente la medición cuantitativa para valorar el nivel de aceptación y no describe específicamente los mecanismos cualitativos que se utilizaran.
5.3 Sistemas de información	Incluye un análisis somero sobre Planeación y gestión de los Sistemas de Información, Diseño de los sistemas de información, Ciclo de vida de los Sistemas de Información, Gestión de la calidad y seguridad de los Sistemas

	de Información. No cuenta con una caracterización de los sistemas de información, ni menciona donde se pueda consultar
5.4 Servicios Tecnológicos	Incluye un análisis de la situación actual básico de Arquitectura, operación, soporte, gestión de la calidad de los Servicios Tecnológicos; este análisis No incluye Conectividad, administración, Infraestructura.
5.5 Gestión de Información	No existe un diagnóstico el estado de la arquitectura de información, identificar las fuentes de datos, seguridad de la información, flujos de información, gobierno de datos.
5.6 Gobierno de TI	No cuenta con un modelo de gobierno de TI definido, pero incluye un análisis Cumplimiento y alineación, Esquema de gobierno, Gestión integral de proyectos de TI, Gestión de la operación de TI y la estructura organizacional y de talento humano actual.
5.7 Análisis financiero	Existe un análisis básico de costos que incluye costos de inversión y de funcionamiento, pero no se encuentran desglosados en costos de licenciamiento, talento humano, soporte y mantenimiento de los sistemas de información y los servicios tecnológicos y capacitación.
6 ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	
6.1 Modelo operativo	Incluye el plan estratégico, la estructura de la entidad y el sistema de gestión de calidad.
6.2 Necesidades de información	Contiene un análisis de las necesidades de información y plantea una estrategia para fomentar controles y mitigar riesgos.
6.3 Alineación de TI con los procesos	Plantea una estrategia para la alineación
7 MODELO DE GESTIÓN DE TI	
7.1 Estrategia de TI	Incluye una nueva estrategia de TI con misión, visión y objetivos estratégicos de TI
7.1.1 Definición de los objetivos estratégicos de TI	Están definidos, pero no alineados con los dominios del marco de referencia de AE.
7.1.2 Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial	No existe la alineación
7.1.3 Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución pública	No existe la alineación
7.2 Gobierno de TI	No está definido un modelo de Gobierno de TI
7.2.1 Cadena de valor de TI	No está desarrollado
7.2.2 Indicadores y Riesgos	No está desarrollado

7.2.3 Plan de implementación de procesos	No está desarrollado
7.2.4 Estructura organizacional de TI	Plantean un esquema de estructura organizacional
7.3 Gestión de información	NO existe el capítulo.
7.4 Sistemas de información	NO existe el capítulo.
7.5 Modelo de gestión de servicios tecnológicos	NO existe el capítulo.
7.6 Uso y apropiación	NO existe el capítulo.
8 MODELO DE PLANEACIÓN	NO existe el capítulo.
9 PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI	NO existe el capítulo.

Nota. Elaboración propia

Rupturas estratégicas – principios de transformación digital

Rupturas estratégicas

Para realizar e identificar las Rupturas Estratégicas, se utiliza la encuesta realizada al grupo de sistemas de la Defensoría del pueblo, donde se puede verificar y medir el grado de madurez de la entidad con respecto a la gestión con TI, para esto se usó la herramienta encuesta IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas, proporcionada por el modelo de Gestión IT4+ que mide el Nivel de Madurez de la Gestión de TI de la Defensoría del pueblo 2020.

Para realizar la encuesta se contó con el Grupo de Sistemas de la Entidad y los interesados-participantes en la construcción del PETI expuestos en las fases anteriores, la encuesta aplicada presenta 140 preguntas para establecer el nivel de madurez de la gestión de TI por cada uno de los dominios, cada pregunta se califica según el rango de 0 a 6, donde el valor 0 corresponde a “No se aplica”, el valor 1 “se aplica muy poco” y el 6 es la aplicación total del ítem.

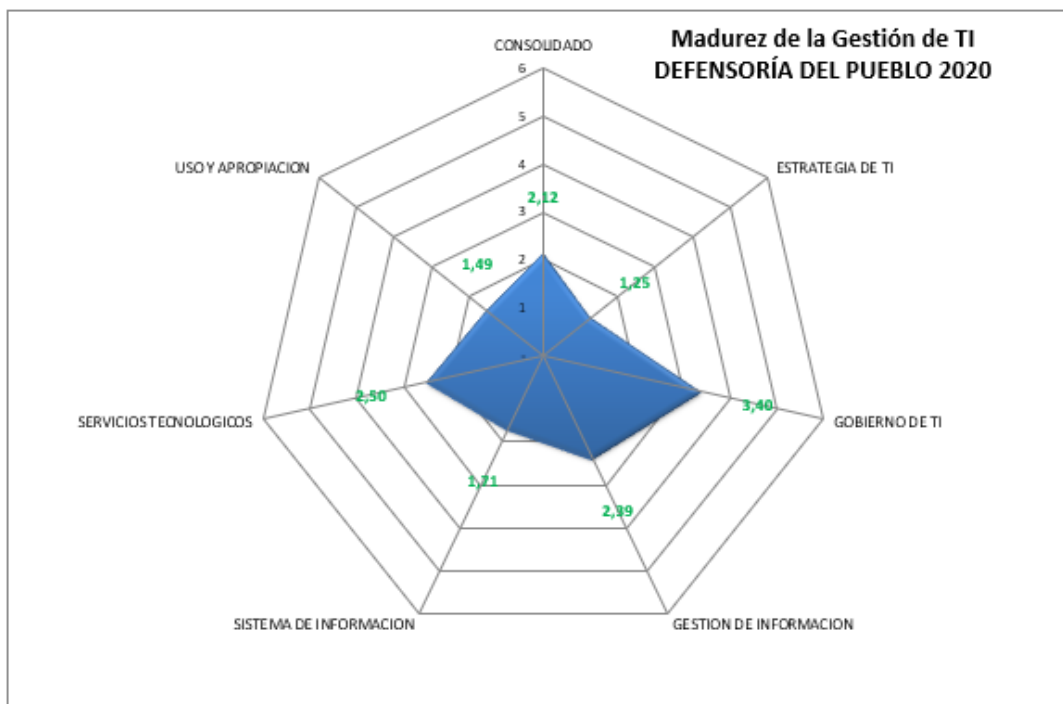


Ilustración 1. Madurez de Gestión de TI.

Fuente: Elaboración Propia a partir del instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas del MINTIC

Conforme a la situación actual de los sistemas de información y tecnología en la defensoría del pueblo se plantean las siguientes rupturas estratégicas.

Tabla 13. Rupturas estratégicas

ID	Dominio de la Arquitectura Empresarial	Descripción de la Ruptura Estratégica
RE01	Gobierno de TI, Servicios Tecnológicos	La gestión de Tics en la Defensoría del Pueblo requiere de un marco de gobierno tecnológico que brinde una estructura lógica y organizada para la optimización y mejora continua de los recursos invertidos en tecnología.
RE02	Estrategia de TI, Gobierno de TI, Servicios Tecnológicos, Gestión de Información	Las TIC deben ser un elemento diferenciador que permita acercar la Defensoría del pueblo al Ciudadano, derrumbando barreras de acceso como la dispersión geográfica y disponibilidad de recursos.
RE03	Estrategia de TI	La arquitectura empresarial debe dejar de ser una abstracción poco entendible, derivada de consultorías o recomendaciones externas y pasar a ser un proyecto estructurado y realizable que permita la integración de las tecnologías al interior de la Defensoría del pueblo.
RE04	Sistemas de información	Se debe usar la seguridad de la información como un elemento generador de valor.
RE05	Estrategia de TI, Gobierno de TI	La defensoría del pueblo debe apropiarse del conocimiento derivado de proyectos con terceros.

RE06	Estrategia de TI, Gobierno de TI, Servicios Tecnológicos	La gestión de los servicios tecnológicos se debe evaluar para determinar si es plausible tercerizarla, especializarla y gerenciarla con tecnología de punta, sostenible y escalable; su contratación se debe hacer con el análisis de casos de negocio bien documentados.
RE07	Gobierno de TI, Gestión de Información	Se debe realizar el análisis de información de los aplicativos para llegar a la interoperabilidad de los sistemas de información Internos y los externos pertenecientes a otras entidades.
RE08	Estrategia de TI, Servicios Tecnológicos	Se debe gestionar la interoperabilidad entre los sistemas de información internos y con las entidades externas.

Principios de transformación Digital.

Para llevar a la Defensoría del Pueblo a la transformación digital, es indispensable que las iniciativas y proyectos a formular y desarrollar en el PETI 2021 – 2024, garanticen la aplicación de los estándares definidos por parte de MINTIC, que incorporan el uso de las tendencias tecnológicas y disruptivas. Las iniciativas de transformación digital propuestas se encuentran enmarcadas en el Decreto 1008 de 2018 y la Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial documento CONPES 3975 de 2019 (Consejo nacional de política económica y social república de Colombia, 2019).

En la construcción del PETI 2021 – 2024, se han considerado los siguientes principios de transformación digital presentes en el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” (PND), según los requisitos de los artículos 147 “Transformación digital pública” y 148 “Gobierno digital como política de gestión y desempeño”:

1. Uso y aprovechamiento de la infraestructura de datos públicos, con un enfoque de apertura de datos.

2. Aplicación y aprovechamiento de estándares, modelos, normas y herramientas que permitan la adecuada gestión de riesgos de seguridad digital, para generar confianza en los procesos de las entidades públicas y garantizar la protección de datos personales.
3. Plena interoperabilidad entre los sistemas de información públicos que garantice el suministro e intercambio de la información de manera ágil y eficiente a través de una plataforma de interoperabilidad. Se habilita de forma plena, permanente y en tiempo real cuando se requiera, el intercambio de información de forma electrónica en los estándares definidos por el MINTIC entre entidades públicas. Dando cumplimiento a la protección de datos personales y salvaguarda de la información.
4. Optimización de la gestión de recursos públicos en proyectos de tecnologías de la información a través del uso de los instrumentos de agregación de demanda y priorización de los servicios de nube.
5. Promoción de tecnologías basadas en software libre o código abierto, lo anterior, sin perjuicio de la inversión en tecnologías cerradas. En todos los casos la necesidad tecnológica deberá justificarse teniendo en cuenta análisis de costo beneficio.
6. Priorización de tecnologías emergentes de la Cuarta Revolución Industrial que faciliten la prestación de servicios del Estado a través de nuevos modelos incluyendo, pero no limitado a, tecnologías de desintermediación, DLT (Distributed Ledger Technology), análisis masivo de datos (Big data), Inteligencia Artificial (AI), Internet de las Cosas (IoT), Robótica y similares.
7. Vinculación de todas las interacciones digitales entre el Estado y sus usuarios a través del Portal Único del Estado colombiano.
8. Implementación de todos los trámites nuevos en forma digital o electrónica sin ninguna excepción, en consecuencia, la interacción del Ciudadano-estado sólo será presencial cuando sea la única opción.

9. Implementación de la política de racionalización de trámites para todos los trámites, eliminación de los que no se requieran, así como el aprovechamiento de las tecnologías emergentes y disruptivas.

10. Inclusión de programas de uso de tecnología para participación ciudadana y Gobierno Abierto en los procesos misionales de las entidades públicas.

11. Inclusión y actualización permanente de Políticas de Seguridad y Confianza Digital.

12. Implementación de estrategias público-privadas que propendan por el uso de medios de pago electrónicos, siguiendo los lineamientos que se establezcan en el Programa de digitalización de la economía que adopte el Gobierno nacional.

13. Promoción del uso de medios de pago electrónico en la economía, conforme a la estrategia que defina el Gobierno nacional para generar una red masiva de aceptación de medios de pago electrónicos por parte de las entidades públicas y privadas.

(Congreso de Colombia, 2019, p.88)

Los principios antes mencionados, se tuvieron en cuenta en la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2021 – 2024 de la Defensoría del Pueblo, desde la fase del análisis y levantamiento de información con las dependencias estratégicas, misionales y de apoyo de la entidad, garantizando que las necesidades, las brechas, las rupturas estratégicas y las iniciativas estratégicas propuestas para el cubrimiento de las brechas, estén enfocadas en la transformación digital dentro de la Defensoría del Pueblo.

Rupturas estratégicas con principios de la transformación digital

Se verifican y relacionan las rupturas estratégicas con los principios de transformación digital, lo cual permite concluir que las rupturas planteadas poseen una correlación y alineación con estos principios:

Tabla 14. Rupturas alineadas con los principios

Ruptura Estratégica	Dominio de la Arquitectura Empresarial	Principios de la Transformación Digital Pública												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
RE01	Gobierno de TI, Servicios Tecnológicos				X									
RE02	Estrategia de TI, Gobierno de TI, Servicios Tecnológicos, Gestión de Información	X						X	X					
RE03	Estrategia de TI				X									
RE04	Sistemas de información		X										X	
RE05	Estrategia de TI, Gobierno de TI				X									
RE06	Estrategia de TI, Gobierno de TI, Servicios Tecnológicos				X		X							
RE07	Gobierno de TI, Gestión de Información	X		X										
RE08	Estrategia de TI, Servicios Tecnológicos	X		X										

Nota. Elaboración propia

Fase analizar

En esta fase se realiza el análisis de la situación actual, donde se describe cómo están las tecnologías de la información de la Defensoría del pueblo, partiendo del plan estratégico vigente que también proviene del levantamiento de información mediante entrevistas, talleres, entre otros, obteniendo como resultado un análisis base para la operación de las tecnologías identificando las oportunidades de mejora de los servicios que ofrece la entidad a sus usuarios y su operación, en donde se espera transformar la gestión de TI.

Sesión analizar los factores internos y externos

Con base en la información recolectada sobre la entidad, se realiza un análisis de los factores externos e internos de la Defensoría del Pueblo a través de la matriz DOFA, que permite tener una visión clara de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, entorno al área de TI de la entidad.

Tabla 15. *Matriz DOFA*

	Fortalezas	Debilidades
Origen Externo	1. Disposición de recursos financieros (BID) para fortalecer los sistemas de información e infraestructura tecnológica 2. Todos los funcionarios de la Defensoría tienen acceso a la tecnología, facilitando el uso de funciones operativas 3. Disposición de la Alta Dirección para realizar cambios en la infraestructura tecnológica y actualización tecnológica. 4. Disposición a los cambios por parte del personal del Grupo de Sistemas 5. Sentido de pertenencia por la Institución y conocimiento de funcionamiento de la Defensoría por parte de funcionarios del Grupo Sistemas 6. Se cuenta con un Sistema de Información Administrativo y financiero integrado que permite compartir su información con las diferentes dependencias de la Entidad 7. Crecimiento de Recurso Humano en el grupo de TI, implicando nuevas asignación de funciones y balanceando carga laboral acorde al recurso contratado	1. Documentación desactualizada en todos los procesos TI, conforme a lineamientos establecidos por MINTIC . 2. No se cuenta con herramientas necesarias que permitan realizar un monitoreo a la Infraestructura Tecnológica con el fin de llevar control mediante indicadores. 3. Falta de capacitación al grupo de TI de nuevas tecnologías. 4. Falta de Credibilidad en el grupo de TI por parte de los Servidores Públicos de la Entidad 5. No contar con las herramientas (hardware) necesarias para la prestación de un servicio óptimo en TIC 6. No se establece ni se caracteriza en las tablas de Gestión Documental los periodos de retención de la información electrónica 7. Falta de alianzas estratégicas con entidades TIC para el desarrollo y uso de Sistemas de Información y proyectos que tengan relación a los DH y DIH 8. No se le da cumplimiento a lo manifestado en el Decreto 415 del 2016, lo que limita el fortalecimiento y la toma de decisiones en materia de TI 9. No se aplican políticas de seguridad (Información, copias de respaldo) 10. Falta fortalecimiento e implementación de los Sistemas de Información Misionales que permitan a la Entidad de manera oportuna contar con tableros de control para el seguimiento de los procesos y toma de decisiones. 11. Falta de conocimiento de los procedimientos y políticas de seguridad por parte de los funcionarios 12. Adquisición de Software e implementación de herramientas tecnológicas de acuerdo a las necesidades particulares de las áreas y procesos

sin contar con el debido visto bueno del grupo de TI
 13.No se estiman los recursos suficientes para gestionar contratos de soporte , mantenimiento y renovación de la Infraestructura tecnológica
 14.Carencia de un plan de recuperación de desastres y continuidad del negocio de acuerdo a la normatividad que asegura la seguridad de la información.
 15.Resistencia al cambio a las nuevas tecnologías

	Oportunidades	Amenazas
Origen Interno	1.Generar capacidades y habilidades en el uso de las TI que permitan brindar a nuestros clientes una atención oportuna y eficaz 2.Adquisición, Crecimiento y actualización Tecnológico préstamo BID 3.Implementación de servicios en la Nube 4.Implementación y/o apropiación de servicios y proyectos de tecnología que den visibilidad positiva al grupo de TI frente al resto de la Entidad y para Usuarios externos 5.Seguimiento y uso a la Normatividad y Estándares generados por MINTIC 6.Implementar La integración de los proyectos de Tecnología dentro del Marco de la Normatividad impartida por el gobierno Nacional y las buenas prácticas que regulan la materia. 7.Uso de las nuevas tendencias en el uso y administración de recursos informáticos 8.Desarrollo del plan estratégico de la Tecnología de la Información y la Comunicación PETI como insumo fundamental en los procesos de la Entidad 9.aplicación de metodologías en proyectos de tecnología 10.Conocimiento de los Procesos Misionales y de Apoyo por parte de los funcionarios del Grupo de TI de la Defensoría que permiten orientar a las áreas en implementación de soluciones tecnológicas 11.Convenios de cooperación Nacional e Internacional para el fortalecimiento tecnológico en la Defensoría del Pueblo. 12.Implementar ambiente de pruebas en los Sistemas Misionales VisionWEB 13.Existen políticas del Sistema de seguridad de la Información sin embargo se debe realizar seguimiento al cumplimiento de las mismas.	1.Cambio de lineamientos en las políticas Gubernamentales. 2.Alto costo de la tecnología y recursos limitados 3.Alto riesgo de seguridad y vulnerabilidad a posible ataques cibernéticos 4.Redes de comunicación interna con fallas y Obsolescencia en las Regionales. 5.Accesos a los Sistemas de Información y al Directorio Activo con uso de claves inadecuadas y débiles 6.No se cuenta con soporte externo (Hardware), ni presupuesto para compras de partes ni personal con conocimiento adecuado para faltas y daños graves 7.Desconocimiento en la implementación de las nuevas tecnologías de información 8.No existe metodología de Gestión de Proyectos que permitan hacer seguimiento y control en las Diferentes etapas 9.Prepuestos bajo para realizar proyectos de software que se requieren 10.falta de unificación de sistemas de información 11.Falta de cohesión al interior del grupo de TI dada por desmotivación laboral

Nota. Elaboración propia

Sesión analizar el entorno y la normatividad vigente

En esta sesión se realiza el análisis de los factores externos que afectan a la Defensoría del pueblo, estos factores pueden ser políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales, pueden afectar positiva y negativamente a la entidad.

Tabla 16. PESTLE

PESTLE	
Políticos	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de lineamientos en las políticas Gubernamentales • Seguimiento y uso a la Normatividad y Estándares generados por MINTIC • Implementar La integración de los proyectos de Tecnología dentro del Marco de la Normatividad impartida por el gobierno Nacional y las buenas prácticas que regulan la materia
Económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Alto costo de la tecnología y recursos limitados • Adquisición, Crecimiento y actualización Tecnológico préstamo BID • Convenios de cooperación Nacional e Internacional para el fortalecimiento tecnológico en la Defensoría del Pueblo.
Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • La “Agenda de Conectividad”, que es el programa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de impulsar el uso y masificación de las Tecnologías de Información y Comunicación -TIC- como herramienta dinamizadora del desarrollo social y económico del país.
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento en la implementación de las nuevas tecnologías de información • Existen políticas del Sistema de seguridad de la Información sin embargo se debe realizar seguimiento al cumplimiento de estas • Uso de las nuevas tendencias en el uso y administración de recursos informáticos
Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de Firmas digitales • Implementación de las normas de cero papeles.

Nota. Elaboración propia

Sesión caracterizar los usuarios

Con el objeto de mejorar los servicios institucionales que se prestan, se realiza la caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados de los servicios, para esto se hizo un

ejercicio teniendo en cuenta la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Departamento Nacional de Planeación (2019) que brinda los lineamientos para realizar esta sesión, donde establece que:

Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos.

Tabla 17. Medición de variables x categorías

Niveles de relevancia								
0-1	Importancia baja o irrelevante para el proceso							
2-3	Importancia media o relevante para el proceso							
4-5	Importancia alta y muy relevante para el proceso							
Categoría	Variable	Propuesta por Gobierno Digital	Relevante	Medible	Asociativa	Consistente	Puntaje Total	Seleccionada
Geográfico	Ubicación	1	1	1		1	4	SI
	Clima						0	NO
	Edad	1	1	1	1		4	SI
	Ingresos	1		1			2	NO
Demográfico	Actividad económica				1		1	NO
	Estrato socio económico	1			1		2	NO
	Etnia			1		1	2	NO
	Vulnerabilidad	1	1	1		1	4	SI

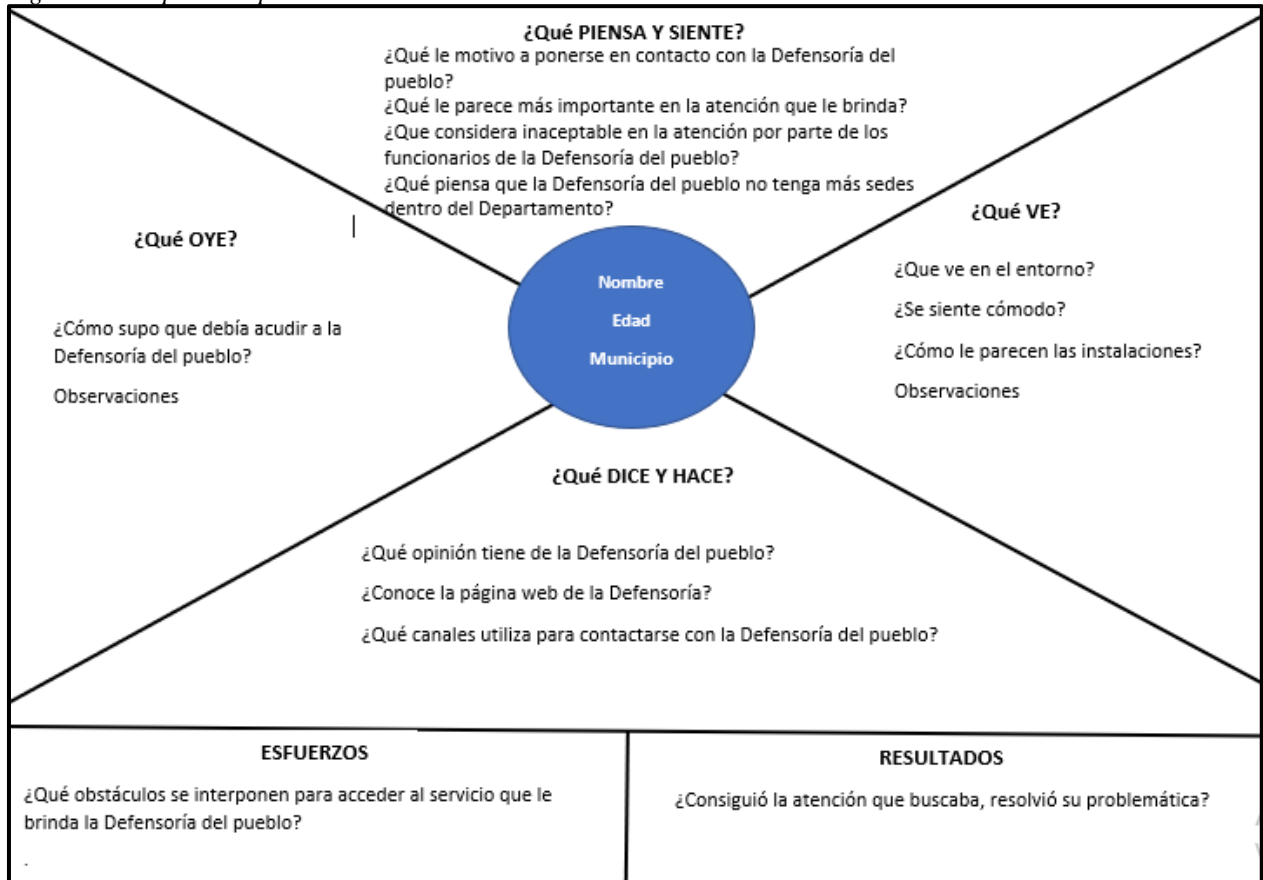
Nota. Adaptado de la Guía para la construcción del PETI

Al tener los resultados de la calificación de las variables, se eligen los Tipos o categorías de para caracterizar los ciudadanos más relevantes para la entidad:

- Segmentación Geográfica: Ubicación.
- Segmentación Demográfica: Vulnerabilidad y Edad

Como herramienta para personalizar, caracterizar y conocer el segmento de usuarios que se allegan a la entidad se utiliza el mapa de empatía, en se realizan preguntas que incluyan las variables descritas anteriormente para validarla,

Figura 11. Mapa de empatía



Nota. Elaboración propia

Como resultado de la realización del mapa tipo encuesta, se pudo caracterizar a los usuarios y conocer las necesidades de estos. Para ver las respuestas y resultados ir al adjunto encuesta.pdf

Caracterización:

Segmentación Geográfica: Ciudadanos nacionales y extranjeros que se encuentran en todos los departamentos y municipios de Colombia.

- Segmentación Demográfica: Ciudadanos hombres y mujeres de estrato

socioeconómico bajo, que se encuentra entre 18 a 30 años, 31 a 50 años y de 51 años en adelante.

- Segmentación Demográfica: Ciudadanos que sienten que sus derechos han sido vulnerados.

Sesión evaluar las tendencias tecnológicas

Actualmente en el mercado nacional e internacional existen tecnologías que se han utilizado en diferentes sectores y entidades públicas, analizando y evaluando las Tendencias TI que se consideran oportunos para la transformación de la Defensoría del pueblo, se listan las tendencias tecnológicas o tecnologías emergentes que se consideraron pertinentes para mejorar los servicios y permitir así resolver ciertas problemáticas que tiene la entidad en algunos procesos.

Tabla 18. Tendencias tecnológicas

Evaluación de tendencias tecnológicas							
Tendencias tecnológicas		Servicios				Procesos	
Nombre	Características						
Cloud Computing	Autoservicio bajo demanda (On-demand self-service) Acceso amplio a la red Conjunto común de recursos Rápida elasticidad Servicio medible	Orfeo	Defendi	Correo electrónico Teams	C08. Gestión Documental	C14. Atención y Tramite	C03. Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones
Inteligencia Artificial - Machine Learning	Predicciones sobre comportamientos, reacciones y tendencias en datos	Defendi			C14. Atención y Tramite		

	almacenados y clasificados				
Big Data - Analítica	Manejo de altos volúmenes de información y velocidad de los datos o rapidez en la que son creados	Defendi			C14. Atención y Tramite
Microservicios - SOA	Manejo de arquitectura descentralizada o software descompuesto en diferentes partes independientes	Defendi			C14. Atención y Tramite
DevOps	Uso de contenedores que permiten el despliegue y desarrollo de aplicaciones rápidamente	Defendi			C14. Atención y Tramite
Plataformas de Ciberseguridad	Análisis de todo el tráfico de red para la reducción de los ciberataques	Fortinet	Análisis de Vulnerabilidades		C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones
Plataforma colaborativa	Espacio digital común en una organización para la generación colaborativa de documentos y contenido digital en general	Teams	Yammer		C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones

Fuente: Adaptado de MINTIC

Ciertas Tendencias de TI permiten acercar más a la entidad al cumplimiento de la transformación Digital y el fortalecimiento en Tecnología.

Interoperabilidad: Como entidad pública y que vela por el cumplimiento del Derecho Internacional Humanitario (DIH) y los Derechos Humanos (DDHH), es de obligatoriedad compartir información con otras entidades públicas que sean afines con la misión y cumplir objetivos que sean beneficiosos, mediante intercambio de datos entre sus sistemas. Como ejemplo podemos tomar el intercambio de datos con la Unidad de Víctimas, Fiscalía, Personerías y procuraduría.

Integración de Trámites y Servicios: en la entidad se deben integrar ciertos servicios ofrecidos, como lo son Gestión Documental Orfeo- Registro Único de Peticionarios RUP, porque se están realizando esfuerzos independientes y generando reprocesos.

También la Defensoría del pueblo debe integrar sus trámites y servicios en el portal único del estado colombiano www.gov.co, para así acercarse más a la ciudadanía y facilitar la interacción Estado-Ciudadano.

Infraestructura: Algunas de las regionales de la Defensoría del Pueblo cuentan con una infraestructura obsoleta, la cual genera conflictos con los sistemas de información en el uso diario dentro de la misionalidad, por lo cual debe actualizarse y así la entidad puede adentrarse en la apropiación de nuevas tecnologías, además dichas regionales no han realizado la transición de IPv4 a IPv6, sin embargo, la entidad está adquiriendo infraestructura tecnológica de acuerdo con estas características.

Sesión catálogo de hallazgos

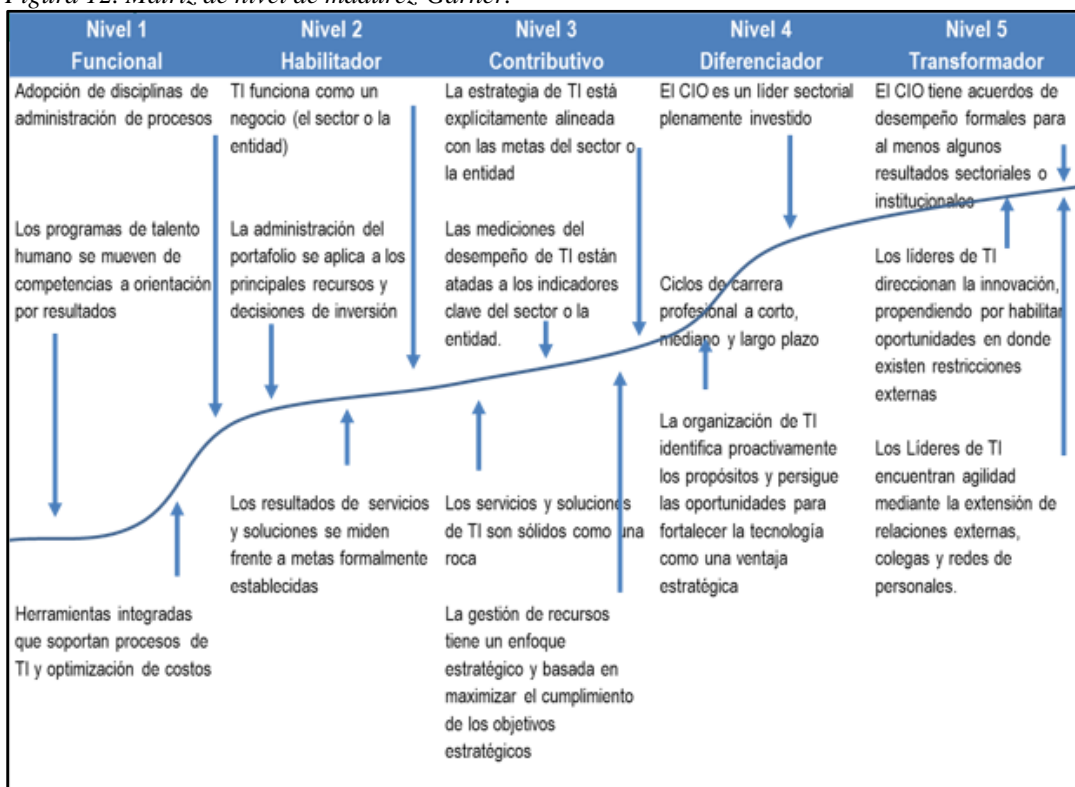
Para completar la información que permita elaborar el catálogo de hallazgos, se realiza un análisis completo de la situación actual de las Tecnologías de la Información de la Defensoría del pueblo en relación con los dominios del marco de referencia de Arquitectura Empresarial. Este análisis permite conocer el estado actual del cual se debe partir para elaborar la visión de lo que se espera en materia de gestión de TI en la entidad; teniendo en cuenta los seis Dominios y/o Principios de TI: estrategia TI, gobierno de TI, gestión de información, sistemas de información, servicios tecnológicos, uso y apropiación.

Análisis de la situación actual de la Defensoría del Pueblo por dominios

Para este análisis se tiene como base el Plan Nacional de Desarrollo PND 2018-2022 y el actual plan estratégico de la entidad, junto con el desarrollo de las fases Comprender y Analizar, se obtuvo información relevante de la entidad.

Además, complementando la información y tomando como referencia el marco de arquitectura empresarial de TI de MINTIC, el análisis DOFA y la encuesta de Madurez de la Gestión con TI ver anexo 15, proporcionada por el modelo de Gestión IT4+, que permite medir el Madurez de la Gestión de TI en la Defensoría del Pueblo por medio de los resultados obtenidos, para el análisis AS-IS se complementa con el diagnóstico de cada uno de los dominios propuestos.

Figura 12. Matriz de nivel de madurez-Garner.



Fuente: Modelo IT4+ MINTIC

Para entender la *ilustración 8. Matriz de nivel de madurez-Garner*, se debe tener en cuenta la siguiente escala que contempla los 5 niveles de madurez y las características principales según Gartner:

Tabla 19. Escala según Gartner

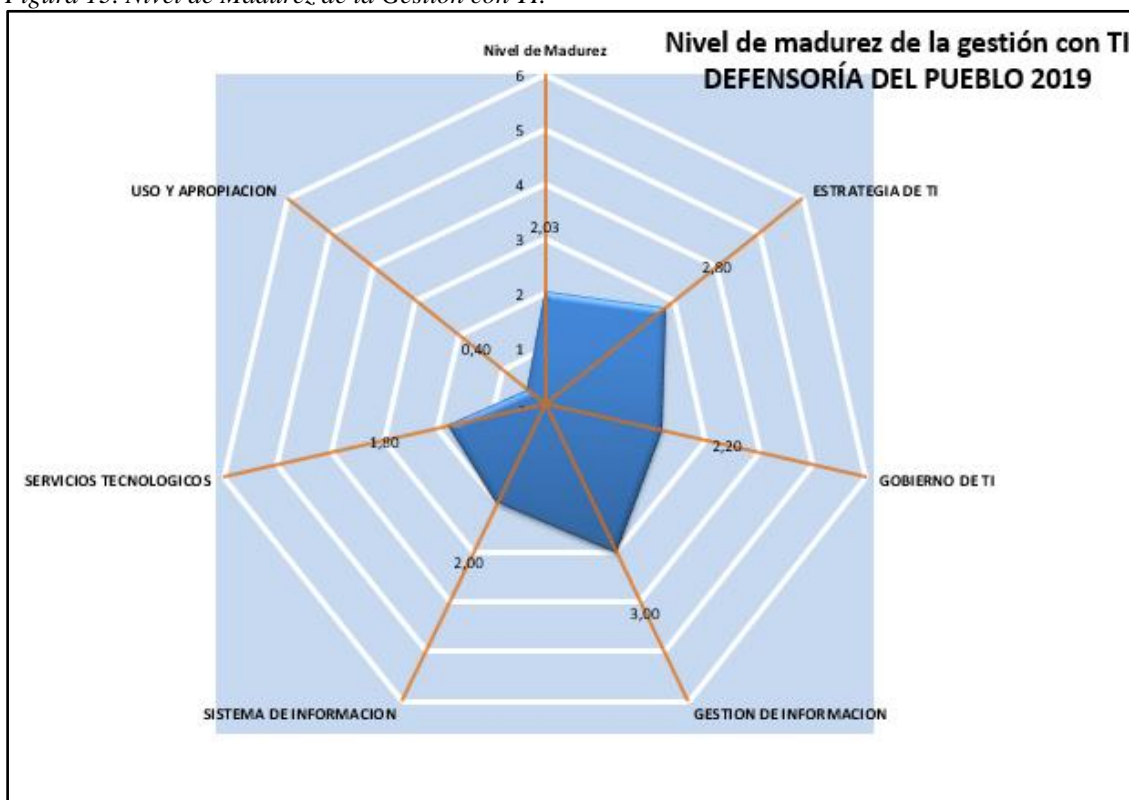
Nivel	Rango	Clasificación	Nivel de madurez en la Gestión de TI
1	0 - 1.9	Muy Bajo	Funcional: Existe un área que cumple las funciones de TI, se han adoptado disciplinas de administración de procesos, los programas de talento humano se mueven de competencias a orientación por resultados y se cuenta con herramientas de TI integradas y que soportan procesos de TI, optimizando costos.
2	2 - 2.9	Bajo	Habilitador: La gestión de TI permite que las áreas cumplan con sus actividades haciendo uso de la tecnología. Para esto el área de TI funciona como un negocio (siendo reflejo del sector o de la entidad), la administración

			del portafolio de servicios de TI se orienta a los principales recursos y decisiones de inversión y los resultados de los servicios y soluciones de TI se miden frente a metas formalmente establecidas.
3	3-3.9	Medio	<p>Contributivo: La gestión de TI contribuye al logro de los objetivos del negocio. Para esto, la estrategia de TI debe estar explícitamente alineada con las metas del sector o la entidad. La medición del desempeño de TI está atada a los indicadores clave del sector o la entidad, los servicios y soluciones de TI son sólidos como una roca y la gestión de recursos tiene un enfoque estratégico y está basada en maximizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.</p>
4	4 - 4.9	Alto	<p>Diferenciador: La gestión de TI es un factor que se convierte en una ventaja competitiva o en un diferenciador. El CIO es un líder sectorial plenamente investido, se han definido ciclos de carrera profesional a corto, mediano y largo plazo, la organización de TI identifica proactivamente los propósitos y persigue las oportunidades para fortalecer la tecnología como una ventaja estratégica.</p>
5	5-6	Muy Alto	<p>Transformador: La gestión de TI transforma el sector, el mercado y la relación entre los actores y su dinámica. El CIO tiene acuerdos de desempeño formales para al menos algunos resultados sectoriales o institucionales, los líderes de TI direccionan la innovación, propendiendo por habilitar oportunidades en donde existen restricciones externas y los Líderes de TI encuentran agilidad mediante la extensión de relaciones externas, colegas y redes de personales.</p>

Nota. Descripción obtenida de Mintic

La siguiente gráfica muestra el estado de madurez de Gestión TI, obtenido del instrumento IT4+ “Madurez de la gestión con TI” aplicado en la Defensoría del pueblo, en la fase de análisis y diagnóstico de la situación actual de la entidad.

Figura 13. Nivel de Madurez de la Gestión con TI.



Fuente: Elaboración Propia a partir del instrumento IT4+_TOOL del MINTIC



Según estos resultados la entidad en nivel de madurez de la gestión con TI se encuentra una escala de 0.40 en Uso y apropiación que permite una clasificación de muy bajo y se según la escala estaría como funcional, en el nivel que obtuvo la mejor calificación arrojando un rango 3,0 clasificándolo como nivel Medio que según la escala sería contributivo en la madurez es Gestión de Información; por lo tanto, se debe apuntar a mejorar los Niveles de madurez hasta llegar al estado deseado en Rango 3 para que el Área de Gestión de TI se considere como contributiva dentro de la entidad, además todos los procesos de la Defensoría del pueblo con sus dependencias deben incluir al Grupo de TI en la toma de decisiones para poder alinear correctamente las tecnologías de la información con la planeación estratégica de la Entidad, mejorando así el uso de los recursos.

Después de la aplicación de la herramienta- encuesta y recolectar la información se pudo realizar la siguiente interpretación de la situación actual por dominios:

Análisis del Dominio de Estrategia de TI

La Estrategia TI, se califica según la escala con el rango Medio con un valor de (2,80) clasificándolo como Habilitador. Se encuentra articulada la estrategia TI de una manera informal con la estrategia de la entidad, se debe mejorar la articulación y el fortalecimiento de los servicios y la administración con el uso de TI, se requiere optimizar los recursos, se presentará una oferta de servicios alineada con las necesidades actuales de la entidad y con las metas del sector. Se requiere oficializar las políticas generales de TI, también la socialización y la divulgación de estos a través de un plan de comunicaciones.

Tabla 20. Capacidades Estrategia de TI

Capacidad	Descripción
Proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • La Gestión de TI debe estar alineada con la estrategia de la entidad • Las metas de gestión de TI deben estar relacionadas con las metas del sector • Las políticas generales de TI deben diseñarse teniendo en cuenta la estrategia del sector. • La situación actual de la entidad en cuanto a las estrategias a seguir en gestión tecnológica se encuentra debidamente documentada. • El portafolio de proyectos de TI, se encuentra definido y claramente documentado. • El conocimiento de la estrategia de TI está concentrado en el área de TIC. • La toma de decisiones estratégicas debe estar alineadas con los requerimientos de Gestión de TI.
Herramienta 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de los sistemas de información largos y complejos, debido a la falta de claridad de los requerimientos por la parte misional.

Nota. Elaboración Propia

Tabla 21. As-Is capacidades Estrategia de TI


CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Situación actual de la capacidad	KPI
La Gestión de TI debe estar alineada con la estrategia de la entidad						La estrategia de TI no se encuentra del todo alineada con la estrategia de la entidad.	Porcentaje de alineación de la Estrategia de TI con la de la entidad
Las políticas generales de TI deben diseñarse teniendo en cuenta la estrategia del sector.						Algunas de las políticas generales de TI no se diseñaron teniendo en cuenta la estrategia del sector	Porcentaje de políticas generales de TI teniendo en cuenta la estrategia del sector.
La situación actual de la entidad en cuanto a las estrategias a seguir en gestión tecnológica se encuentra debidamente documentada.						La situación actual de la entidad en cuanto a las estrategias a seguir en gestión tecnológica no se encuentra debidamente documentada lo que puede llevar a dificultar que la alta dirección tome decisiones acertadas.	Número de estrategias de TI documentadas sobre el total de estrategias de TI programadas
El portafolio de proyectos de TI, se encuentra definido y claramente documentado.						El portafolio de proyectos de TI, se encuentra definido, pero no se encuentra claramente documentado	Número de proyectos de TI documentados / número total de proyectos de TI
Todos los proyectos de TI deben estar incluidos en el PETI, cumpliendo con las políticas y el gobierno de TI.						Se encontraron algunas dependencias liderando proyectos de TI, no incluidos en el PETI y desconociendo las políticas y el gobierno de TI.	Número de proyectos de TI incluidos en el PETI / Número de proyectos de TI
La estrategia de TI es de conocimiento de las áreas de Direccionamiento estratégico, Planeación, Financiera, servicios Administrativos y Gestión de TIC.						El conocimiento de la estrategia de TI está concentrado en el área de TIC.	Número de Áreas que conocen la estrategia de TI / Número total de áreas de la entidad
La toma de decisiones estratégicas debe estar alineadas con los requerimientos de Gestión de TI						No es clara la toma de decisiones en las inversiones de tecnología.	Número de requerimientos de Gestión de TI / Número de decisiones

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Situación actual de la capacidad	KPI
							estratégicas de TI
El Desarrollo de los sistemas de información deben ser funcionales de acuerdo con la estrategia del proceso.						Desarrollo de los sistemas de información largos y complejos, debido a la falta de claridad de los requerimientos por la parte misional.	Número de desarrollos de SI funcionales/ Número total de desarrollos
Generar confianza en la participación de los usuarios mediante herramientas tecnológicas que faciliten la rendición de cuentas y el mejoramiento de las políticas públicas para la toma de decisiones.						Rendición de cuentas publicada en la página institucional en la participación directa de la ciudadana.	Número de rendición de cuentas con participación ciudadana.

Nota. Elaboración Propia

- ✓ **Análisis Dominio de Gobierno de TI:** Este dominio tiene un nivel de madurez Bajo (2,20) clasificado el rango como habilitador, lo que indica que se debe mejorar la apropiación de políticas, las actividades relacionadas con el plan de acción, los procedimientos, indicadores, roles, los acuerdos de servicios, la participación del área de TI en comités directivos, las responsabilidades sobre las decisiones y administración de la tecnología de la entidad.

Tabla 22. Capacidades Gobierno de TI

Capacidad	Descripción
Proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Las actividades de TI se deben ejecutar teniendo en cuenta el plan de acción anual PAA. Las decisiones de TI deben ser tomadas en el área de TI. El área de TI debe participar voz y voto en el comité directivo Las capacidades, procesos y esquemas deben estar bien definidos de acuerdo con los parámetros de gobierno de TI.

- La metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos debe estar claramente definida y tiene un responsable en el interior del grupo de sistemas. No son claros los procesos de desempeño de la gestión de TI a partir de las mediciones de los indicadores del macroproceso de Gestión TI.
- Todos los procesos de negocio en la deben estar actualizados y estandarizados.
- Se debe mejorar en la definición de acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI

Herramienta



- Existe un modelo de evaluación de capacidades que debe permitir establecer la madurez de los procesos.
- Los indicadores de desempeño del macroproceso están alineados con los resultados del proceso de TI
- La entidad debe tener una mesa de ayuda que soporte todos los incidentes, eventos y problemas.

Nota. Elaboración Propia

Tabla 23. As-Is capacidades Gobierno de TI

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Situación actual de la capacidad	KPI
Las actividades de TI se deben ejecutar teniendo en cuenta el plan de acción anual PAA.						Algunas actividades de TI no se ejecutan teniendo en cuenta el PAA.	Número de actividades ejecutadas de TI / número de actividades programadas de TI en el PAA
Las decisiones de TI deben ser tomadas en el área de TI						Se evidencia que otras áreas e instancias de la entidad toman decisiones de TI	Número de decisiones de TI tomadas en el área de TI / número de decisiones de TI
El área de TI debe participar voz y voto en el comité directivo						El área de TI participa en el comité directivo, pero no siempre tiene voz y voto	Porcentaje de participación con voz y voto del área de TI en el comité directivo
Las capacidades, procesos y esquemas deben estar bien definidos de acuerdo con los parámetros de gobierno de TI.						Las capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI; bajo los cuales se puede monitorear, evaluar y redirigir las TI no están claramente definidos.	Número de Capacidades, procesos y esquemas definidos


Existe un modelo de evaluación de capacidades que debe permitir establecer la madurez de los procesos.					No existe un modelo de evaluación de capacidades que permita establecer la madurez de los procesos.	Número de modelos de madurez implementados
La metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos debe estar claramente definida y tiene un responsable en el interior del grupo de sistemas.					No está clara la metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos ni tampoco el responsable de estos en el interior del grupo de sistemas. No hay un gerente de proyectos al interior del grupo, tampoco está claramente definida la participación del grupo de sistemas en proyectos tecnológicos de otras áreas por lo que se evidencian esfuerzos aislados o proyectos independientes en otras áreas.	Número de metodologías aplicadas a los proyectos Número de responsables de proyectos de TI/ Número total de grupos definidos dentro de Gestión de TI
Los indicadores de desempeño del macroproceso están alineados con los resultados del proceso de TI					No son claros los resultados de desempeño de la gestión de TI a partir de las mediciones de los indicadores del macroproceso de Gestión TI.	Número de indicadores de desempeño evaluados por Gestión de TI/ Número de indicadores de desempeño del proceso de TI
Todos los procesos de negocio en la deben estar actualizados y estandarizados.					Algunos procesos de negocio en la entidad que no están actualizados y estandarizados.	Número de procesos actualizados y estandarizados
Acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI deben estar bien definidos.					Se debe mejorar en la definición de acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI	Número de acuerdos de ANS y operacional definidos

Nota. Elaboración propia

- ✓ **Análisis Dominio de Información:** La Gestión de la información obtuvo (3.0), siendo la calificación más alta entre todos los dominios, pero sigue estando entre el nivel medio que equivalente a contributivo, a pesar de esto se debe fortalecer, se deben

contar con la definición y formalización de procesos de gestión de información para recolección, validación, consolidación y publicación. Además de fortalecer los sistemas de información integrados, que permitan establecer nuevas estrategias institucionales.

Tabla 24. Capacidades Información

Capacidad	Descripción
Proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Se debe tener claramente identificado un directorio de componentes de servicios de información. Se debe definir procesos de gestión de información para recolección, validación, consolidación y publicación. La información suministrada a la alta dirección debe apoyar la toma de decisiones relacionadas con el logro de objetivos estratégicos. La calidad de los componentes de la información debe estar bien definida y contar con un plan Actualmente en la Defensoría no es posible garantizar la existencia de fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable. La Entidad debe tener fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable.
Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> La información para el análisis y la toma de decisiones se debe tomar directamente de los sistemas de información.

Nota. Elaboración Propia

Tabla 25. As-IS Capacidades de Información



CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Situación actual de la capacidad actual	KPI
La información para el análisis y la toma de decisiones se debe obtener directamente de los sistemas de información.						La información para el análisis y la toma de decisiones algunas veces se toma directamente de los SI.	Número de SI analizados

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Situación actual de la capacidad actual	KPI
Se debe tener claramente identificado un directorio de componentes de servicios de información.						No se encuentra claramente identificado un directorio de componentes de servicios de información que incorpore de manera completa los datos, información, servicios y flujos de información.	Número de directorios de componentes identificados de SI
La calidad de los componentes de la información debe estar bien definida y contar con un plan						No es clara la calidad de la información, no existe 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 los cuales permitan tener una arquitectura de información adecuada.	Número de planes de calidad de los componentes de implementados
La Entidad debe tener fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable.						Actualmente en la Defensoría no es posible garantizar la existencia de fuentes únicas de información.	Número de fuentes únicas de información desarrolladas.

Nota. Elaboración Propia

- Análisis Dominio de Sistemas de Información:** obtuvieron la calificación (2.0) que se encuentra en un nivel bajo de madurez, esto se debe a que no se mide el desempeño de los sistemas de información adecuadamente los controles son individuales y no integrales para tomar acciones cuando presenta algún tipo de fallo, cada sistema de información fue diseñado por la necesidad del proceso y apenas se están integrando para ahorrar recursos y logra transversalidad en estos, se innova según las coyunturas situacionales de la entidad y no desde el punto de vista técnico y de los procesos.

Tabla 26. As-Is Capacidades Sistemas de Información

Capacidad	Descripción
Proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Los sistemas de información existentes deben tener un control centralizado, una buena planeación y manejo total del área de TI. Los sistemas de información deben contar con documentación que permita brindar soporte y mantenimiento adecuado. La entidad debe tener un marco de referencia, que guíe la implementación y desarrollo de los sistemas de información. Debe existir una metodología diseñada e implementada para el desarrollo de los sistemas de información.
Herramienta 	<ul style="list-style-type: none"> Los sistemas de información deben interoperar para el aprovechamiento de los datos. Los sistemas de información deben ser escalables. Se debe monitorear y medir el desempeño de los sistemas de información permitiendo así tomar decisiones cuando se presente un fallo Los sistemas de información deben ser actualizados y/o mejorados periódicamente de acuerdo con las necesidades de cada proceso.

Nota. Elaboración Propia

Tabla 27. As-Is capacidades Sistemas de Información

CAPACIDAD						Situación actual de la capacidad actual	KPI
	1 funcional	2 habilitador	3 contributivo	4 diferenciador	5 transformador		
Los sistemas de información existentes deben tener un control centralizado, una buena planeación y manejo total del área de TI.						Algunos de los sistemas de información controlados y planeados por diferentes áreas de la entidad y poseen un control básico	Número de SI descentralizados/ número de sistemas de Información centralizados
Los sistemas de información deben contar con documentación que permita brindar soporte y mantenimiento adecuado.						No todos los S.I de la entidad se encuentran documentados, por lo cual es difícil realizar el mantenimiento de estos y dar soporte a los usuarios.	Número de S.I documentados/ número de S.I existentes
Se debe monitorear y medir el desempeño de los sistemas de información permitiendo así tomar decisiones cuando se presente un fallo						No todos los S.I son monitoreados y medibles	Número de S.I monitoreados y medibles/



CAPACIDAD	1 funcional	2 habilitador	3 contributivo	4 diferenciador	5 transformador	Situación actual de la capacidad actual	KPI
							número de S.I existentes
La entidad debe tener un marco de referencia, que guíe la implementación y desarrollo de los sistemas de información.						No se cuenta con un marco de referencia, que guíe la implementación y desarrollo de los sistemas de información.	Número de marco de referencia implementados
Los sistemas de información deben interoperar para el aprovechamiento de los datos.						Algunos de los sistemas de información se comportan como islas, dificultando la interoperabilidad e incrementando el reproceso de datos	Número de SI que interoperan / Número de SI que deben interoperar
Debe existir una metodología diseñada e implementada para el desarrollo de los sistemas de información.						Se tienen múltiples sistemas en infinidad de arquitecturas, varios tipos de bases de datos y lenguajes de programación.	Número de metodologías diseñadas e implementadas de los SI
Los sistemas de información deben ser escalables.						Persiste la obsolescencia tecnológica en algunas aplicaciones	Número de SI escalables/ Número de SI existentes
Los sistemas de información deben ser actualizados y/o mejorados periódicamente de acuerdo con las necesidades de cada proceso.						Se tienen diferentes sistemas de Información en la entidad que no han sido actualizados y/o mejorados.	Número de SI Actualizados/ Número de SI Actualizados

Nota. Elaboración Propia

- **Análisis Dominio de Servicios Tecnológicos**

El dominio de Servicios Tecnológicos, presenta el nivel de madurez muy bajo (1.81) equivalente a ser solo funcional, indicando que se debe mejorar los servicios de soporte técnico especializado a los usuarios, definir y establecer el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio; mejorar las capacidades para suministrar los servicios de acuerdo con la demanda los niveles de calidad, seguridad de los servicios, así como los elementos de infraestructura tecnológica y/o soluciones de TI y canales por los cuales se disponen los servicios.

Tabla 28. Capacidades Servicios Tecnológicos

Capacidad	Descripción
Proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Debe existir gestión de controles para alcanzar niveles y políticas de seguridad óptimos y con un plan de comunicación establecido. • Deben existir buenas prácticas en gestión de servicios de TI. • Los procesos de recuperación ante eventos y de continuidad deben estar claramente definidos.
Herramientas 	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad debe tener una mesa de ayuda que soporte todos los incidentes, eventos y problemas. • El acceso a las aplicaciones debe tener múltiples canales para disponer de los servicios

Nota. Elaboración Propia

Tabla 29. As-Is capacidades Servicios Tecnológicos

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Situación actual de la capacidad actual	KPI
El acceso a las aplicaciones debe tener múltiples canales para disponer de los servicios						La entidad posee unos canales de acceso para disponer de los servicios, pero no los suficientes para que sea óptimo.	Número de canales disponibles para acceder o servicios/ número de canales




CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Situación actual de la capacidad actual	KPI
							existentes para acceso a servicios
Debe existir gestión de controles para alcanzar niveles y políticas de seguridad óptimos y con un plan de comunicación establecido.						Existe una baja definición y gestión de controles para alcanzar niveles de seguridad óptimos, si bien existen políticas algunas no están aprobadas por la alta dirección y otras no son conocidas por los usuarios.	Número de controles y políticas de seguridad existentes
Deben existir buenas prácticas en gestión de servicios de TI.						Actualmente no hay buenas prácticas en gestión de servicios de TI.	Número de buenas prácticas de TI implementadas
La entidad debe tener una mesa de ayuda que soporte todos los incidentes, eventos y problemas.						NO existe una mesa de ayuda tecnológica que centralice toda la gestión del portafolio de servicios de TI, solo se estableció un gestor de incidencias, el cual debe fortalecerse.	Número de mesas de ayuda implementadas
Los procesos de recuperación ante eventos y de continuidad deben estar claramente definidos.						Ocasionalmente existen interrupciones en la prestación de los servicios informáticos al interior de la entidad, relacionados con los canales de internet, intranet, y fallas en las aplicaciones. Si bien generalmente los impactos no son críticos para la entidad, los procesos de recuperación ante eventos y	Número de procesos de recuperación ante eventos y continuidad definidos

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Situación actual de la capacidad actual	KPI
						de continuidad no están claramente definidos.	

Nota. Elaboración Propia

- Análisis Dominio de Uso y Apropiación:** Para los Sistemas de Información el valor es (0.40) que se encuentra en un nivel medio de madurez, esto se debe a que no se mide el desempeño de los sistemas de información, para tomar acciones cuando presenta algún tipo de fallo, y que se innova según las coyunturas situacionales de la entidad y no desde el punto de vista técnico y de los procesos.

Tabla 30. Capacidades Uso y apropiación

Capacidad	Descripción
Proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Debe existir una formalización de los medios con los que la entidad hace monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI.
Herramienta 	<ul style="list-style-type: none"> Se debe medir la satisfacción de usuarios con relación a las actividades, productos y servicios que brinda el Área de TI. Se debe incluir en el plan de comunicaciones la divulgación de la oferta de TI para que esta influya en la apropiación a los usuarios
Persona 	<ul style="list-style-type: none"> Se debe incluir en el plan anual de capacitaciones temas específicos de tecnología. Se debe fortalecer la gestión del cambio en los proyectos de TI y la cultura informática.

Nota. Elaboración Propia

Tabla 31. As-Is capacidades Uso y apropiación

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Situación actual de la capacidad actual	KPI
Debe existir una formalización de los medios con los que la entidad hace monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI.						Actualmente no están formalizadas las formas en las que la entidad hace monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI	Número de medios formalizados para monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI.
Se debe incluir en el plan anual de capacitaciones temas específicos de tecnología.						Se deben reforzar con incentivos, capacitaciones y talleres en temas específicos de tecnología.	Número de incentivos, capacitaciones y talleres en temas específicos de tecnología incluidos en el PIC
Se debe incluir en el plan de comunicaciones la divulgación de la oferta de TI para que esta influya en la apropiación a los usuarios						No se realiza una adecuada comunicación y divulgación de la oferta de TI a los usuarios, esto no permite la apropiación por los mismos.	Número de planes de comunicación que incluyen la oferta de TI
Se debe medir la satisfacción de usuarios con relación a las actividades, productos y servicios que brinda el Área de TI.						No se evidencia la satisfacción de usuarios con relación a las actividades, productos y servicios que brinda el Área de TI.	Número de medios implementados que evidencian satisfacción de los usuarios hacia el área de TI

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Situación actual de la capacidad actual	KPI
Se debe fortalecer la gestión del cambio en los proyectos de TI y la cultura informática.						Poco interés para el desarrollo de la gestión del cambio en los proyectos de TI y el fortalecimiento de la cultura informática.	Porcentaje de fortalecimiento de la gestión del cambio en los proyectos de TI y la cultura informática.

Nota. Elaboración Propia

El uso y apropiación de la tecnología que administra el grupo de sistemas se debe mirar desde el impacto que esta genera frente a usuarios internos y externos y actualmente estas mediciones no existen.

A la fecha solo evidencia dos antecedentes de estrategia las cuales fueron, Ruta del tesoro y mundialito para valorar el impacto del Uso y apropiación de TI al interior de la entidad, pero no sé evidencia que se midiera a través de alguna estadística o análisis sobre el nivel de aceptación y uso de las tecnologías al interior de la Defensoría del Pueblo.

Para determinar la situación actual del uso y apropiación que poseen los usuarios internos de los sistemas disponibles en la entidad, fue aplicada una encuesta de recolección de información y así generar las iniciativas e impulsar, incentivar y aprovechar los recursos suministrados por parte de la Defensoría del pueblo.

Se aplicó dicha encuesta dirigida a los servidores públicos y contratistas en las diferentes dependencias, áreas de trabajo, calidad y desarrollo profesional, esta se orientó a determinar el dominio y uso que tienen los funcionarios de la entidad sobre los aplicativos, la usabilidad y accesibilidad, para esto se utilizó la herramienta forms office proporcionada por la entidad, donde solo pudieron acceder los funcionarios de la entidad a quienes se les solicitó por correo electrónico su diligenciamiento.

El tamaño de la población a encuestar es de 5000 empleados, el nivel de confianza es del 95% y el margen de error es del 3%, para lo cual aplico la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Tabla 32. Datos para identificar la Muestra

Parametro	Descripción	Valor
N =	Tamaño de la población	5000
Z =	Nivel de confianza	1,960
p=	Probabilidad de que ocurra	50%
q =	Probabilidad de que NO ocurra	50%
e =	Error de estimación máximo aceptado	3%
n =	Tamaño de muestra buscado	880

Nota: Elaboración propia

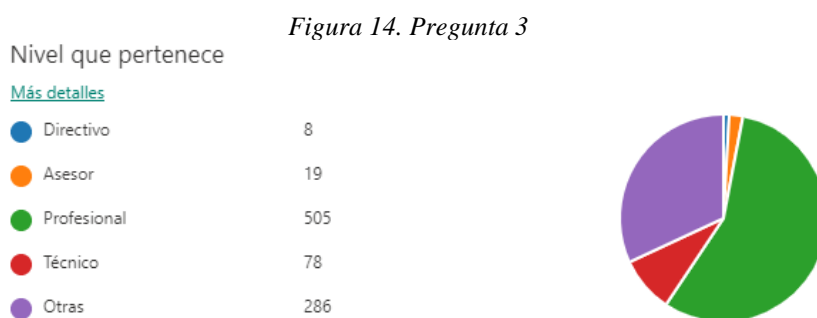
$$n = \frac{5000 * (1,960)^2 * 50\% * 50\%}{(3)^2 * (5000 - 1) + (1,960)^2 * 50\% * 50\%}$$

$$n = \frac{480200\%}{545,9}$$

$$n = 880$$

Al encuestar a 880 personas, el 95% de las veces el dato que se quiere medir estará en el intervalo $\pm 3\%$ respecto al dato que se observa en la encuesta.

A continuación, se presenta el análisis del resultado de la encuesta, teniendo en cuenta que se solicitó a 5000 funcionarios de la entidad realizarla de los cuales se tuvo respuesta 896 de diferentes niveles (Directivo, Asesor, Profesional, técnico, otros) lo que equivale al 18%, las cuales se presentan a continuación:

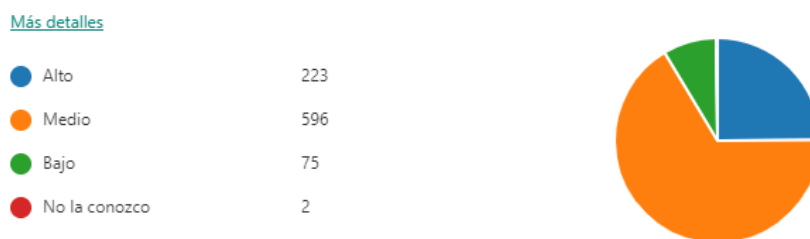


Nota. Elaboración Propia

El nivel Profesional tuvo más compromiso con el diligenciamiento de la encuesta ocupando el 56%.

Figura 15. Pregunta 4

¿Cómo considera el conocimiento que tiene acerca de las estrategias de uso y apropiación de las tecnologías?



Nota. Elaboración Propia

El conocimiento acerca de las estrategias de uso y apropiación fue en un alto porcentaje el nivel medio con un 67% seguido de un nivel alto con un 25%.

Figura 16. Pregunta 5

¿Cuál de las siguientes herramientas utiliza para comunicarse con sus compañeros? puede seleccionar varios

[Más detalles](#)

● Correo electrónico	862
● Teams	788
● Yammer	13



Nota. Elaboración Propia

La herramienta más utilizada por los funcionarios de la entidad para comunicarse es el Correo electrónico con un 52%, seguido de Teams con un 47% dejando un margen de 1% para la herramienta Yammer.

Figura 17. Pregunta 6

¿Conoce la ley 1712 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública"?

[Más detalles](#)

● Si	644
● No	253



Nota. Elaboración Propia

El 72% de los funcionarios de la Defensoría del pueblo conocen la Ley 1212.

Figura 18. Pregunta 7

¿Cuál sistema(s) utiliza para el desarrollo de sus actividades diarias? puede seleccionar varios

[Más detalles](#)

● Vision Web	658
● Orfeo	569
● Sisat	15
● Sistema de Gestión de Inciden...	221
● Otras	287



Nota. Elaboración Propia

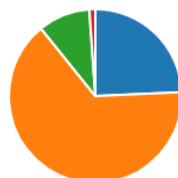
El sistema más utilizado por los funcionarios de la entidad es el sistema Misional VisionWEB con un 38%, seguido del Sistema de Gestión documental ORFEO con un 33%.

Figura 19. Pregunta 8

¿El sistema brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades?

[Más detalles](#)

Totalmente de acuerdo	218
De acuerdo	582
En desacuerdo	87
Totalmente en desacuerdo	10



Nota. Elaboración Propia

El 65% de los funcionarios de la entidad están De acuerdo con que el sistema brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades y el 10% están en desacuerdo.

Figura 20. Pregunta 9

¿El sistema presenta inestabilidad al momento de ingresar o consultar la información?

[Más detalles](#)

Totalmente de acuerdo	86
De acuerdo	439
En desacuerdo	329
Totalmente en desacuerdo	43



Nota. Elaboración Propia

El 49% de los funcionarios se encuentra De acuerdo con que el sistema presenta inestabilidad al momento de ingresar o consultar información, mientras solo el 16% está en desacuerdo.

Figura 21. Pregunta 10

¿El sistema cuenta con una interfaz amigable?

[Más detalles](#)

● Totalmente de acuerdo	116
● De acuerdo	620
● En desacuerdo	145
● Totalmente en desacuerdo	16



Nota. Elaboración Propia

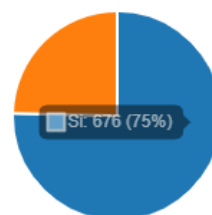
El 69% de los funcionarios de la entidad se encuentran de acuerdo con el hecho de que el sistema presenta una interfaz amigable.

Figura 22. Pregunta 11

¿El sistema se ha bloqueado inesperadamente?

[Más detalles](#)

● Si	676
● No	221



Nota. Elaboración Propia

El 75 % de los funcionarios opinan que el sistema se ha bloqueado inesperadamente.

Figura 23. Pregunta 12.

¿Accede a los manuales Técnicos de usuario de los Sistemas de Información?

[Más detalles](#)

● Si	362
● No	301
● No los conozco	234



Nota. Elaboración Propia

El 40% de los funcionarios acceden a los manuales técnicos de usuario, el 34% no los usan y el 26% no los conocen.

Figura 24. Pregunta 13

. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el aporte que el modulo les hace a sus funciones laborales?

[Más detalles](#)

● Totalmente Satisfecho	87
● Satisfecho	676
● Insatisfecho	124
● Totalmente Insatisfecho	10



Nota. Elaboración Propia

El 75 % de los funcionarios que respondieron la encuesta se encuentran satisfechos con el aporte que el módulo del sistema hace a sus funciones laborales y el 14% se encuentra insatisfechos.

Figura 25. Pregunta 14

. ¿Accede a los manuales Video tutoriales de los Sistemas de Información?

[Más detalles](#)

● Si	579
● No	202
● No los conozco	116



Nota. Elaboración Propia

El 65% de los funcionarios acceden a los manuales video tutoriales de los sistemas de información, el 23% no acceden a los video tutoriales y el 13% no los conocen.

Figura 26. Pregunta 15

¿Se le facilitó el aprendizaje de las nuevas funcionalidades del sistema?

[Más detalles](#)

● Totalmente de acuerdo	148
● De acuerdo	620
● En desacuerdo	117
● Totalmente en desacuerdo	12



Nota. Elaboración Propia

El 69% de funcionarios que respondieron a la encuesta están De acuerdo con la facilitación del aprendizaje a las nuevas funcionalidades del sistema y el 13% está en desacuerdo.

Figura 27. Pregunta 16

¿Que herramienta utiliza para solicitar soporte técnico al Grupo de Gestión de TI?

[Más detalles](#)

● Correo electrónico	535
● Telefonía IP	90
● Sistema de Gestión de Inciden...	468



Nota. Elaboración Propia

El 49% de los funcionarios utilizan el correo electrónico como medio para solicitar soporte técnico, el 43% utiliza el Sistema de Gestión de Incidencias y solo el 8% utiliza la telefonía IP.

Figura 28. Pregunta 17

¿El tiempo de respuesta fue oportuno al momento de solicitar asistencia?

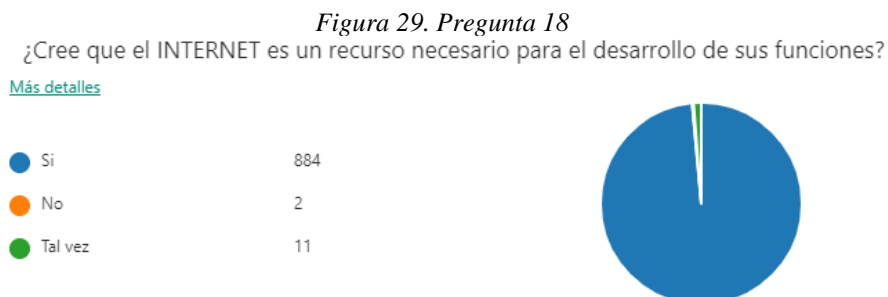
[Más detalles](#)

● Si	733
● No	164



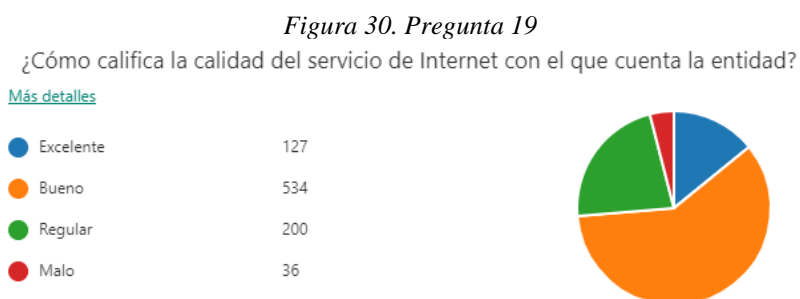
Nota. Elaboración Propia

El 82% cree que el tiempo de respuesta en la solicitud de asistencia técnica fue oportuno.



Nota. Elaboración Propia

El 99% de los funcionarios que respondieron la encuesta, creen que internet es un recurso necesario para el desarrollo de sus funciones.



Nota. Elaboración Propia

La calidad del servicio de internet de la entidad fue calificad0 con un 60% Bueno, 22% Regular, 4% malo y 14% excelente.

En virtud de lo evidenciado anteriormente, se puede concluir que el uso y apropiación de los empleados hacia las herramientas y recursos de TI con los que cuenta la entidad, se encuentra en un nivel medio, este diagnóstico aporta al análisis de la situación actual además, contribuye al

planteamiento de una estrategia para fortalecer y promover el uso y apropiación de los recursos de TI haciendo necesario seguir con las jornadas de capacitación de los sistemas de Información, aplicaciones, manuales, para mejorar la usabilidad de los funcionarios y contratistas.

Consolidar el catálogo de hallazgos

Después de realizado el AS-IS de la entidad se pasa a elaborar y consolidar el catálogo de hallazgo, se utiliza como insumo el análisis de la situación actual de la Defensoría del pueblo a través de los 6 dominios del marco de referencia, los problemas identificados en las sesiones anteriores asociados a los servicios institucionales y la operación, como la matriz DOFA construida en la sesión 6, el análisis PEST construido en la sesión 7 y el modelo operativo construido en la sesión 4. Además, se utiliza la siguiente valoración para identificar el impacto de cada uno de los hallazgos dentro de la ejecución de las actividades de la Entidad.

Tabla 33. Nivel de impacto

Impacto	Descripción
Alto	La oportunidad de mejora afecta la operación de la entidad y puede llegar a generar multas para la entidad, sanciones disciplinarias, afectar la calidad del servicio, genera una demora significativamente la ejecución de las actividades relacionadas a la prestación del servicio.
Medio	La oportunidad de mejora afecta levemente la operación de la entidad y puede llegar a afectar la calidad de los servicios que presta la entidad.
Bajo	La oportunidad de mejora no afecta las actividades que permiten ofrecer el servicio.

Nota. Valoración tomada de la Guía para la elaboración del PETI de Mintic

Tabla 34. Hallazgos y oportunidades

Id	Id del Servicio / Capacidad	Oportunidad/Hallazgo	Descripción del hallazgo	Impacto	Dominio
H01	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	H	Se requiere implementar una arquitectura empresarial	Alto	Estrategia de TI

H02	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C01. Gestionar el Direccionamiento Estratégico.	H	La estrategia de TI no se encuentra del todo alineada con la estrategia de la entidad.	Alto	Estrategia de TI
H03	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	Las metas de gestión de TI no se encuentran del todo relacionadas con las metas del sector	Alto	Estrategia de TI
H04	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	El portafolio de proyectos de TI no se encuentra debidamente documentado	Medio	Estrategia de TI
H05	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	H	Se encontraron algunas dependencias liderando proyectos de TI, que no se encuentran incluidos en el PETI.	Medio	Estrategia de TI

Nota. Elaboración Propia

Para conocer los 34 hallazgos y oportunidades de mejora se encuentran en el catálogo dentro del *Anexo 9. Catálogo de Hallazgos y oportunidades_V.1.0.*

Después de realizar el análisis de la situación actual de la Defensoría del pueblo con relación a los seis dominios y/o Principios establecidos en el marco de referencia de AE por Mintic y calificado el nivel de madurez e identificando las capacidades del negocio, podría establecerse en proceso de Contribución, impulsando este para llegar al siguiente nivel en cada uno de los dominios. Se puede observar que a pesar de tener una Misión TI, Visión TI, Objetivos de TI y no hay una continuidad clara en el desarrollo de la misma y en la Gestión TI, algunas dependencias y procesos hacen esfuerzos individuales sin contar con el Grupo de sistemas, sin embargo, es claro que actualmente existe un compromiso y deseo por parte de los directivos en cabeza del defensor del pueblo, el secretario general y el jefe del grupo de sistemas para modernizar la

plataforma tecnológica de la entidad, buscando que la defensoría del pueblo sea reconocida en Colombia como una institución con altos estándares de innovación y servicio.

Tabla 35. Clasificación por Dominio

Dominio	Cantidad
Estrategia de TI	12
Gobierno de TI	10
Gestión de Información	5
Sistemas de Información	1
Servicios Tecnológicos	4
Uso y apropiación	2

Nota. Elaboración Propia

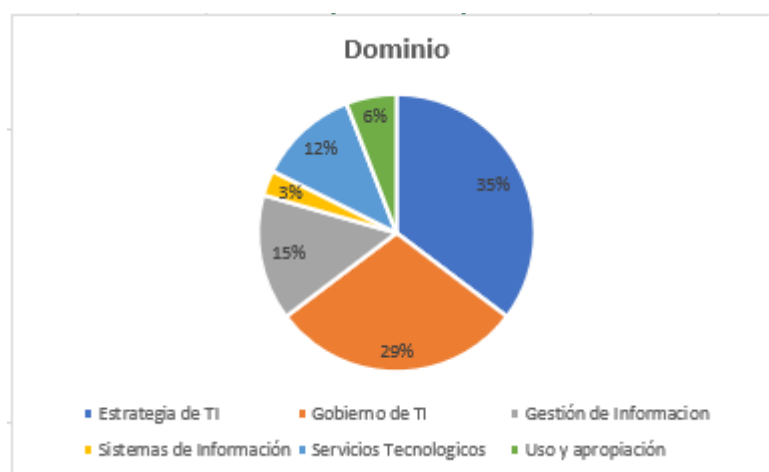


Ilustración 2. Clasificación por dominio. Elaboración propia

Fase construir

En esta fase se definen las acciones que se deben ejecutar al interior de la Defensoría del Pueblo, para mejorar los servicios y los procesos asociados a estos, partiendo de la gestión de los hallazgos identificados en la segunda fase hasta llegar al estado deseado TO-BE.

Sesión construir la estrategia de TI

En esta sesión se presenta la visión estratégica de las tecnologías de la información en la Defensoría del pueblo, buscando que estas tecnologías apoyen y soporten la estrategia de la entidad; para construir la estrategia de TI, se ha analizado la situación actual de la Entidad en cada uno de los dominios establecidos por el MRAE, las capacidades, las tendencias tecnológicas, la estrategia de TI actual, el estado de cada uno de los propósitos establecidos en la política de Gobierno Digital y la visión que tiene el Grupo de Sistemas de cara a su rol dentro de la Entidad.

Estrategia de TI

Misión TI: Ser un aliado estratégico institucional en la generación de valor con calidad, a través de las tecnologías de Información y las comunicaciones, apoyando así la misión de la Defensoría del pueblo, los planes estratégicos de la institución y el plan nacional de desarrollo, los cuales estén soportados en mejores prácticas tecnológicas.

Visión TI: En el año 2024, el Grupo de sistemas estará posicionada como área referente de la transformación digital de la entidad, destacándose por su competitividad, efectividad y carácter innovador, evolucionando tecnológicamente la gestión estratégica y la modernización institucional, en comparación con las demás áreas de sistemas del sector público.

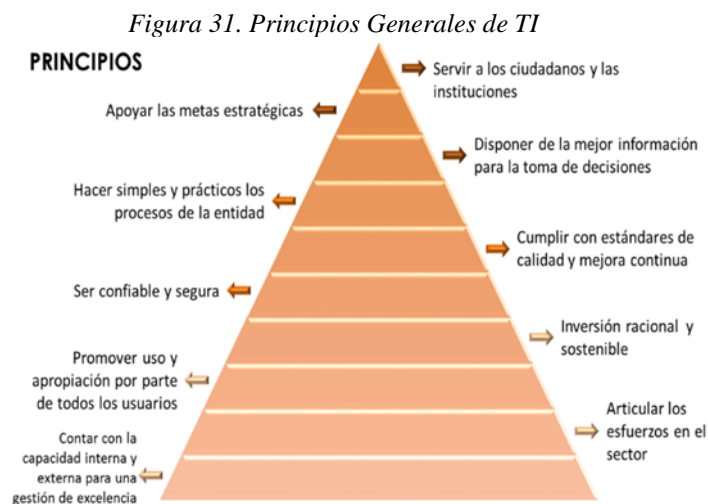
La estrategia busca que la Defensoría del pueblo

- Cumpla con las metas de Plan de desarrollo Nacional 2018 - 2022.
- Garantizar un buen servicio a los ciudadanos y servidores públicos.
- Optimización de los procesos de la entidad.

- Apoyo en la toma de decisiones mediante la optimización de la calidad de la información.
- Garantizar una inversión racional y sostenible en TI.
- Promover el uso y apropiación de los recursos tecnológicos.
- Garantizar la seguridad y privacidad de la información.

Definición de los objetivos

Para la definición de los objetivos estratégicos de TI en la Defensoría del pueblo, se tuvieron en cuenta los principios generales de TI, que se muestran en la siguiente ilustración:



Fuente: Modelo IT4+ Mintic

Se definen los objetivos estratégicos de TI para el periodo comprendido entre el 2021 al 2024, dichos objetivos se encuentran relacionados con uno o varios dominios del Marco de referencia de AE y se realizan bajo el criterio SMART (Específico, Medible, Alcanzable, relevante y temporal).

Objetivos Estratégicos de TI

- OETI01. Alinear la Estrategia de TI al 100% con la estrategia de la Defensoría del Pueblo y el Plan nacional de desarrollo PND durante el cuatrienio.
- OETI02. Mejorar los procesos tecnológicos en un 80% para la transformación de la entidad durante el cuatrienio.
- OETI03. Desarrollar el proceso de gobernabilidad de TI en 90% desde la perspectiva estratégica de la Defensoría del Pueblo durante el cuatrienio.
- OETI04. Posicionarse como aliado estratégico en un 100% con todos los procesos internos de la Defensoría del Pueblo durante el cuatrienio.
- OETI05. Proveer información oportuna y de calidad para la toma de decisiones al 100% de los procesos internos de la Defensoría del Pueblo durante el cuatrienio.
- OETI06. Generar sistemas de información de calidad, funcionales, eficientes y confiables fortaleciendo en un 70% los procesos internos de la Defensoría del Pueblo durante el cuatrienio.
- OETI07. Fortalecer la Gestión de las TIC y de la seguridad de la información en un 100% de los procesos internos de la Defensoría del Pueblo durante el cuatrienio.
- OETI08. Fortalecer las competencias y desarrollo profesional del equipo de TI de la Defensoría del Pueblo en un 50% durante el cuatrienio.
- OETI09. Desarrollar estrategias en un 90% que permitan a los usuarios internos el adecuado uso de los sistemas de información y conocimiento durante el cuatrienio.
- OETI10. Desarrollar la capacidad de innovación y prospectiva tecnológica en un 70% durante el cuatrienio.

- OETI11. Salvaguardar la información de los sistemas de la entidad en un 100% durante el cuatrienio.

Tabla 36. Objetivos Estratégicos de TI

ID	Objetivo	Iniciativa	Acciones	Dominio MRAE
OETI01	Alinear la Estrategia de TI con la estrategia de la Defensoría del Pueblo y el Plan nacional de desarrollo PND	Planeación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los lineamientos para el desarrollo de Tecnología de la Información y la Comunicación a través de la formulación ejecución y evaluación de un plan estratégico de TIC. • Actualizar el PETI conforme a los cambios de gobierno y los lineamientos establecidos en el PND • Actualizar periódicamente el PETI con los servicios y productos TI. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategia de TI
OETI02	Liderar los procesos tecnológicos para la transformación de la entidad.	Desarrollo de la transformación de TI de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer un marco de referencia de arquitectura empresarial, que este alineado al modelo de negocio. ✓ Gestionar la adquisición o el desarrollo de los aplicativos que requieran los servidores de la Defensoría del Pueblo, así como brindar el mantenimiento de los existentes. ✓ Cubrir las necesidades identificadas en cada uno de los dominios del Marco de Referencia. ✓ Asegurar que todos los activos de tecnología están correctamente identificados y registrados para facilitar la atención de los usuarios permitiendo una gestión eficiente de los recursos con que cuenta la Defensoría. ✓ Atender los requerimientos a nivel de hardware, software, redes y comunicaciones a Los funcionarios, ofreciendo una solución rápida y oportuna frente a los problemas que se puedan presentar en el desarrollo diario de las actividades. ✓ Garantizar el acceso a los servicios de red, correo electrónico y acceso autorizado a sistemas de información misionales de todos los funcionarios independientemente de su tipo de vinculación en la entidad. ✓ Diseñar una mesa de servicios de TI que de asistencia a los diferentes procesos de la entidad. ✓ Actualizar los servicios de información, elementos de intercambio de información, gestión de servicios tecnológicos, y acceso a servicios en la nube. ✓ Actualizar la documentación que da soporte a los servicios de información. ✓ Fortalecer estrategias para trabajar con los medios de comunicación digitales. ✓ Fortalecer la participación ciudadana, incidencias en políticas públicas, la transparencia y el buen gobierno. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategia de TI ✓ Gobierno de TI ✓ Información ✓ Sistemas de Información ✓ Uso y apropiación ✓ Servicios Tecnológicos
OETI03	Definir el proceso de gobernabilidad de TI desde la perspectiva estratégica de la Defensoría del Pueblo.	Ejecución de los procesos de TI, de acuerdo con lo definido en la planeación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generar información útil para análisis y toma de decisiones. ✓ Definir claramente las capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI; bajo los cuales se puede monitorear, evaluar y redirigir las TI. ✓ Actualizar el documento de Gobierno de TI de manera periódica. ✓ Seguimiento a los Indicadores, así como la generación de Planes de Mejora. ✓ Monitoreo de las capacidades de TI. 	Gobierno de TI

ID	Objetivo	Iniciativa	Acciones	Dominio MRAE
			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Propender por una adecuada administración y funcionamiento de los recursos tecnológicos. 	
OETI04	Posicionarse como aliado estratégico de todos los procesos internos de la Defensoría del Pueblo.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de Necesidades Tecnológicas ✓ Catálogo de servicios actualizado ✓ Seguimiento a indicadores de TI ✓ Estrategia de Calidad de TI ✓ Monitoreo de los recursos tecnológicos ✓ Plan de pruebas con criterios de aceptación ✓ Estrategia de sensibilizaciones según grupo de interés 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gobierno de TI ✓ Estrategia de TI ✓ Información ✓ Servicios Tecnológicos ✓ Sistemas de Información ✓ Uso y Apropriación
OETI05	Proveer información oportuna y de calidad para la toma de decisiones en los procesos internos de la Defensoría del Pueblo.	Aseguramiento de la efectividad de la información, datos y los aplicativos que manejan los diferentes procesos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdos entre las áreas que establezcan criterios de calidad. ✓ Mediciones de indicadores de Calidad de TI ✓ Estrategia de Calidad de TI ✓ Planes de capacitación y entrenamiento ✓ Gestión de Cambios 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gobierno de TI ✓ Información ✓ Sistemas de Información
OETI06	Generar sistemas de información de calidad, funcionales, eficientes y confiables fortaleciendo los procesos internos de la Defensoría del Pueblo.	Mejorar los sistemas de información incluyendo los proyectos de TI en la fase de planeación Estratégica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización de las políticas de TI ✓ Arquitectura de los sistemas de Información ✓ Catálogo de los sistemas de Información ✓ Metodologías de Desarrollo y Proyectos de TI 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistemas de Información

ID	Objetivo	Iniciativa	Acciones	Dominio MRAE
OETI07	Fortalecer la Gestión de las TIC y de la seguridad de la información en los procesos internos de la Defensoría del Pueblo	<p>Mejoramiento del plan de Seguridad y privacidad de la información en los procesos.</p> <p>Redefinir los procesos de acuerdo con la funcionalidad</p> <p>Apoyo tecnológico, humano y financiero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Comunicación actualizado ✓ Catálogo de servicios actualizados ✓ Adoptar indicadores de gestión de TIC conforme a la situación actual de la entidad. ✓ Seguimiento Indicadores de TI ✓ Plan de Mejora de la Infraestructura (ambientes independientes para desarrollo, pruebas y producción) ✓ Fortalecimiento del Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información ✓ Implementar el sistema de gestión de seguridad de la información en la defensoría del pueblo para garantizar los derechos de acceso a la información, a la participación pública y a la justicia ✓ Identificar e implementar la interoperabilidad de los sistemas y servicios de TI que así lo requiera. ✓ Fortalecimiento Interoperabilidad ✓ Implementar los grupos, roles, perfiles de los funcionarios del área de TI. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso y apropiación ✓ Sistemas de Información ✓ Estrategia de TI ✓ Gobierno de TI
OETI08	Fortalecer las competencias y desarrollo profesional del equipo de TI de la Defensoría del Pueblo.	Incluir en el plan de capacitación temas relacionados con la actualización de tecnología al área de TI, para dar valor agregado al mejoramiento de los procesos transversales.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar competencias de TI en los funcionarios. ✓ Seguimiento a indicadores de Uso y Apropiación ✓ Implementar buenas prácticas para el desarrollo de los diferentes proyectos tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso y Apropiación
OETI09	Desarrollar estrategias que permitan a los usuarios internos el adecuado uso de los sistemas de información y conocimiento.	Promover actividades para el manejo de los Sistemas de Información para cada uno de los procesos y generar incentivos a los funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sensibilizar y difundir a los funcionarios sobre las políticas de seguridad, procedimientos y planes de TI, como parte transversal de los procesos institucionales. ✓ Implementar las buenas prácticas en gestión de servicio de TI. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso y Apropiación
OETI10	Desarrollar la capacidad de innovación y prospectiva tecnológica.	Apropiar los recursos necesarios para los proyectos de TI.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de la Visión de TI ✓ Desarrollar competencias de TI en Innovación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategia de TI ✓ Gobierno de TI
OETI11	Salvaguardar la información de los sistemas de la entidad.	Crear un procedimiento de TI para el manejo de la información en la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar un procedimiento de TI para la administración y control en la activación y/o desactivación del personal de la entidad. ✓ Establecer el inventario de activos de información de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gobierno de TI ✓ Información

Fuente: Elaboración Propia

✓ **Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la Entidad**

Tabla 37. Alineación Objetivos Estratégicos con los Objetivos de la Entidad

Objetivo Estratégicos de la Entidad		Línea Estratégica	
ID	Nombre	ID	Nombre
OE01	Fortalecer la actuación defensorial para que en la implementación de los acuerdos de paz se garantice el cumplimiento de estándares internacionales de Derechos Humanos y la observancia del Derecho Internacional Humanitario.	LE01	Promover que la acción estatal dirigida a la construcción de paz y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario
OE02	Consolidar acciones institucionales para la promoción y divulgación de los Derechos Humanos y sus mecanismos de exigibilidad como fundamento para la paz.		
OE03	Impulsar la construcción de escenarios para la reconciliación, la convivencia y la finalización de todo conflicto armado		
OE04	Promover los derechos humanos como fundamento del desarrollo sostenible.	LE02	Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario
OE05	Prevenir la violación de derechos humanos en los escenarios de conflictividad social en el contexto del pos acuerdo		
OE06	Impulsar la respuesta estatal oportuna para prevenir violaciones a los derechos humanos de las personas y grupos de especial protección.		
OE07	Potenciar el rol de la Defensoría del Pueblo como institución nacional de derechos humanos		
OE08	Impulsar el acceso a la justicia, desde la defensa pública, como mecanismo para garantizar los derechos humanos		
OE09	Garantizar la prestación de los servicios en condiciones de dignidad y accesibilidad para funcionarios y usuarios de la entidad con énfasis en los territorios vulnerables.	LE03	Aumentar la cobertura poblacional y optimizar la calidad de la prestación del servicio con enfoque basado en derechos humanos.
OE10	Garantizar la calidad en la atención y respuesta a la ciudadanía con un equipo de trabajo altamente calificado, comprometido con la ética pública y la garantía de los derechos humanos		

Objetivos Estratégicos de TI			Línea Estratégica de la entidad
ID	ID Objetivos estratégicos de la entidad asociados	Nombre	ID
OETI01	OE01, OE02, OE3, OE4, OE5, E01, OE02, OE3, OE4, OE5, OE6, OE7, OE8, OE9, OE10	Alinear la Estrategia de TI con la estrategia de la Defensoría del Pueblo y el Plan nacional de desarrollo PND	LE01-LE02 -LE03
OETI02	OE01, OE02, OE3,	Salvaguardar la información de los sistemas de la entidad.	LE01-LE02 -LE03
OETI03	OE4, OE5, E01,	Definir el proceso de gobernabilidad de TI desde la perspectiva estratégica de la Defensoría del Pueblo	LE01-LE02 -LE03
OETI04	OE02, OE3, OE4,	Posicionarse como aliado estratégico de todos los procesos internos de la Defensoría del Pueblo.	LE01-LE02 -LE03
OETI05	OE6, OE9, OE10	Generar información oportuna y de calidad para la toma de decisiones en los procesos internos de la Defensoría del Pueblo	LE02-LE03
OETI06	OE6	Generar sistemas de información de calidad, funcionales, eficientes y confiables fortaleciendo los procesos internos de la Defensoría del Pueblo	LE02
OETI07	OE6	Liderar los procesos tecnológicos para la transformación de la entidad.	LE02
OETI08	OE06	Fortalecer la Gestión de las TIC y de la seguridad de la información en los procesos internos de la Defensoría del Pueblo	LE02
OETI09	OE09	Fortalecer las competencias y desarrollo profesional del equipo de TI de la Defensoría del Pueblo	LE03
OETI10	OE10	Desarrollar estrategias que permitan a los usuarios internos el adecuado uso de los sistemas de información y conocimiento.	LE03

OETI11 OE9

Desarrollar la capacidad de
innovación y prospectiva
tecnológica. LEO3

Fuente: Elaboración Propia

✓ **Alineación de la estrategia de TI con el Plan Nacional de Desarrollo**

Así mismo, el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022, estableció los siguientes Objetivos en la Línea: Pacto por la transformación digital de Colombia: Gobierno, empresas. Para cada uno de los Objetivos, el PND estableció Estrategias específicas para alcanzar los Objetivos.

Tabla 38. Objetivos PND

ID objetivo PND	Descripción del Objetivo PND
OPND001	Promover las estrategias de gobierno digital por parte de las entidades públicas.
OPND002	Mejorar la interacción entre entidades públicas y ciudadanos.
OPND003	Crear las condiciones habilitantes para la masificación de las TIC.
OPND004	Promover la transformación digital de la administración pública, el sector privado y los territorios.

Fuente: Elaboración propia. Fuente: plan nacional de desarrollo 2018-2022

Tabla 39. Alineación Objetivos

ID Objetivos estratégicos de TI	ID Objetivos estratégicos de la entidad asociados	ID Línea Estratégica de la entidad	Objetivos del PND
OETI01	OE01, OE02, OE3, OE4, OE5, E01, OE02, OE3, OE4, OE5, OE6, OE7, OE8, OE9, OE10	LE01-LE02 -LE03	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004
OETI02	OE01, OE02, OE3,	LE01-LE02 -LE03	OPND004
OETI03	OE4, OE5, E01,	LE01-LE02 -LE03	OPND001
OETI04	OE02, OE3, OE4,	LE01-LE02 -LE03	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004
OETI05	OE6, OE9, OE10	LE02-LE03	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004
OETI06	OE6	LE02	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004



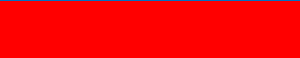
OETI07	OE6	LE02	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004
OETI08	OE06	LE02	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004
OETI09	OE09	LE03	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004
OETI10	OE10	LE03	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004
OETI11	OE9	LE03	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004

Fuente: Elaboración propia

Sesión identificar mejoras en los servicios y la operación

Se identifican las mejoras para los servicios de la Defensoría del pueblo, utilizando como insumo el análisis de la situación actual de la fase 2, la estrategia de la entidad y los hallazgos y oportunidades.

Tabla 40. Conversión Colores

Crear	
Modificar	
Eliminar	

Fuente: elaboración propia

Tabla 41. Mejoras en los servicios y la operación

ID	Servicios	Proceso	Mejora	Acción
S08	Capacitación y formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C12-Promoción y Divulgación	Promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	Crear
S12	VISION WEB ATQ	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Generación de información para indicadores Interoperabilidad Conectividad Arquitectura Reportes-Analítica de datos	Crear Crear Modificar Modificar Crear

S13	VISION WEB SPOA	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Generación de información para indicadores Interoperabilidad Conectividad Arquitectura Reportes-Analítica de datos	Crear Crear Modificar Modificar Crear
S14	VISION WEB RAJ	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Generación de información para indicadores Interoperabilidad Conectividad Arquitectura Reportes-Analítica de datos	Crear Crear Modificar Modificar Crear
S15	VISION WEB PRECONSULTA / AREA PÚBLICO PRIVADA	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Generación de información para indicadores Interoperabilidad Conectividad Arquitectura Reportes-Analítica de datos	Crear Crear Modificar Modificar Crear
S16	VISION WEB RPG	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Generación de información para indicadores Interoperabilidad Conectividad Arquitectura Reportes-Analítica de datos	Crear Crear Modificar Modificar Crear
S17	VISION WEB RAP	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C1-3 Realizar "Prevención y Protección	Generación de información para indicadores Interoperabilidad Conectividad Arquitectura Reportes-Analítica de datos	Crear Crear Modificar Modificar Crear
S20	SIJYP	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C1-3 Realizar "Prevención y Protección	Interoperabilidad	Crear
S21	FUD	C14- Atención y Tramite	Interoperabilidad	Crear
S23	VISION ATQ	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Bodega de datos	Crear
S24	INLUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Se encuentra obsoleto	Eliminar

S25	ProSeDHer	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Actualización del Software	Modificar
S28	SIID	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Actualización del Software	Modificar
S29	GESTIÓN DOCUMENTAL	C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico C08-Hacer Gestión documental	Arquitectura Se encuentra obsoleto	Eliminar
S31	ORFEO	C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C08-Hacer Gestión documental	Cloud computing	Modificar
S32	PAGINA WEB	C02-Gestionar las comunicaciones C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Oferta Multicanal Rendición de Cuentas y participación ciudadana	Modificar Modificar
S33	COGNOS	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Analítica de Datos	Modificar
S34	SPSS	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Se encuentra obsoleto	Eliminar
S36	DEFENDI	C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Cloud computing	Modificar
S38	GESTOR DE INCIDENCIAS	C14- Atención y Tramite C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Mesa de servicios TI	Crear
S39	COMISIONES	C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico	Cloud computing	Modificar
S45	Consulta de radicados por correspondencia	C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C08-Hacer Gestión documental	Cloud computing	Modificar
S46	Activos de Información	C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Directorio de Activos	Modificar

S47	RELATORIA DE ASUNTOS CONSTITUCIONALES	C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Indicadores de gestión- analítica de datos	Modificar
-----	---------------------------------------	---	--	-----------

Fuente: Elaboración propia

Mejoras Operación:

- ✓ Estudio de la carga laboral, para el rediseño de los proceso y redistribución de las funciones para crear nuevos cargos en el área de TI si fuese necesario.
- ✓ Rediseñar el PAA alineándolo a todas las actividades ejecutadas en el área de TI.
- ✓ Elaborar el esquema de gobernabilidad de TI, incluyendo los indicadores para el control y seguimiento.
- ✓ Priorizar los proyectos de TI de acuerdo con las necesidades de la Entidad.
- ✓ Transmitir los procedimiento y políticas de seguridad a todos los funcionarios de acuerdo con el plan de comunicaciones.
- ✓ Crear el procedimiento de notificación de retiro de personal.
- ✓ Rediseño del proceso de Gestión de Tic, incluyendo la creación de la estructura funcional del área de TI.
- ✓ Crear el inventario de activos de información.
- ✓ Levantamiento de información sobre la infraestructura tecnológica de la entidad.
- ✓ Caracterizar en las TRD los periodos de retención de la información electrónica.
- ✓ Crear un modelo de normalización de arquitecturas de sistemas de información.

- ✓ Elaborar detalladamente el plan de recuperación de desastres y el plan de continuidad del negocio de acuerdo con la normatividad MINTIC.
- ✓ Actualizar los procesos de la entidad con relación a los aplicativos.
- ✓ Crear una mesa de servicios de TI que abarque todos los procesos de la entidad, reutilizando el aplicativo de Gestión de Incidencias.
- ✓ Crear Interoperabilidad interna en los sistemas de información y externa con otras entidades que contribuyan a la misionalidad, eficiencia de la información y mejora en los reprocesos.
- ✓ Mejorar el Sistema de Gestión de Sistemas de Información.
- ✓ Crear y ejecutar el plan de capacitación correspondiente al uso y apropiación de TI.
- ✓ Realizar interoperabilidad de los servicios de la entidad con www.gov.co
- ✓ Actualizar el portafolio de servicios de la entidad

Sesión identificar las brechas

Después de realizar el análisis de la situación actual teniendo en cuenta las capacidades, la construcción de la estrategia de TI y realizar el análisis diferenciador se identificaron las acciones para cerrar las brechas de cada uno de los componentes que permiten mejorar la integración de madurez de TI con los dominios del MRAE y proponer un estado futuro TO-BE.

Para mostrar el nivel de madurez deseado se utilizaron dos colores de identificación rojo para el estado AS-IS y verde para el estado TO-BE.

Tabla 42. Conversión de colores

AS-IS	
TO-BE	

Fuente: Elaboración propia

Dominio de estrategia de TI

Tabla 43. Acciones para cerrar la brecha Estrategia de TI

CAPACIDAD	1 funcional	2 habilitador	3 contributivo	4 diferenciador	5 transformador	Acciones para cerrar la Brecha
La Gestión de TI debe estar alineada con la estrategia de la entidad						Actualizar el PETI con los requerimientos de Gobierno digital de MINTIC.
Las políticas generales de TI deben diseñarse teniendo en cuenta la estrategia del sector.						Diseñar las políticas de TI de acuerdo con los lineamientos de MINTIC
La situación actual de la entidad en cuanto a las estrategias a seguir en gestión tecnológica se encuentra debidamente documentada.						Realizar un procedimiento de gestión documental para la gestión de información.
El portafolio de proyectos de TI, se encuentra definido y claramente documentado.						Actualizar el portafolio de proyectos de TI de acuerdo con el procedimiento de gestión documental para la gestión de información.
Todos los proyectos de TI deben estar incluidos en el PETI, cumpliendo con las políticas y el gobierno de TI.						Todos los proyectos de TI que gestione la entidad se encuentren relacionados en el PETI y el plan anual de adquisiciones.
La estrategia de TI es de conocimiento de las áreas de Direccionamiento estratégico, Planeación, Financiera, servicios Administrativos y Gestión de TI.						Incluir en el plan de comunicaciones la divulgación a las demás áreas la estrategia de TI.
La toma de decisiones estratégicas debe estar alineadas con los requerimientos de Gestión de TI						Establecer indicadores de gestión y de eficiencia a los proyectos que se ejecutan en el área de TI.
El Desarrollo de los sistemas de información deben ser funcionales de acuerdo con la estrategia del proceso.						Establecer indicadores de gestión y de eficiencia a los proyectos que se ejecutan en el área de TI.
Generar confianza en la participación de los usuarios mediante herramientas tecnológicas que faciliten la rendición de cuentas y el mejoramiento de las políticas publicas						Establecer la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas de la gestión Defensorial.

Nota. Elaboración Propia

Dominio de gobierno de TI:

Tabla 44. Acciones para cerrar la brecha Gobierno de TI

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Acciones para cerrar la Brecha
Las actividades de TI se deben ejecutar teniendo en cuenta el plan de acción anual PAA.						Todas las actividades que se realicen en TI estén alineados a un indicador específico, a una meta y a un objetivo, estos deben ser incluidos en el PAA.
Las decisiones de TI deben ser tomadas en el área de TI						Definir específicamente las funciones de cada proceso.
El área de TI debe participar voz y voto en el comité directivo						Modificar la caracterización del proceso de Gestión de TI alineándola como proceso estratégico.
Las capacidades, procesos y esquemas deben estar bien definidos de acuerdo con los parámetros de gobierno de TI.						Las capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI se deben establecer de acuerdo con los lineamientos de MINTIC
Existe un modelo de evaluación de capacidades que debe permitir establecer la madurez de los procesos.						Definir un modelo de evaluación de capacidades que permita establecer la madurez de los procesos de acuerdo con IT4+.
La metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos debe estar claramente definida y tiene un responsable en el interior del grupo de sistemas.						Establecer una metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos y crear la estructura funcional dentro de Gestión de TI.
Los indicadores de desempeño del macroproceso están alineados con los resultados del proceso de TI						Todas las actividades que se realicen en TI estén alineados a un indicador específico, a una meta y a un objetivo, estos deben ser incluidos en el PAA.
Todos los procesos de negocio en la entidad deben estar actualizados y estandarizados.						Estandarización de los procesos y actualizarlos cuando ocurra una modificación.
Acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI deben estar bien definidos.						Definir los acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI conforme a los lineamientos dados por MINTIC.

Nota. Elaboración propia

La estrategia de tecnología debe estar estrechamente ligada a las estrategias y políticas organizacionales de la Defensoría del pueblo. Las entradas fundamentales de este componente contemplan los siguientes aspectos:

✓ **Marco legal y normativo**

Se construye el marco normativo que debe ser tenido en cuenta en la construcción del PETI.

Tabla 45. Marco normativo

Marco Normativo			
ID	Número	Año	Descripción
N001	Ley 527	1999	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.
N002	LEY 962	2005	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 prestan servicios públicos.
N003	Ley 1273	2009	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.
N004	Ley 1341 Parágrafo de su artículo 38	2009	“Las autoridades territoriales implementarán los mecanismos a su alcance para gestionar recursos a nivel nacional e internacional, para apoyar la masificación de las TIC, en sus respectivas jurisdicciones”.
N005	Ley 1474	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, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo para la divulgación de información pública.
N006	artículo 232 de la Ley 1450	2011	Sobre la Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas. Que: los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.
N007	Decreto – Ley 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, estableció en su artículo 4, en relación con la celeridad en las actuaciones administrativas, que: “Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar: formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y

			cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible”.
N008	Ley 1581	2012	La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
N09	Decreto ley 25	2014	Por medio del cual se establece la estructura Orgánica y se establece la Organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo
N010	Decreto 2573	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.
N011	Ley 1712	2014	Por medio del cual se crea la ley de transparencia y el Derecho a la Información Pública Nacional
N012	Decreto 1081	2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”
N013	Decreto 1078	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
N014	Decreto 103	2015	Por medio del cual se reglamenta la ley 1712 de 2014 ley de transparencia
N015	Ley 1753	2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país” en el artículo 45 establece:” Estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano”
N016	Resolución 1360	2015	se crea el Sistema Integrado de Gestión Institucional y el Comité de Gestión Institucional de la Defensoría del Pueblo.
N017	Norma NTC ISO 9001	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad
N018	Decreto 415	2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
N019	Resolución 1133	2016	Por medio del cual se Adopta el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información
N020	Resolución N° 0002710	2017	“Por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6”
N021	Plan estratégico Defensoría del pueblo	2017-2020	Planes, programas y proyectos que promueven la mejora continua, la cobertura y el desarrollo de la gestión defensorial en la totalidad del territorio nacional.
N022	Resolución 868	2017	Por medio del cual se adopta el Sistema Integrado de Información Misional VISION WEB

N023	Decreto 1008	2018	se define la política de Gobierno Digital, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital, la cual tiene por objeto 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.
------	--------------	------	---

Nota. Elaboración Propia

✓ **Esquemas o instancias de relacionamiento o toma de decisiones**

Para fortalecer el gobierno de TI, se busca generar las instancias donde el área de TI lidere la toma de decisiones sobre los proyectos y la gestión de los recursos tecnológicos; también se debe contar con la participación de las áreas involucradas con el fin de lograr acuerdos y establecer las responsabilidades de cada una de las partes.

La gobernabilidad de los recursos tecnológicos debe estar en su totalidad bajo la administración del área de TI para mantener un nivel excelente y de calidad en la prestación de servicios y de configuración que facilite los procesos, la administración y la efectividad de la tecnología, como agente potenciador del desempeño de la entidad.

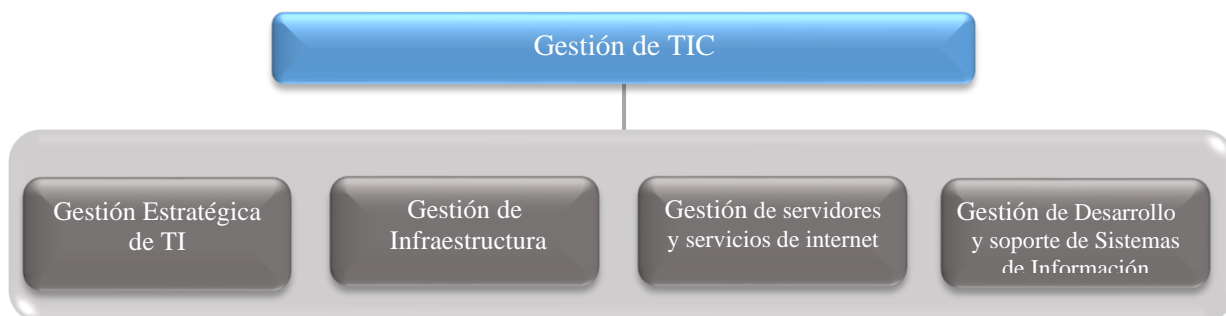
Conforme a lo anterior el grupo de sistemas debe adoptar un marco estratégico empresarial de gobernabilidad de TI que responda de manera organizada a la estrategia y desafíos empleados en el plan estratégico de la Defensoría del Pueblo.

✓ **Definición de Roles y perfiles de TI**

A continuación, se propone un esquema o estructura funcional del Grupo de Tecnologías de información, el cual incluye áreas que permitirán fortalecer el gobierno de TI, mediante la disposición de instancias de toma de decisión con los interesados en los procesos de gestión de TI, en los cuales se resuelven temas de estrategia, proceso y de operación.

Se crean las siguientes áreas dentro del Grupo de TIC:

Figura 32. Estructura funcional del Gestión de TI



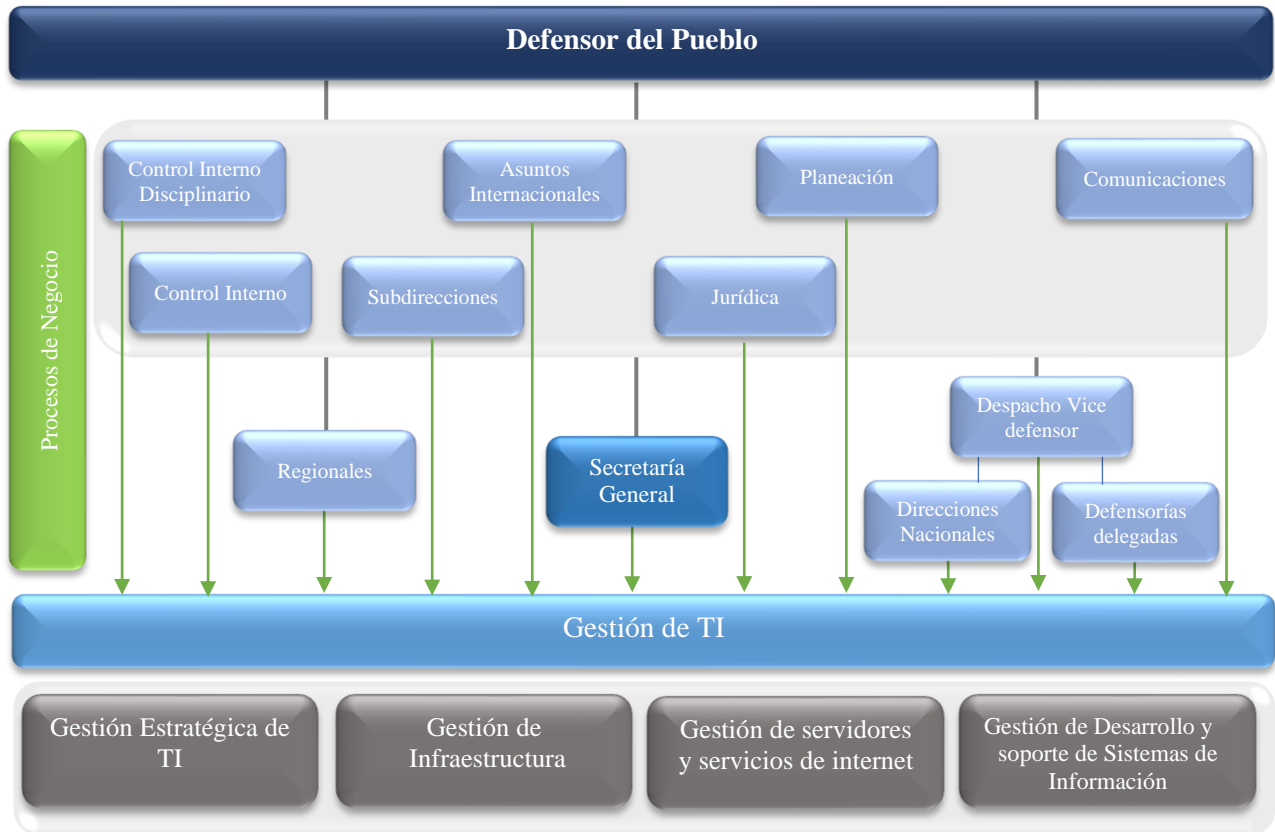
Nota. Elaboración propia

Dicha estructura propone las posiciones de liderazgo que el equipo de TI tendría a cargo, de este análisis se recomienda para asegurar no solo la estrategia de TI y las responsabilidades respecto a los procesos de tecnología, sino que también articula con el modelo de gobierno de TI.

El anterior diagrama, busca la adopción de la Defensoría del Pueblo de los lineamientos expuestos en el decreto 415 de 2016.

Inclusión de la estructura funcional de TI dentro de la estructura organizacional de la entidad.

Figura 33. Proceso de Gestión de TI transversal de la entidad



Nota. Elaboración propia

✓ **Cadena de valor de TI**

se describen los siguientes elementos:

Tabla 46. Elementos de la cadena de valor

Elemento	Componente
Entradas	Recursos Humanos
	Recursos Financieros
	Recursos Físicos
	Recursos Tecnológicos
Subprocesos	Proyectos de TI
	Planeación del Servicio de TI

	Soporte del servicio de TI
	Seguridad de la información
	Infraestructura de TI
Salidas	Productos del proceso
	Profesional Especializado responsable del Grupo de Tecnologías de la Información
	Profesional Especializado o Universitario responsable de Gestión de Infraestructura
	Profesional Especializado o Universitario responsable de Gestión de Servidores y servicios de Internet
Cargos responsables	Profesional Especializado o Universitario responsable de Gestión de Desarrollo y soporte de Sistemas de Información
	Profesional Especializado o Universitario responsable de Seguridad de la Información
	Profesional Especializado o Universitario responsable de Soporte Técnico
	Profesional Especializado o Universitario responsable de Gobierno Digital
	Profesional Especializado o Universitario responsable de Cumplimiento
	Clientes internos
	Ciudadanos
Cientes	Instituciones Públicas
	Organizaciones civiles y no gubernamentales

Nota. Elaboración propia

- Diagrama de proceso

La cadena de valor de TI de la Defensoría del Pueblo se define en función de 4 eslabones:

Figura 34. Cadena de Valor Defensoría del Pueblo



Nota. Elaboración propia

La cadena de valor empieza con la estructura principal de la parte estratégica de TI, esta se compone de la formulación de los proyectos de TI de la entidad, los cuales se priorizarán de acuerdo con los procesos definidos logrando llegar a un Gobierno de TI donde interactúan todos los procesos de gestión los cuales están alineados con todos los componentes de IT4+, pasando por servicios y soportes de TI logrando una retroalimentación hasta llegar a una salida e implementar las acciones de mejora.

Para que el talento humano del grupo de sistemas pueda responder de manera eficiente a los nuevos retos, se deben evaluar las capacidades técnicas de cada uno de sus integrantes buscando aprovechar al máximo las capacidades de cada uno de ellos y fortaleciendo aquellos aspectos en los que tengan debilidades.

✓ **Procesos de TI y oportunidades de mejora en la gestión de TI**

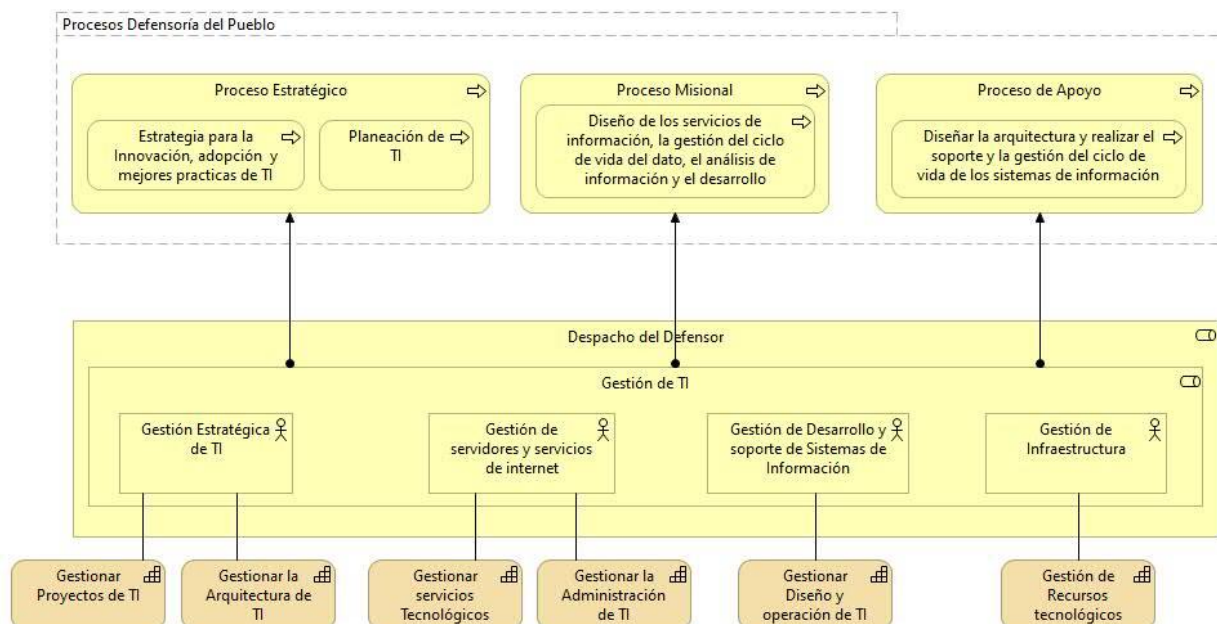
El Grupo de Gestión de TI ubicado en el Proceso de Direccionamiento Estratégico y según el modelo operativo planteado en el capítulo 4.1.4 de este documento, lidera unas capacidades y

sub capacidades que fueron definidas siguiendo el ciclo PHVA, las cuales son transversales con los demás procesos de la entidad:

- Gestionar la infraestructura tecnológica que soporta las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en Defensoría del Pueblo.
- Implementar el SGSI que garantice integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- Definir la estrategia y mejores prácticas que apoyen la adopción de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) acorde al marco de Arquitectura TI
- Monitorear, analizar, controlar e informar el avance y cumplimiento de los objetivos y de los requisitos de calidad del proceso de Gestión de TIC.
- Formular, ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del proceso.

Se realizó el AS-IS del Grupo de Gestión de TI con las Capacidades expuestas en el capítulo 4.2.5, se propone un modelo de operación de TI, encaminado a fortalecer las capacidades principales, Gestionar la arquitectura de TI, Gestionar los proyectos de TI, Gestionar la Arquitectura de TI, Gestionar los Servicios Tecnológicos, Gestionar la Administración de TI, Gestionar Diseño y operación de TI y Gestionar los Recursos Tecnológicos como se encuentra en la siguiente ilustración:

Figura 35. Modelo de Operación de TI Propuesto



Nota. Elaboración propia

A continuación, se alinean los procesos con los dominios del Marco de Referencia AE:

Tabla 47. Alineación modelo operativo con MRAE

Dominio	Capacidades PHVA
Estrategia de TI	Estrategia para la Innovación, adopción y mejores prácticas de TI
Gobierno de TI	
Uso y Apropiación	
Estrategia de TI	Planeación de TI
Gestión de Información	Diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo
Sistemas de Información	Diseñar la arquitectura y realizar el soporte y la gestión del ciclo de vida de los sistemas de información

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, la adopción de un modelo de gestión de proyectos de TI Permitirá fortalecer la capacidad para gestionar los proyectos del Grupo de Gestión de TI mediante herramientas tecnológicas que apoyen las actividades de dichos procesos.

✓ **Modelo de Gestión de proyectos**

Actualmente los procesos de TI no están bien definidos y aunque existen y operan no se encuentran estructurados, por tal razón y conforme a lo expresado por el grupo de sistemas de la Defensoría del pueblo se propone como procesos de gestión que están alineados con los procesos de la institución, a continuación, se muestran los procesos de TI relacionados en el marco de trabajo de gobierno corporativo Cobit 5.0.

Como estrategia el grupo de sistemas debe orientar esfuerzos a trabajar principalmente en aquellos que a continuación aparecen subrayados.

Dominio Evaluar, Dirigir y Monitorizar (EDM)

- EDM01 Asegurar configuración y mantenimiento del Marco General de Gobierno
- EDM02 Asegurar la Entrega de Beneficios
- EDM03 Asegurar la Optimización del Riesgo
- EDM04 Asegurar la Optimización de Recursos
- EDM05 Asegurar la transparencia de los Implicados

Dominio Alinear, Planificar y Organizar (APO)

- APO01 Gestionar el Marco de gestión de TI
- APO02 Gestionar la Estrategia
- APO03 Gestionar la Arquitectura de la empresa para TI
- APO04 Gestionar la Innovación
- APO05 Gestionar el Portafolio
- APO06 Gestionar el Presupuesto y los Costes

- APO07 Gestionar los Recursos Humanos
- APO08 Gestionar las Relaciones
- APO09 Gestionar los contratos de Servicio
- APO10 Gestionar los Proveedores
- APO11 Gestionar la Calidad
- APO12 Gestionar el Riesgo
- APO13 Gestionar la Seguridad

Dominio Construir, Adquirir e Implementar (BAI)

- BAI01 Gestionar Programas y Proyectos
- BAI02 Gestionar la Definición de Requerimientos
- BAI03 Gestionar la Identificación de Soluciones e Implementación
- BAI04 Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad
- BAI05 Gestionar la Habilitación del Cambio Organizacional
- BAI06 Gestionar Cambios
- BAI07 Gestionar la Aceptación del Cambio y Transición
- BAI08 Gestionar el Conocimiento
- BAI09 Gestionar los Activos
- BAI10 Gestionar la Configuración

Dominio. Entrega, Servicio y Soporte (DSS)

- DSS01 Gestionar Operaciones
- DSS02 Gestionar Peticiones de Servicio e Incidentes
- DSS03 Gestionar Problemas
- DSS04 Gestionar la Continuidad
- DSS05 Gestionar los Servicios de Seguridad
- DSS06 Gestionar los Controles de los Procesos de Negocio

Dominio Monitorear, Evaluar y Analizar (MEA)

- MEA01 Monitorear, Evaluar y Analizar el Rendimiento y la Conformidad
- MEA02 Monitorear, Evaluar y Analizar los controles Internos del Sistema

- MEA03 Monitorear, Evaluar y Analizar el Cumplimiento con los Requerimientos Externos

✓ **Gestión de proveedores**

Los proveedores de Tecnologías de la Información se vinculan a la entidad mediante los procesos contractuales. La gestión de los proveedores se rige por las políticas y los procesos de contratación definidos para la Defensoría del pueblo y a través de Secop I y II. No obstante, los requerimientos y especificaciones técnicas y del servicio que prestan son definidos y evaluados por el área de TI y por los lineamientos definidos por el MINTIC. La selección de proveedores estará dada por las condiciones, la calidad de los productos y servicios que ofrecen; la curva de aprendizaje obtenida en procesos anteriores.

✓ **Indicadores de gestión y de riesgo de TI**

Se establecieron los indicadores asociados al proceso Gestión de TI, asociados a los productos de la cadena de valor de TI, teniendo como base la SQ-F23 Matriz de Riesgo de Gestión definida por la Defensoría del Pueblo.

El proceso cuenta con los siguientes indicadores:

Tabla 48. Indicadores de medición PETI

Nombre Indicador	Tipo de indicador	Explicación del indicador	Unidad
Índice de desempeño promedio del mapa de ruta de ejecución del PETI en la entidad	Gestión	Medir el desempeño de la implementación del mapa de ruta del PETI respecto al cronograma planteado. Permite entender el comportamiento en el tiempo de la ejecución del PETI inmediatamente anterior.	Tiempo / Semestral

Porcentaje de ejecución y cumplimiento de estrategias definidas en el PETI en un periodo dado.	Gestión	Medir el nivel del avance porcentual versus el proyectado en un periodo dado, en lo que respecta a las iniciativas definidas en el PETI.	Porcentaje
--	---------	--	------------

Fuente: Mintic

Se han identificado los siguientes riesgos del proceso de Gestión de TI:

Tabla 49. Riesgos

RIESGO	CAUSA	Controles	Frecuencia
Debilidad en el cumplimiento y posicionamiento de las TICs de acuerdo con lo establecido en las normas y regulaciones.	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de gobierno estratégico de tecnología al interior de la entidad. * Falta de aprobación de políticas TICs. * Falta de socialización de las políticas TICs. * Falta de actualización del PETI 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Institucionalizar las políticas de TI. 2. Actualización del PETI. 	Semestral
Insuficiencia en la capacidad de prestación del servicio de gestión TICs.	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de recurso humano, tecnológico, financiero y de proceso. * Reasignación de los recursos humanos y financieros para otras actividades. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración y aprobación del catálogo de servicios de TI. 2. Evaluación y seguimiento a los indicadores de niveles de servicio establecidos en el catálogo de servicios de TI y PETI. 	Semestral
Deficiencia en la seguridad de la información de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de cultura organizacional de la seguridad de la información. * Falta de competencias técnicas en seguridad de la información 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación del sistema de seguridad de la información 	Semestral

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de SQ-F23 Matriz de Riesgo de Gestión

✓ **Plan de implementación de procesos**

Con el objetivo de llevar a cabo una gestión estratégica de TI en la Defensoría del pueblo, se describen a continuación los procesos de TI y sus subprocesos:

Tabla 50. procesos de TI y subprocesos

Proceso	Subproceso
----------------	-------------------

Estrategia de TI	Planeación
	Formulación Proyectos de TI
Gobierno de TI	Gestión de información
	Seguridad de la Información
	Infraestructura
	Servidores y servicios de internet
	Desarrollo
Servicios y soporte de TI	Administración de Infraestructura
	Mesa de ayuda
	Soporte Técnico
Implementar Acciones de Mejora	Evaluación
	Mejoramiento Continuo

Fuente: Elaboración propia

✓ **Instancias de toma de decisión**

Para fortalecer el gobierno de TI, se busca generar las instancias donde el área de TI lidere la toma de decisiones sobre los proyectos y la gestión de los recursos tecnológicos; también se debe contar con la participación de las áreas involucradas con el fin de lograr acuerdos y establecer las responsabilidades de cada una de las partes.

La gobernabilidad de los recursos tecnológicos debe estar en su totalidad bajo la administración del área de TI para mantener un nivel excelente y de calidad en la prestación de servicios y de configuración que facilite los procesos, la administración y la efectividad de la tecnología, como agente potenciador del desempeño de la entidad.

✓ Acuerdos de nivel de servicio y de desarrollo

Con el fin de establecer los ANS se tiene en cuenta Infraestructura, Servidores, Desarrollo e información, los cuales se identifican en la siguiente tabla:

Tabla 51. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Infraestructura	Establecer el contrato de Infraestructura con cláusula de ANS incluida. Establecer acuerdos de disponibilidad de las Redes.
Servidores	Establecer acuerdos de disponibilidad.
Desarrollo	Incluir ANS en los contratos con los proveedores y se debe trabajar de manera conjunta con el contratista. Incluir ANS para el desarrollo de aplicaciones nuevas, corrección a las existentes y a los servicios.
Información	Incluir ANS en cuanto a oportunidad, calidad y seguridad de la información que se intercambia entre las dependencias y/o Entidades.

Nota. Elaboración propia

Además, se debe establecer Acuerdos de Nivel de servicio con los usuarios finales e incluirlos en el catálogo de servicios.

Dominio de gestión de información:

Tabla 52. Acciones para cerrar la brecha Gestión de Información

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Acciones para cerrar la Brecha
La información para el análisis y la toma de decisiones se debe obtener directamente de los sistemas de información cuando este						La información para la toma de decisiones se debe obtener directamente de los sistemas de información cuando así lo requiera.

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Acciones para cerrar la Brecha
específicamente relacionado de los mismos.						
Se debe tener claramente identificado un directorio de componentes de servicios de información.						Establecer un directorio de componentes de servicios de información que incorpore los datos, información, servicios y flujos de información.
La calidad de los componentes de la información debe estar bien definida y contar con un plan						Establecer 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.
La Entidad debe tener fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable.						garantizar la existencia de fuentes únicas de información.

Nota. Elaboración Propia

✓ Herramientas de análisis

La entidad debe implementar iniciativas basadas en herramientas de análisis que obtengan la información para la toma de decisiones directamente de los sistemas de información cuando así lo requiera En el capítulo 4.3.4 en donde se consolidan y priorizan las iniciativas de inversión se plantea la Iniciativa de transformación IT006.

Dominio de sistemas de información

Tabla 53. Acciones para cerrar las brechas Sistemas de Información

CAPACIDAD	1 funcional	2 habilitador	3 contributivo	4 diferenciador	5 transformador	Acciones para cerrar la Brecha
Los sistemas de información existentes deben tener un control centralizado, una buena planeación y manejo total del área de TI.						Centralizar la planeación, creación y manejo de los Sistemas de Información desde el área de TI.
Los sistemas de información deben contar con documentación que permita brindar soporte y mantenimiento adecuado.						Instaurar una metodología para la documentación de los S.I de la entidad.
Se debe monitorear y medir el desempeño de los sistemas de información permitiendo así tomar decisiones cuando se presente un fallo						Establecer indicadores de monitoreo a todos los S.I de la entidad
La entidad debe tener un marco de referencia, que guíe la implementación y desarrollo de los sistemas de información.						Implementar un marco de referencia, que guíe la implementación y desarrollo de los sistemas de información.
Los sistemas de información deben interoperar para el aprovechamiento de los datos.						Establecer la interoperabilidad en los sistemas de información de la entidad
Debe existir una metodología diseñada e implementada para el desarrollo de los sistemas de información.						Crear un modelo de normalización de arquitecturas de sistemas de información.
Los sistemas de información deben ser escalables.						Crear un modelo de normalización de arquitecturas de sistemas de información.
Los sistemas de información deben ser actualizados y/o mejorados periódicamente de acuerdo con las necesidades de cada proceso.						Actualizar y/o mejorar los sistemas de información misionales y de apoyo de la entidad

Nota. Elaboración Propia

✓ Arquitectura de sistemas de información

La Arquitectura de Sistemas de Información debe establecerse por el Grupo de gestión de TI una vez se finalice el ejercicio de Arquitectura Empresarial que se tiene incluida en el capítulo

4.3.4 en donde se consolidan y priorizan las iniciativas de inversión dentro de la Iniciativa de transformación IT007. Se sugiere tener en cuenta el modelo de arquitectura TI dado por MINTIC dentro de su marco de referencia y lineamientos establecidos por el mismo que abarca Catálogo de sistemas de información, Arquitecturas de referencia de sistemas de información, Arquitecturas de solución de sistemas de información, Metodología de referencia para el desarrollo de sistemas de información entre otros.

✓ **Implementación de sistemas de información**

Las necesidades de los sistemas de Información de la Defensoría del pueblo fueron plasmadas en el capítulo 4.3.4 en donde se consolidan y priorizan las iniciativas de inversión.

✓ **Servicios de soporte técnico**

Se recomienda establecer un modelo de servicio de soporte definido en tres niveles:

Soporte de primer nivel: Información

Soporte de segundo nivel: Sistemas de información

Soporte de tercer nivel: Servicios Tecnológicos.

Se debe caracterizar el proceso de gestión de incidentes de TI que se sigue en la Defensoría del pueblo, las herramientas que lo soporta, las características de cada nivel, los roles responsables y los indicadores del proceso.

Dominio de servicios tecnológicos

Tabla 54. Acciones para cerrar la brecha Servicios Tecnológicos

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Acciones para cerrar la brecha
El acceso a las aplicaciones debe tener múltiples canales para disponer de los servicios						Establecer múltiples canales para el acceso a los servicios.
Debe existir gestión de controles para alcanzar niveles y políticas de seguridad óptimos y con un plan de comunicación establecido.						Actualizar y mejorar el SGSI.
Deben existir buenas prácticas en gestión de servicios de TI.						Establecer buenas prácticas en gestión de servicios de TI.
La entidad debe tener una mesa de ayuda que soporte todos los incidentes, eventos y problemas.						Implementar una mesa de servicios de TI que abarque todos los procesos de la entidad, reutilizando el aplicativo de Gestión de Incidencias
Los procesos de recuperación ante eventos y de continuidad deben estar claramente definidos.						Definir un proceso de recuperación ante eventos y de continuidad.

Nota. Elaboración Propia

✓ Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

Los criterios de calidad a aplicar deben estar de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial establecido por MINTIC, IT4+, ITIL y la Norma ISO/IEC 20000 y 27000.

✓ Infraestructura

Actualmente la defensoría del pueblo no se cuenta con la documentación que permita identificar la infraestructura que da soporte a sus servicios de información. Se podría usar el

siguiente esquema, para hacer el levantamiento de la infraestructura actual y para documentar la nueva.

Figura 36. Esquema de levantamiento de Información Infraestructura

FILA 1						
RACK 1 DESCRIPCION						
DEFENSORIA						
UR	MARQUILLA DESCRIPCION	ESTADO / EQUIPO	POT [KVA] Catalogo	POT [KVA] [KVA] Medida	TIPO A-B-C	RESPONSABLE
45						
44						
43						
42						
41						
40						
39						
38						
37						
36						
35						
34						
33						
32						
31						
30						
29						
28						
27						
26						
25						
24						
23						
22						

Nota. Defensoría del pueblo

Adicionalmente se debe crear una hoja de vida de cada elemento y/o equipo que corresponda a la infraestructura tecnológica de la entidad.

✓ Conectividad

Los cambios anuales en los proveedores externos que soportan la conectividad impactan la continuidad en la prestación de los servicios de TI, por lo cual el área de TI define en el proceso

de contratación condiciones que permitan realizar empalmes de proveedor a proveedor para minimizar el impacto del cambio en la prestación del servicio.

✓ **Servicios de operación**

Se deben definir las políticas de TI para cada tipo de servicio de operación, dichas políticas se recopilan en un documento general, este se debe caracterizar y enlazar al proceso de sistemas de información y al Sistema de Gestión Seguridad de la Información, para establecer los controles por procesos a nivel institucional con el fin de velar por la continuidad del negocio de manera constante.

✓ **Mesa de servicios**

La Defensoría del pueblo no cuenta con mesa de servicios de TI, cuenta con la implementación de un aplicativo llamado Gestión de Incidencias el cual se debe fortalecer con el fin de ofrecer una mejor gestión sobre el catálogo de servicios y gestionar de manera efectiva sobre los ANS entre las áreas de la entidad y el área de TI.ç

El Grupo de gestión de TI debe implementar una mesa de servicios de TI a partir del fortalecimiento del aplicativo Gestión de Incidencias permitiendo que abarque todos los procesos de la entidad, esta iniciativa se tiene incluida en el capítulo 4.3.4 en donde se consolidan y priorizan las iniciativas de inversión dentro de la Iniciativa de transformación IT025.

Adicional a esto se recomienda incluir indicadores para realizar el seguimiento a estos incidentes de manera mensual con el fin de establecer una mejora continua a través de planes de acción de acuerdo con las falencias identificadas dentro de su gestión mensual.

Dominio de uso y apropiación:*Tabla 55. Acciones para cerrar la brecha Uso y apropiación*

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Acciones para cerrar la brecha
Debe existir una formalización de los medios con los que la entidad hace monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI.						Establecer indicadores de monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI
Se debe incluir en el plan anual de capacitaciones temas específicos de tecnología.						Incluir en el plan anual de capacitaciones temas específicos de tecnología.
Se debe incluir en el plan de comunicaciones la divulgación de la oferta de TI para que esta influya en la apropiación a los usuarios						Incluir en el plan de comunicaciones la divulgación de la oferta de TI a los usuarios.
Se debe medir la satisfacción de usuarios con relación a las actividades, productos y servicios que brinda el Área de TI.						No se evidencia la satisfacción de usuarios con relación a las actividades, productos y servicios que brinda el Área de TI.
Se debe fortalecer la gestión del cambio en los proyectos de TI y la cultura informática.						Poco interés para el desarrollo de la gestión del cambio en los proyectos de TI y el fortalecimiento de la cultura informática.

Nota. Elaboración Propia

Se deben describir las iniciativas tendientes a lograr el uso y apropiación de la oferta de sistemas y servicios de información, incluyendo proyectos de evaluación y adopción de tecnología.

Después de identificar las acciones para cerrar las brechas, se construye el catálogo de Brechas, cada elemento fue clasificado según los dominios de la Arquitectura Empresarial para alinear el Catálogo de Brechas con el Marco de Referencia definido por MINTIC. Según dicha

clasificación, se observa que la mayoría de las brechas identificadas, se encuentran en el dominio de Gobierno de TI con el 25% y en el dominio de Estrategia de TI con 21,875%. A continuación, se presenta el detalle de las brechas por dominio de arquitectura y el catálogo de Brechas:

Tabla 56. Brechas por Dominio de la AE

Dominio de Arquitectura Empresarial	Nº Brechas	% Brechas
Estrategia de TI	8	23,5
Gobierno de TI	8	23,53
Gestión de Información	3	8,82
Sistemas de Información	7	20,59
Uso y apropiación	3	8,82
Servicios Tecnológicos	5	14,71
Total	34	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 57. Catálogo de Brechas

ID	Nombre elemento	Acción [Crear, eliminar, modificar]	Descripción	Proyecto en ejecución [SI, NO]	Dominio
B001	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Actualizar el PETI con los requerimientos de Gobierno digital de MINTIC.	SI	Estrategia de TI
B002	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Todos los proyectos de TI que gestione la entidad se encuentren relacionados en el PETI y el plan anual de adquisiciones.	SI	Estrategia de TI

B003	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Diseñar las políticas de TI de acuerdo con los lineamientos de MINTIC	SI	Estrategia de TI
B004	Hacer Gestión documental	Crear	Realizar un procedimiento de gestión documental para la gestión de información.	NO	Estrategia de TI
B005	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Actualizar el portafolio de proyectos de TI de acuerdo con el procedimiento de gestión documental para la gestión de información.	SI	Estrategia de TI
B006	Gestionar las comunicaciones	Modificar	Incluir en el plan de comunicaciones la divulgación a las demás áreas la estrategia de TI.	SI	Estrategia de TI
B007	Gestionar el Direccionamiento Estratégico	Crear	Establecer indicadores de gestión y de eficiencia a los proyectos que se ejecutan en el área de TI.	SI	Estrategia de TI
B008	Gestionar el Direccionamiento Estratégico	Modificar	Todas las actividades que se realicen en TI estén alineados a un indicador específico, a una meta y a un objetivo, estos deben ser incluidos en el PAA.	NO	Gobierno de TI
B009	Gestionar el Direccionamiento Estratégico	Modificar	Definir específicamente las funciones de cada proceso.	NO	Gobierno de TI
B010	Gestionar el Direccionamiento Estratégico	Modificar	Modificar la caracterización del proceso de Gestión de TI alineándola como proceso estratégico.	NO	Gobierno de TI

B011	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Las capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI se deben establecer de acuerdo con los lineamientos de MINTIC	SI	Gobierno de TI
B012	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Crear	Definir un modelo de evaluación de capacidades que permita establecer la madurez de los procesos.	NO	Gobierno de TI
B013	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Crear	Establecer una metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos y crear la estructura funcional dentro de Gestión de TI.	NO	Gobierno de TI
B014	Gestionar el Direccionamiento Estratégico	Modificar	Estandarización de los procesos y actualizarlos cuando ocurra una modificación.	NO	Gobierno de TI
B015	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Definir los acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI.	SI	Gobierno de TI
B016	Gestionar el Direccionamiento Estratégico Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	La información para la toma de decisiones se debe obtener directamente de los sistemas de información cuando así lo requiera.	SI	Gestión de Información
B017	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Establecer un directorio de componentes de servicios de información que incorpore los datos, información, servicios y flujos de información.	SI	Gestión de Información

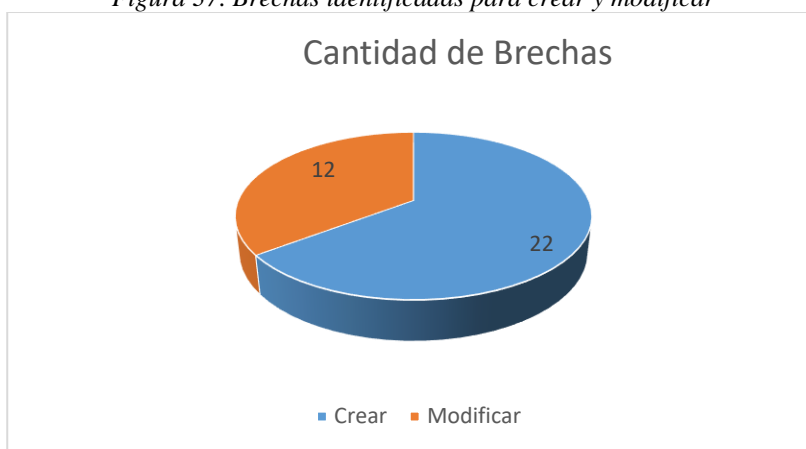
B018	Gestionar el Direccionamiento Estratégico Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Crear	Establecer un plan de calidad de los componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo.	NO	Gestión de Información
B019	Gestionar el Direccionamiento Estratégico Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Centralizar la planeación, creación y manejo de los Sistemas de Información desde el área de TI.	NO	Sistemas de Información
B020	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Crear	Instaurar una metodología para la documentación de los S.I de la entidad.	NO	Sistemas de Información
B021	Gestionar el Direccionamiento Estratégico	Modificar	Establecer indicadores de monitoreo a todos los S.I de la entidad	NO	Sistemas de Información
B022	Gestionar el Direccionamiento Estratégico Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Crear	Implementar un marco de referencia, que guíe la implementación y desarrollo de los sistemas de información.	SI	Sistemas de Información
B023	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Establecer la interoperabilidad en los sistemas de información de la entidad	SI	Sistemas de Información
B024	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Crear	Crear un modelo de normalización de arquitecturas de sistemas de información	SI	Sistemas de Información
B025	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Establecer múltiples canales para el acceso a los servicios.	SI	Servicios Tecnológicos

B026	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Actualizar y mejorar el SGSI.	SI	Servicios Tecnológicos
B027	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Crear	Establecer buenas prácticas en gestión de servicios de TI.	NO	Servicios Tecnológicos
B028	Gestionar el Direccionamiento Estratégico Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Crear	Crear una mesa de servicios de TI que abarque todos los procesos de la entidad.	NO	Servicios Tecnológicos
B029	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Definir un proceso de recuperación ante eventos y de continuidad.	SI	Servicios Tecnológicos
B030	Gestionar el Direccionamiento Estratégico	Crear	Establecer indicadores de monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI	NO	Uso y apropiación
B031	Gestionar el Direccionamiento Estratégico	Modificar	Incluir en el plan anual de capacitaciones temas específicos de tecnología.	NO	Uso y apropiación
B032	Gestionar las comunicaciones	Modificar	Incluir en el plan de comunicaciones la divulgación de la oferta de TI a los usuarios.	SI	Uso y apropiación
B033	Gestión de Atención y Tramites Gestión de la Promoción y la Divulgación Gestión de la Prevención y la protección Gestión Documental	Modificar	Actualizar y/o mejorar los sistemas de información misionales y de apoyo de la entidad	SI	Sistemas de Información
B034	Gestionar el Direccionamiento Estratégico	Crear	Establecer la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas de la gestión Defensorial.	NO	Estrategia de TI

Fuente: Elaboración Propia

Al analizar las brechas identificadas, se observan 22 elementos a modificar y 12 elementos a crear. Los elementos para modificar, se refiere a que pueden estar presentes en la Defensoría del Pueblo, pero se requiere formular acciones para fortalecerlos u optimizarlos. En cuanto a los elementos a crear, éstos se refieren a elementos que no están presentes en el Defensoría del Pueblo y que se necesitarían para mejorar el desempeño de los servicios o procesos.

Figura 37. Brechas identificadas para crear y modificar



Nota. Elaboración propia

Sesión consolidar y priorizar las iniciativas de inversión

Con el fin de cubrir las necesidades y las actividades de transformación digital de la Defensoría del Pueblo y brindar soluciones que permitan ofrecer una atención a los usuarios generando valor soportado en tecnologías de la información, a continuación, se presenta un extracto de la consolidación en el Catálogo de Iniciativas de Transformación.

Tabla 58. Catálogo de iniciativas de transformación

ID	Descripción	Área Líder	ID Objetivos estratégicos TI	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado Meses	Costo estimado inversión total 2021-2024	ID Brechas
-----------	--------------------	-------------------	-------------------------------------	---------------------------	------------------------------------	---	-------------------

IT001	Construcción y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.	Gestión de TIC	OETI01, OETI07,	Secretaria General Gestión de TIC	12	\$ 55.000.000	B001, B002, B005
IT002	Elaboración de las políticas de Tecnologías de Información	Gestión de TIC	OETI01, OETI07	Gestión de TIC	3	\$ 33.600.000	B003
IT003	Diseñar el Modelo de Arquitectura Digital de Referencia para la Defensoría del Pueblo de Colombia cumpliendo las políticas y lineamientos de Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (MinTic)	Secretaria General	OETI03, OETI10,	Secretaria General Gestión de TIC Defensoría Pública	5	\$ 156.000.000	B024
IT004	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR) que incluirá los sistemas de planeación estratégica, presupuestación, monitoreo y evaluación.	Secretaria General	OETI04, OETI06, OETI10	Secretaria General Gestión de TIC	16	\$ 2.070.000.000	B007, B021

Fuente: Instrumento “Catálogo de Iniciativas de Transformación” contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06 - Anexo No. 14

Después de elaborar el Catálogo de Iniciativas de Transformación, se identifica que está compuesto por 34 iniciativas formuladas que se pueden desarrollar en el periodo comprendido entre 2021 a 2024, ascienden a un monto de inversión de \$16.427.575.127.

Con base en las mejores prácticas de la Guía de PMBOK de PMP, los valores antes expuestos constituyen una estimación por orden de magnitud (ROM – Rough Order of Magnitude), teniendo en cuenta el alcance conocido de cada Iniciativa, y los recursos necesarios para su abordaje, lo que podrá tener una variación de + / - 30%. Para conocer la matriz completa dirigirse al *Anexo 10. Catálogo de iniciativas de Transformación_V0.1*

Priorización de las Iniciativas: para establecer el orden en el cual se ejecutarán las iniciativas, se definieron los siguientes criterios para priorizar:

- Valor Público: “creado por el Estado a través de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, las regulaciones para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de políticas públicas que satisfagan necesidades de la población” (Escobar, 2016).

Para estimar el valor público se tuvo en cuenta los siguientes elementos: Habilitación de servicios digitales y de confianza, participación al logro de procesos internos seguros y eficientes, toma de decisiones a partir de datos, empoderamiento a los ciudadanos a través de un Estado abierto, impulso al desarrollo de territorios y ciudades inteligentes, número de usuarios beneficiados anualmente, verificación de la iniciativa si corresponde a una obligación normativa y de obligatorio cumplimiento, alineación con la estrategia de la Defensoría del pueblo, mejora en la imagen institucional y si la iniciativa está alineada a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

- Complejidad: Se refiere al grado de dificultad para llevar a cabo la iniciativa, está compuesta de varios elementos relacionados como el riesgo financiero, operativo, si

existen dependencias con otros proyectos o con sistemas actuales, también tiene en cuenta si hay interoperabilidad con otras entidades, si existen las capacidades internas para ejecutar la iniciativa, si existe una alta resistencia al cambio y la duración estimada.

- Costo: Se refiere al valor monetario que requiere para la iniciativa en cuanto a inversión y operación.

Se calificaron las iniciativas teniendo en cuenta las variables antes mencionadas, se asignó un valor numérico entre 1 y 10 a cada iniciativa, como se muestra en el aparte de la tabla:

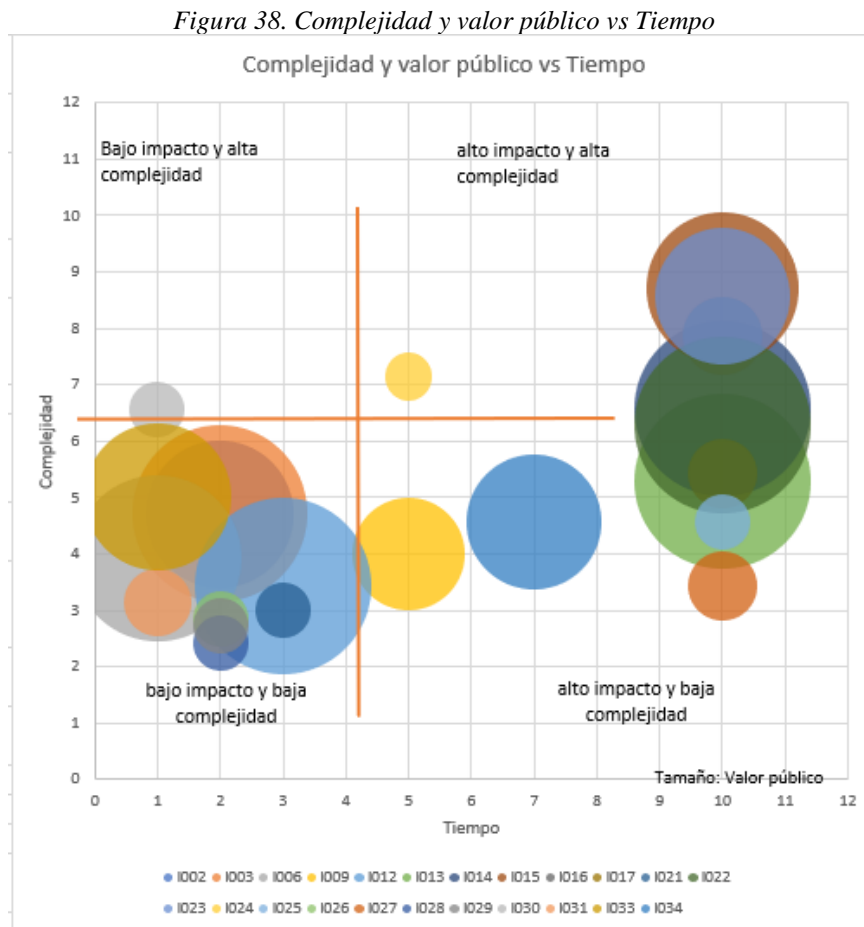
Tabla 59. Calificación de las iniciativas

Iniciativas de transformación		Complejidad	Valor público	Costo	Tiempo
ID	NOMBRE				
I002	Políticas de Tecnologías de Información	4,714285714	7	2	2
I003	Diseñar el Modelo de Arquitectura Digital de Referencia para la Defensoría del Pueblo de Colombia cumpliendo las políticas y lineamientos de Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (MinTic)	4,714285714	10	2	2
I006	Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo, análisis y seguimiento de alertas y/o recomendaciones que soporte la metodología diseñada.	3,928571429	9	1	1
I009	Definición de los acuerdos de nivel de servicio SLA y acuerdos operacionales de TI	4	4	1	5
I012	Diseño e implementación de una plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión de la DPC (Mapa Defensorial).	3,428571429	10	1	3
I013	Plan de adquisición de servicios, infraestructura y software.	5,285714286	10	7	10

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se muestran los resultados de la valoración combinando los tres criterios de priorización en el eje Y tenemos la Complejidad y el Costo y en el eje X el Valor Público vs

Tiempo, para conocer la matriz de valoración completa dirigirse al *Anexo 11. Priorización de las Iniciativas de inversión_V.01*.



Nota. Elaboración propia

La ilustración anterior muestra las iniciativas representadas en círculos de diferentes colores, en donde el tamaño del círculo es directamente proporcional al costo de la iniciativa y se encuentran distribuidas en cuatro cuadrantes que se describen a continuación:

- Cuadrante inferior izquierdo: se ubican las iniciativas de bajo impacto y baja complejidad.

- Cuadrante superior izquierdo: se ubican las iniciativas de bajo impacto y alta complejidad.
- Cuadrante superior derecho: se ubican las iniciativas de alto impacto y alta complejidad.
- Cuadrante inferior derecho: se ubican las iniciativas de alto impacto y baja complejidad.

Las iniciativas de mayor prioridad son las que están situadas en el cuadrante inferior derecho y de menor tamaño; mostrando iniciativas de alto impacto, baja complejidad a un costo bajo. Las iniciativas de menor prioridad son las que están situadas en el cuadrante superior izquierdo y de mayor tamaño; mostrando iniciativas de bajo impacto, alta complejidad y un costo alto. Por lo tanto, se listan las iniciativas en orden de Prioridad:

- IT027. Elaboración del inventario de activos de información de la entidad.
- IT025. Implementación de una Mesa de servicios de TI que abarca todos los procesos.
- IT017. Diseño, implementación y evaluación de una estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial.
- IT013. Plan de Adquisición de servicios, infraestructura y software
- IT034. Establecimiento de la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas de la gestión Defensorial y realizar la encuesta de percepción tanto a agentes públicos y privados como a la ciudadanía.
- IT009. Definición de los acuerdos de nivel de servicio SLA y acuerdos operacionales de TI

- IT023. Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento en defensoría pública diseñada e implementada.
- IT014. Diseño e implementación de la Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TICs, con un enfoque en gestión por resultados, asimilación del MGDR y TICs.
- IT016. Diseño e implementación de un modelo de atención de requerimientos ciudadanos con base en el diagnóstico realizado.
- IT015. Diseño e implementación de un piloto para fortalecer la coordinación institucional con la PGN y las Personerías.
- IT021. Actualización del SGSI
- IT024. Actualización de las Tablas de Retención Documental, abarcando el tiempo de retención de la información Digital en todos los procesos
- IT028. Implementar un procedimiento de TI para la administración y control en la activación y/o desactivación del personal de la entidad.
- IT029. Actualización del plan de comunicaciones de la entidad.
- IT026. Actualización del proceso del proceso de Gestión de TI, que incluya la caracterización y la estructura funcional del área.
- IT031. Actualizar el plan de capacitación de la entidad.
- IT012. Diseño e implementación de una plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión de la DPC (Mapa Defensorial).
- IT003. Diseñar el Modelo de Arquitectura Digital de Referencia para la Defensoría del Pueblo
- IT002. Políticas de Tecnologías de Información

- IT006. Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo, análisis y seguimiento de alertas y/o recomendaciones que soporte la metodología diseñada.
- IT030. Actualización del PAA de la entidad incluyendo todas las actividades que se realicen en el área de TI.
- de Colombia cumpliendo las políticas y lineamientos de Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (MinTic)
- IT027. Elaboración del inventario de activos de información de la entidad.
- IT033. Integración al Portal Único del Estado Colombiano www.gov.co

En el *Anexo 11. Priorización de las Iniciativas de inversión_V.01* se encuentra la calificación de los criterios de calificación antes mencionados, para cada iniciativa, y el resultado de la priorización aplicando dichos criterios.

Sesión consolidar los gastos asociados a la operación

En esta etapa se identificaron los gastos con componentes de TI asociados a la operación de la Defensoría el Pueblo, utilizando como insumo los recursos y roles identificados en el Modelo operativo y la planeación presupuestal de las vigencias anteriores 2018, 2019 y 2020, a continuación, se presenta un aparte del *Anexo 12. Catálogo de gastos de operación* que incluyen:

Tabla 60. Catálogo de gastos sobre la operación

ID	Nombre	ID Capacidades asociadas o ID Servicio asociado	Descripción	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado Años	Costo estimado inversión anual	Costo estimado inversión total
GO-001	Sistema de Información Administrativo y Financiero SIAF.	C04. Gestionar el Talento Humano C05. Gestionar las finanzas C09. Gestionar servicios Administrativos C14. Atención y Trámite	Prestación de Servicios para el uso y soporte del Sistema de Información Administrativo y Financiero SIAF.	Financiera, Administrativa, Talento Humano, Defensoría Pública	4	\$ 160.000.000	\$ 640.000.000
GO-002	Servicio de office 365 y ATP	C03. Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Suscripción anual de open gobierno para el servicio de office 365 y ATP por el término de un (1) año contados a partir de la fecha de culminación de la última suscripción adquirida por la entidad	Todas las Áreas	4	\$ 1.100.500.000	\$ 4.402.000.000

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI

G.ES.06

Sesión identificar los planes de la política de gobierno digital

Como parte de los esfuerzos orientados a lograr la transformación digital de la Defensoría del Pueblo, el Grupo de construcción del PETI ha abordado las siguientes líneas de acción:

- **Plan de integración al portal único del estado colombiano:** La Defensoría del Pueblo se encuentra en el paso de Priorización y planificación del plan, basándose en los servicios registrados ante el SUII, así mismo acondicionando y/o mejorando los

trámites y servicios que deben ser integrados en el Portal Único del Estado

Colombiano, se realizará el rediseño de la página web de la Entidad de acuerdo a los lineamientos de la política Digital y a las disposiciones de la Guía de integración de trámites y servicios a GOV.CO.

- **Plan de Transformación Digital:** Las iniciativas del plan de transformación digital se encuentran incluidas dentro de las iniciativas propuestas en el PETI 2021 – 2024, orientadas al cumplimiento de las estrategias presentes en el Plan Estratégico de la Defensoría del Pueblo y al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022.
- **Plan de Acción para la Implementación de Servicios Ciudadanos Digitales:** Como parte de las mejoras de los trámites y servicios, se espera realizar la transformación de dos de los servicios que se ofrecen por parte de la Defensoría del pueblo.
- **Plan de Seguridad y Privacidad de la Información:** Se encuentra en etapa de diagnóstico el proyecto de protección y tratamiento de datos personales; la implementación se espera iniciar en la planeación e iniciar la implementación durante el año 2021 y finalizar la implementación en el año 2022; por último, en el año 2023 se realizará la etapa de monitoreo y seguimiento sobre la implementación de la protección y tratamiento de datos.

Tabla 61. Catálogo de iniciativas de Planes de la Política de Gobierno Digital

ID	Nombre Iniciativa	Plan asociado	Descripción	Área Líder	Brechas
IPGD001	Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos	Plan de Transformación Digital	Diseñar e implementación de un Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos conforme a los lineamientos de MINTIC	Secretaría General	B011, B013, B020, B022, B024

IPGD002	Diseñar el Modelo de Arquitectura Digital de Referencia	Plan de Transformación Digital	de	Diseñar el Modelo de Arquitectura Digital de Referencia para la Defensoría del Pueblo de Colombia cumpliendo las políticas y lineamientos de Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (MinTic)	Secretaria General	B001, B002, B005
IPGD003	Rediseño e implementación del portal web.	Plan de Integración al Portal Único del Estado Colombiano		Rediseñar e implementar el portal web para el acceso y promoción de la oferta multicanal habilitando mecanismos interactivos para la administración y consulta de contenidos.	Secretaria General	B025
IPGD004	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	Plan de Acción para la Implementación de Servicios Ciudadanos Digitales		Diseñar e implementar un modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	Secretaria General	B033
IPGD005	Servicio de Digiturno	Plan de Acción para la Implementación de Servicios Digitales		Adquisición e instalación del servicio de Digiturno, que incluya el agendamiento virtual, entornamiento local y aplicaciones móviles para los usuarios para mejorar la gestión del servicio de atención al ciudadano en piloto en la ciudad de Bogotá.	Gestión de TI	B023, B025
IPGD006	Actualización del SGSI	Plan de Seguridad y privacidad de la información	y	Actualización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Defensoría del pueblo.	Gestión de TI	B026

Nota. Elaboración propia

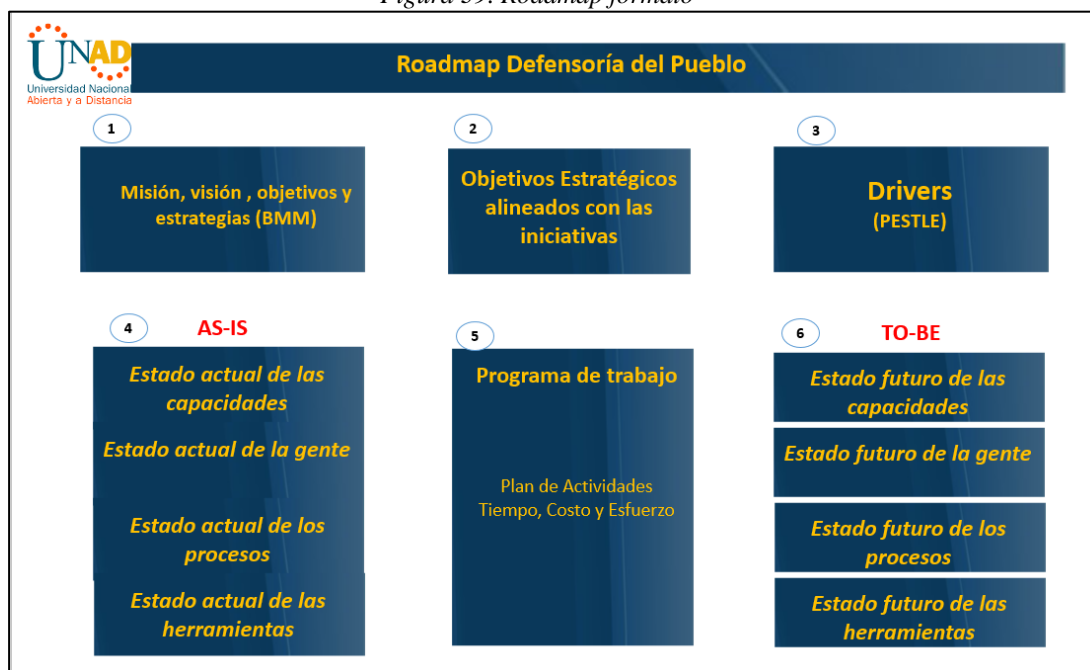
Sesión construir la hoja de ruta.

En esta sesión se construyó la Hoja de Ruta o Roadmap de TI de la Defensoría el pueblo, a partir de la estrategia de TI sesión 11 capítulo 4.3.1, Análisis de los factores internos y externos realizado en la sesión 6 capítulo 4.2.1, Análisis de la situación actual y capacidades de la entidad realizada en la sesión 10 capítulo 4.2.5, las iniciativas de Transformación descritas en capítulo 4.3.4 sesión 14 y la priorización que se dio a cada una, así como las

iniciativas de la Política de Gobierno Digital y los gastos sobre la operación, generando una seria ordenada para la ejecución de los proyectos de la Defensoría del pueblo en materia de TI, los cuales irán alineados con el plan anual de adquisiciones e inversiones y todas las iniciativas antes mencionadas durante la ejecución del PETI 2021-2024.

Para presentar el Roadmap de la entidad se tienen en cuenta 6 aspectos mencionados anterior meten y que se pueden identificar en la siguiente ilustración:

Figura 39. Roadmap formato

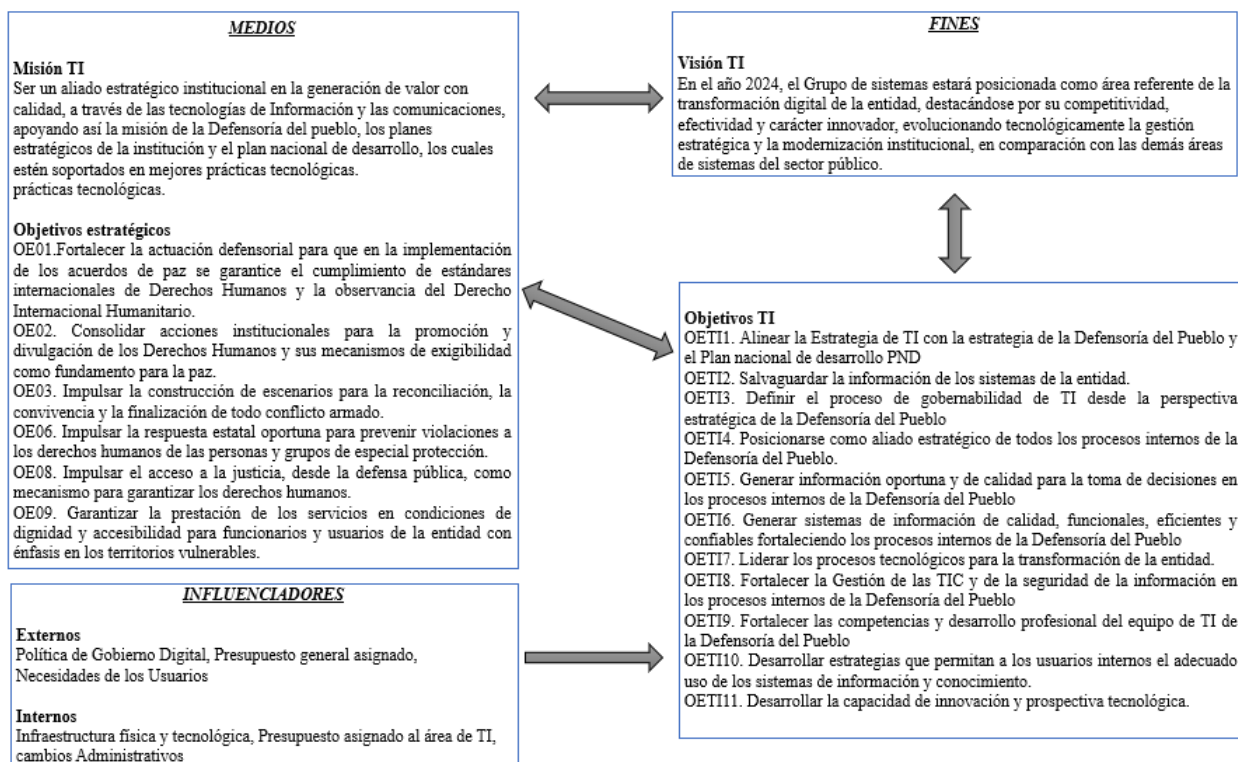


Nota. Elaboración propia

Aspecto estrategia de TI

Para este punto se tuvo en cuenta la nueva estrategia de TI construida en la sesión 11 de este documento, la cual se representa en el Modelo motivacional del negocio.

Figura 40. BMM TO-BE



Nota. elaboración propia

Aspecto objetivos estratégicos

En este ítem se presentan los Objetivos Estratégicos desarrollados en la sesión 14 dentro de la construcción de la estrategia de TI los cuales se hicieron con el modelo SMART, además se encuentran alineados con las iniciativas.

Figura 41. Objetivos SMART de TI.

Objetivos Estratégicos de TI
<p>Objetivos Estratégicos de TI</p> <p>OETI01. Alinear la Estrategia de TI al 100% con la estrategia de la Defensoría del Pueblo y el Plan nacional de desarrollo PND durante el cuatrenio.</p> <p>OETI02. Mejorar los procesos tecnológicos en un 80% para la transformación de la entidad durante el cuatrenio.</p> <p>OETI03. Desarrollar el proceso de gobernabilidad de TI en 90% desde la perspectiva estratégica de la Defensoría del Pueblo durante el cuatrenio.</p> <p>OETI04. Posicionarse como aliado estratégico en un 100% con todos los procesos internos de la Defensoría del Pueblo durante el cuatrenio.</p> <p>OETI05. Proveer información oportuna y de calidad para la toma de decisiones al 100% de los procesos internos de la Defensoría del Pueblo durante el cuatrenio.</p> <p>OETI06. Generar sistemas de información de calidad, funcionales, eficientes y confiables fortaleciendo en un 70% los procesos internos de la Defensoría del Pueblo durante el cuatrenio.</p> <p>OETI07. Fortalecer la Gestión de las TIC y de la seguridad de la información en un 100% de los procesos internos de la Defensoría del Pueblo durante el cuatrenio.</p> <p>OETI08. Fortalecer las competencias y desarrollo profesional del equipo de TI de la Defensoría del Pueblo en un 50% durante el cuatrenio.</p> <p>OETI09. Desarrollar estrategias en un 90% que permitan a los usuarios internos el adecuado uso de los sistemas de información y conocimiento durante el cuatrenio.</p> <p>OETI10. Desarrollar la capacidad de innovación y prospectiva tecnológica en un 70% durante el cuatrenio.</p> <p>OETI11. Salvaguardar la información de los sistemas de la entidad en un 100% durante el cuatrenio.</p>

Nota. Elaboración propia

Aspecto drivers

En este aspecto Driver se toma en cuenta el análisis del entorno y normatividad vigente, desarrollado en la sesión 7 donde se construyó la matriz PESTLE análisis de los factores ser políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales, que pueden afectar positiva y negativamente a la Defensoría del pueblo.

Figura 42. PESTLE

PESTLE	
Políticos	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de lineamientos en las políticas Gubernamentales • Seguimiento y uso a la Normatividad y Estándares generados por MINTIC • Implementar La integración de los proyectos de Tecnología dentro del Marco de la Normatividad impartida por el gobierno Nacional y las buenas prácticas que regulan la materia
Económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Alto costo de la tecnología y recursos limitados • Adquisición, Crecimiento y actualización Tecnológico préstamo BID • Convenios de cooperación Nacional e Internacional para el fortalecimiento tecnológico en la Defensoría del Pueblo.
Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • La "Agenda de Conectividad", que es el programa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de impulsar el uso y masificación de las Tecnologías de Información y Comunicación -TIC- como herramienta dinamizadora del desarrollo social y económico del país.
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento en la implementación de las nuevas tecnologías de información • Existen políticas del Sistema de seguridad de la Información sin embargo se debe realizar seguimiento al cumplimiento de estas • Uso de las nuevas tendencias en el uso y administración de recursos informáticos
Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de Firmas digitales • Implementación de normas de <u>cero papel</u>

Nota. Elaboración propia

Aspecto estado actual de las capacidades

Para realizar la matriz de madurez del estado actual de las Capacidades se analizó las herramientas, personas y tecnología de la Defensoría del pueblo. Además, se adoptó la medición de niveles de madurez de Gardner especificados en la sesión 10.

Tabla 62. Matriz de madurez de capacidades AS-IS

Dominio	Descripción					
		1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador
Estrategia de TI	Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la entidad.					
	Las políticas generales de TI en cuenta la estrategia del sector.					
	Las estrategias a seguir en gestión tecnológica se encuentran debidamente documentada.					
	Portafolio de proyectos de TI, se encuentra definido y claramente documentado.					

Dominio	Descripción	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador
	Proyectos de TI están incluidos en el PETI, cumpliendo con las políticas y el gobierno de TI.	■				
	La estrategia de TI es de conocimiento de las áreas de Direccionamiento estratégico, Planeación, Financiera, servicios Administrativos y Gestión de TI.		■			
	Toma de decisiones estratégicas alineadas con los requerimientos de Gestión de TI	■				
	Desarrollo sistemas de información funcionales de acuerdo con la estrategia del proceso.	■				
	Rendición de cuentas con participación ciudadana.		■			
Gobierno de TI	Actividades de TI se ejecutan teniendo en cuenta el plan de acción anual PAA.			■		
	Decisiones de TI tomadas en el área de TI		■			
	Participación con voz y voto del área de TI en el comité directivo		■			
	Las capacidades, procesos y esquemas definidos de acuerdo con los parámetros de gobierno de TI.	■				
	modelos de madurez implementados	■				
	La metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos está claramente definida y tiene un responsable en el interior del grupo de sistemas.		■			
	Los indicadores de desempeño del macro proceso están alineados con los resultados del proceso de TI		■			
	Procesos actualizados y estandarizados		■			
	Acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI bien definidos.		■			
Gestión de Información	La información para el análisis y la toma de decisiones se obtiene directamente de los sistemas de información.		■			
	Directorios de componentes de sistemas de información claramente identificados.	■				
	La calidad de los componentes de la información está bien definida y contenta con un plan.	■				
	Fuentes únicas de información desarrolladas.	■				
Sistema de información	Los sistemas de información existentes tienen un control centralizado, una buena planeación y manejo total del área de TI.	■				
	Los sistemas de información cuentan con documentación que permite brindar soporte y mantenimiento adecuado.	■				
	Sistemas de Información monitoreados y medibles	■				
	La entidad cuenta con un marco de referencia, que guíe la implementación y desarrollo de los sistemas de información.	■				
	Los sistemas de información interoperan para el aprovechamiento de los datos.	■				

Dominio	Descripción	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador
	Metodología diseñada e implementada para el desarrollo de los sistemas de información.					
	Los sistemas de información escalables.					
	Actualizar y/o mejorar los sistemas de información misionales y de apoyo de la entidad					
Servicios Tecnológicos	Acceso a las aplicaciones con múltiples canales para disponer de los servicios					
	Controles y políticas de seguridad existentes					
	Buenas prácticas de TI implementadas					
	Procesos de recuperación ante eventos y de continuidad claramente definidos.					
Uso y apropiación	Medios formalizados para monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI.					
	Incentivos, capacitaciones y talleres en temas específicos de tecnología incluidos en el PIC					
	El Plan de comunicación de la entidad incluyen la oferta de TI					
	Medios implementados que evidencien satisfacción de los usuarios hacia el área de TI.					
	Fortalecimiento de la gestión del cambio en los proyectos de TI y la cultura informática.					

Aspecto programa de trabajo

La ejecución de cada uno de los proyecto o iniciativas de transformación y los gastos de operación, se proyectaron por cuatro años y se tuvo en cuenta los lineamientos los lineamientos dados por la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI:

- Las iniciativas con menor costo, menor complejidad y mayor valor público serán las victorias tempranas para la Defensoría del Pueblo y para las iniciativas con mayor costo, mayor complejidad y menor valor público se deberá evaluar la viabilidad de implementación.
- Las iniciativas de inversión planeadas con mayor prioridad se ubican en la parte superior del cuadrante y las de menor prioridad en la parte inferior. Los proyectos que ya se encuentran en ejecución se incluyen resaltados con un color diferente.
- Se debe realizar la proyección de estos gastos durante el periodo del PETI.

- Se incluyen los planes de la Política de Gobierno Digital.

A continuación, se muestra un aparte de la matriz de proyectos a 4 años:

Tabla 63. Proyectos

			Presupuesto	2020	2021	2022	2023
	Área Líder	ID	Nombre de proyecto				
Iniciativas de transformación	Gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones	IT001	Construcción y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.	\$40M	\$15M		
		IT002	Políticas de Tecnologías de Información		\$34M		
		IT009	Acuerdos de nivel de servicio SLA y Acuerdos operacionales de TI		\$33M		
		IT021	Actualización del SGSI		\$34M		
		IT027	Inventario de activos de información.		\$103M		
		IT028	Procedimiento de TI para la administración del personal de la entidad.			\$11M	
		IT032	Plan de recuperación ante eventos y de continuidad.			\$75M	
		IT033	Integración al Portal Único del Estado Colombiano				\$156M
	Planeación	IT011	Sistema Integrado para la Gestión Defensorial	\$14M	\$56M		
	Secretaría General	IT004	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR)	\$1M	\$1.683 M		
		IT005	Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones	\$197M	\$148M		
		IT007	Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos	\$156M	\$624M	\$624M	\$156M
		IT008	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	\$388M	\$1.163 M		
		IT010	Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica.	\$55M	\$276M		
		IT018	Modelo para la gestión preventiva de la Defensoría del Pueblo de Colombia	\$230M	\$460M		
		IT019	Servicio de Digiturno	\$99M	\$100M		
		IT020	Rediseño e implementación del portal web.	\$54M	\$322M		
		IT014	Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TICs	\$561M	\$1.683 M	\$1.122M	
		IT003	Diseño del Modelo de Arquitectura Digital de Referencia				\$156M
		IT006	Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo			\$46M	\$23M
IT012		Plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión.		\$72M			
IT013	Plan de Adquisición de servicios, infraestructura y software.		\$256M				

	IT015	Diseño e implementación de un piloto de interoperabilidad.	\$295M	\$337M		
	IT016	Modelo de atención de requerimientos ciudadanos.		\$38M	\$66M	\$16M
	IT017	Estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención.	\$92M	\$92M		
	IT022	Sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.		\$279M	\$371M	
	IT023	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento.	\$258M	\$430M		
	IT025	Mesa de servicios de TI.			\$21M	
	IT034	Establecimiento de la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas.	\$385M	\$540M		
Gestión Documental	IT024	Actualización de las Tablas de Retención Documental			\$29M	
Planeación	IT030	Actualización del PAA		\$59M		
Direccionamiento Estratégico	IT026	Actualización del proceso de Gestión de TI.		\$7M		
Comunicaciones	IT029	Actualización del plan de comunicaciones de la entidad.		\$22M		
	IT031	Actualización el plan de capacitación de la entidad.		\$22M		
En ejecución						
Planeada						

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI

G.ES.06

Proyección de presupuesto

En esta sección, se presentan los recursos asignados para las iniciativas de transformación y Gastos de Operación en ejecución 2020 y la proyección 2021 – 2024. Los datos presentados en la siguiente tabla establecen el dominio presupuestal que debe planear Gestión de TI en el proceso de entrada en vigor del presente plan. Las cifras son presentadas en millones de pesos colombianos.

Se presenta el Catálogo de Gastos de Operación, proyectando los costos que tendrá el área de TI en los próximos 4 años.

Tabla 64. Catálogo de GO

Catálogo de gastos sobre la operación				
ID	Nombre	Tiempo total estimado Años	Costo estimado inversión anual	Costo estimado inversión total
GO-001	Sistema de Información Administrativo y Financiero SIAF.	4	\$ 160.000.000	\$ 640.000.000
GO-002	Servicio de office 365 y ATP	4	\$ 1.100.500.000	\$ 4.402.000.000
GO-003	Central telefónica IP	4	\$ 345.000.000	\$ 1.380.000.000
GO-004	Mantenimiento plataforma de Servidores	4	\$ 80.000.000	\$ 320.000.000
GO-005	Mantenimiento plataforma Periféricos	4	\$ 80.000.000	\$ 320.000.000
GO-006	Conectividad	4	\$ 985.000.000	\$ 3.940.000.000
GO-007	Productos Oracle	4	\$ 44.360.000	\$ 177.440.000
GO-008	Mantenimiento UPS	4	\$ 50.000.000	\$ 200.000.000
GO-009	Equipos de Computo	4	\$ 552.716.646	\$ 2.210.866.584
GO-010	Licenciamiento ArcGIS	4	\$ 143.285.000	\$ 573.140.000
GO-011	Microsoft Azure	4	\$ 300.001.650	\$ 1.200.006.600
GO-012	Sistema de información Strategos®	4	\$ 29.000.000	\$ 116.000.000
GO-013	Certificación Digital SIAF	4	\$ 10.100.000	\$ 40.400.000
GO-014	Licencia Informix	4	\$ 270.000.000	\$ 1.080.000.000

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI

G.ES.06

A continuación, se presenta la planeación de los recursos financieros “presupuesto” de las iniciativas de TI de la Defensoría del Pueblo, incluyendo las iniciativas de la política de Gobierno Digital. Además de priorizaron las victorias tempranas de la entidad como las iniciativas con menor costo, menor complejidad y mayor valor público.

Tabla 65. Presupuesto iniciativas

ID	Nombre Iniciativa	Tiempo total estimado Meses	Costo promedio año	Costo estimado inversión total 2021-2024
----	-------------------	--------------------------------	-----------------------	--

IT001	Construcción y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.	12	\$13.750.000	\$ 55.000.000
IT002	Políticas de Tecnologías de Información	3	\$8.400.000	\$ 33.600.000
IT003	Diseño del Modelo de Arquitectura Digital de Referencia	5	\$39.000.000	\$ 156.000.000
IT004	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR)	13	\$517.500.000	\$ 2.070.000.000
IT005	Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones	14	\$162.500.000	\$ 650.000.000
IT006	Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo	6	\$17.453.333	\$ 69.813.331
IT007	Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos	30	\$390.000.000	\$ 1.560.000.000
IT008	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	16	\$387.821.472	\$ 1.551.285.886
IT009	Acuerdos de nivel de servicio SLA y Acuerdos operacionales de TI	3	\$8.250.000	\$ 33.000.000
IT010	Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica.	12	\$82.800.000	\$ 331.200.000
IT011	Sistema Integrado para la Gestión Defensorial	10	\$17.453.333	\$ 69.813.331
IT012	Plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión.	10	\$18.010.688	\$ 72.042.750
IT013	Plan de Adquisición de servicios, infraestructura y software.	12	\$64.093.750	\$ 256.375.000
IT014	Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TIC	24	\$841.407.014	\$ 3.365.628.055
IT015	Diseño e implementación de un piloto de interoperabilidad.	15	\$158.179.206	\$ 632.716.825
IT016	Modelo de atención de requerimientos ciudadanos	22	\$30.187.500	\$ 120.750.000
IT017	Estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención	12	\$46.057.500	\$ 184.230.000
IT018	Modelo para la gestión preventiva de la Defensoría del Pueblo de Colombia	14	\$172.500.000	\$ 690.000.000
IT019	Servicio de Digiturno	4	\$49.999.988	\$ 199.999.950
IT020	Rediseño e implementación del portal web.	14	\$94.185.000	\$ 376.740.000

IT021	Actualización del SGSI	3	\$8.375.000	\$ 33.500.000
IT022	Sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.	14	\$162.500.000	\$ 650.000.000
IT023	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento.	16	\$172.000.000	\$ 688.000.000
IT024	Actualización de las Tablas de Retención Documental	6	\$7.250.000	\$ 29.000.000
IT025	Mesa de servicios de TI.	48	\$5.250.000	\$ 21.000.000
IT026	Actualización del proceso de Gestión de TI.	4	\$1.725.000	\$ 6.899.999
IT027	Inventario de activos de información.	12	\$25.695.000	\$ 102.780.000
IT028	Procedimiento de TI para la administración del personal de la entidad.	4	\$2.750.000	\$ 11.000.000
IT029	Actualización del plan de comunicaciones de la entidad.	2	\$5.600.000	\$ 22.400.000
IT030	Actualización del PAA	3	\$14.850.000	\$ 59.400.000
IT031	Actualización el plan de capacitación de la entidad.	2	\$5.600.000	\$ 22.400.000
IT032	Plan de recuperación ante eventos y de continuidad.	6	\$18.750.000	\$ 75.000.000
IT033	Integración al Portal Único del Estado Colombiano www.gov.co	2	\$5.000.000	\$ 20.000.000
IT034	Establecimiento de la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas.	12	\$552.000.000	\$ 2.208.000.000
Total				\$ 16.427.575.127

La tabla anterior incluye la proyección presupuestal de la ejecución del PETI, teniendo en cuenta las iniciativas de transformación de TI que conforman los proyectos y los gastos de operación del área de Gestión de TI. Esta proyección presupuestal se realizó con el área de gestión financiera, tomando como insumos documentos proporcionados por la entidad, los cuales se distribuyen en los proyectos de la siguiente manera:

Iniciativas de transformación:

Para las iniciativas de transformación se realizó reunión con el área de gestión financiera, contratación y gestión de TI, en donde se analizaron los documentos plan de adquisición anual 2019, plan de adquisición anual 2020 y el proceso de Contratación programa BID 2019 que permite “financiar el Programa de Fortalecimiento Institucional y mejorar las condiciones de atención a los ciudadanos en todo el país. También está enfocado en reforzar las tecnologías de la información con el fin de implementar herramientas adecuadas para la toma de decisiones” (Defensoría del pueblo, 2019).

Después de realizar el análisis con las iniciativas de transformación que se proponen y las que están en ejecución, el área de Gestión financiera proyectó el presupuesto que se necesita para la ejecución de cada una de las iniciativas, para el año 2021 y vigencia futura.

Gastos de operación:

Para los gastos de operación del área de gestión de TI, se revisó el plan anual de adquisición de los años 2017 al 2020 de bienes, servicios y obra pública de la entidad (Defensoría del pueblo, 2020). Estos planes permitieron verificar los gastos repetitivos y realizar un balance para identificar los gastos y presupuesto necesario para la operación.

Después de realizar la proyección del presupuesto de los proyectos, este se consigna uno a uno en la hoja de ruta y se condensan por año a ejecutar en la tabla 66. El crecimiento en la inversión de TI se debe fortalecer para evolucionar en la transformación digital de la Defensoría del pueblo. La proyección completa y detallada se encuentra el *Anexo 13. Hoja de Ruta*.

Tabla 66. Presupuesto PETI

Proyecto	Proyectos en ejecución 2020	2021	2022	2023	2024	Total
Iniciativas de Transformación	\$2.825M	\$8.888M	\$2.365M	\$507M	\$0M	\$14.585M
Gastos de Operación	\$2.955M	\$4.244M	\$4.244M	\$4.244M	\$4.244M	\$19.931M
Total Periodo	\$5.780M	\$13.132M	\$6.609M	\$4.751M	\$4.244M	\$34.516M

Nota. Elaboración propia

La hoja de ruta construida con las iniciativas de transformación priorizadas y los gastos de operación, representan una inversión total de \$34.516.000.000 que se ejecutarán en el periodo 2021 – 2024, presupuesto que incluye los proyectos que se encuentran en ejecución en el segundo semestre de 2020 y los gastos de operación del mismo año.

Aspecto estado futuro de las capacidades (TO-BE)

Se presenta el nivel de madurez esperado de las capacidades en el estado futuro de TI de la Defensoría del pueblo, estado que debe satisfacer las necesidades identificadas durante la construcción del PETI 2021-2024, marcando una ruta para que la entidad llegue a la transformación Digital.

Tabla 67. Matriz de Nivel de madurez de capacidades TO-BE

Dominio	Descripción	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5- Transformador
Estrategia de TI	Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la entidad.					
	Las políticas generales de TI en cuenta la estrategia del sector.					
	Las estrategias a seguir en gestión tecnológica se encuentran debidamente documentada.					
	Portafolio de proyectos de TI, se encuentra definido y claramente documentado.					
	Proyectos de TI están incluidos en el PETI, cumpliendo con las políticas y el gobierno de TI.					

Dominio	Descripción	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5- Transformador
	La estrategia de TI es de conocimiento de las áreas de Direccionamiento estratégico, Planeación, Financiera, servicios Administrativos y Gestión de TI.		■	■		
	Toma de decisiones estratégicas alineadas con los requerimientos de Gestión de TI	■		■		
	Desarrollo sistemas de información funcionales de acuerdo con la estrategia del proceso.	■		■		
	Rendición de cuentas con participación ciudadana.		■	■		
Gobierno de TI	Actividades de TI se ejecutan teniendo en cuenta el plan de acción anual PAA.			■	■	
	Decisiones de TI tomadas en el área de TI		■		■	
	Participación con voz y voto del área de TI en el comité directivo		■	■		
	Las capacidades, procesos y esquemas definidos de acuerdo con los parámetros de gobierno de TI.	■		■		
	modelos de madurez implementados	■		■		
	La metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos está claramente definida y tiene un responsable en el interior del grupo de sistemas.		■		■	
	Los indicadores de desempeño del macro proceso están alineados con los resultados del proceso de TI		■		■	
	Procesos actualizados y estandarizados		■		■	
	Acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI bien definidos.		■		■	
Gestión de Información	La información para el análisis y la toma de decisiones se obtiene directamente de los sistemas de información.		■		■	
	Directorios de componentes de sistemas de información claramente identificados.	■			■	
	La calidad de los componentes de la información está bien definida y contenta con un plan.	■			■	
	Fuentes únicas de información desarrolladas.	■		■		
Sistema de información	Los sistemas de información existentes tienen un control centralizado, una buena planeación y manejo total del área de TI.	■		■		
	Los sistemas de información cuentan con documentación que permite brindar soporte y mantenimiento adecuado.	■		■		
	Sistemas de Información monitoreados y medibles	■		■		
	La entidad cuenta con un marco de referencia, que guíe la implementación y desarrollo de los sistemas de información.	■	■			
	Los sistemas de información interoperan para el aprovechamiento de los datos.	■	■			
	Metodología diseñada e implementada para el desarrollo de los sistemas de información.	■	■			
	Los sistemas de información escalables.			■	■	
	Actualizar y/o mejorar los sistemas de información misionales y de apoyo de la entidad			■	■	
Servicios Tecnológicos	Acceso a las aplicaciones con múltiples canales para disponer de los servicios			■	■	
	Controles y políticas de seguridad existentes	■		■		

Dominio	Descripción	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5- Transformador
	Buenas prácticas de TI implementadas					
	Procesos de recuperación ante eventos y de continuidad claramente definidos.					
Uso y apropiación	Medios formalizados para monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI.					
	Incentivos, capacitaciones y talleres en temas específicos de tecnología incluidos en el PIC					
	El Plan de comunicación de la entidad incluyen la oferta de TI					
	Medios implementados que evidencien satisfacción de los usuarios hacia el área de TI.					
	Fortalecimiento de la gestión del cambio en los proyectos de TI y la cultura informática.					

Nota. Elaboración propia

Después de realizar el ejercicio del nivel de madurez del estado actual y el futuro del área de TI de la Defensoría del pueblo, procedemos a comparar la situación actual con los resultados esperados en la situación futura.

Tabla 68. Nivel de madurez AS-IS y To-Be con justificación

Dominio	Descripción	Estado Actual (AS-IS)	Estado Futuro (TO-BE)
Estrategia de TI	Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la entidad.	La estrategia de TI no se encuentra del todo alineada con la estrategia de la entidad	Actualizar el PETI con los requerimientos de Gobierno digital de MINTIC.
	Las políticas generales de TI en cuenta la estrategia del sector.	Algunas de las políticas generales de TI no se diseñaron teniendo en cuenta la estrategia del sector	Diseñar las políticas de TI de acuerdo con los lineamientos de MINTIC
	Las estrategias a seguir en gestión tecnológica se encuentran debidamente documentada.	La situación actual de la entidad en cuanto a las estrategias a seguir en gestión tecnológica no se encuentra debidamente documentada lo que puede llevar a dificultar que la	Realizar un procedimiento de gestión documental para la gestión de información.

alta dirección tome decisiones acertadas.

Portafolio de proyectos de TI, se encuentra definido y claramente documentado.

El portafolio de proyectos de TI, se encuentra definido, pero no se encuentra claramente documentado

Actualizar el portafolio de proyectos de TI de acuerdo con el procedimiento de gestión documental para la gestión de información.

Proyectos de TI están incluidos en el PETI, cumpliendo con las políticas y el gobierno de TI.

Se encontraron algunas dependencias liderando proyectos de TI, no incluidos en el PETI y desconociendo las políticas y el gobierno de TI.

Todos los proyectos de TI que gestione la entidad se encuentren relacionados en el PETI y el plan anual de adquisiciones.

La estrategia de TI es de conocimiento de las áreas de Direccionamiento estratégico, Planeación, Financiera, servicios Administrativos y Gestión de TI.

El conocimiento de la estrategia de TI está concentrado en el área de TIC.

Incluir en el plan de comunicaciones la divulgación a las demás áreas la estrategia de TI.

Toma de decisiones estratégicas alineadas con los requerimientos de Gestión de TI

No es clara la toma de decisiones en las inversiones de tecnología

Establecer indicadores de gestión y de eficiencia a los proyectos que se ejecutan en el área de TI.

Desarrollo sistemas de información funcionales de acuerdo con la estrategia del proceso.

Desarrollo de los sistemas de información largos y complejos, debido a la falta de claridad de los requerimientos por la parte misional.

Establecer indicadores de gestión y de eficiencia a los proyectos que se ejecutan en el área de TI.

Rendición de cuentas con participación ciudadana.

Rendición de cuentas publicada en la página institucional en la participación directa de la ciudadana.

Establecer la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas de la gestión Defensorial.

Gobierno de TI

Actividades de TI se ejecutan teniendo en cuenta el plan de acción anual PAA.

Algunas actividades de TI no se ejecutan teniendo en cuenta el PAA

Todas las actividades que se realicen en TI estén alineados a un indicador específico, a una meta y a un

		objetivo, estos deben ser incluidos en el PAA.
Decisiones de TI son tomadas en el área de TI	Se evidencia que otras áreas e instancias de la entidad toman decisiones de TI	Definir específicamente las funciones de cada proceso.
Participación con voz y voto del área de TI en el comité directivo	El área de TI participa en el comité directivo, pero no siempre tiene voz y voto	Modificar la caracterización del proceso de Gestión de TI alineándola como proceso estratégico.
Las capacidades, procesos y esquemas definidos de acuerdo con los parámetros de gobierno de TI.	Las capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI; bajo los cuales se puede monitorear, evaluar y redirigir las TI no están claramente definidos.	Las capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI se deben establecer de acuerdo con los lineamientos de MINTIC
modelos de madurez implementados	No existe un modelo de evaluación de capacidades que permita establecer la madurez de los procesos.	Definir un modelo de evaluación de capacidades que permita establecer la madurez de los procesos de acuerdo con IT4+.
La metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos está claramente definida y tiene un responsable en el interior del grupo de sistemas.	No está clara la metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos ni tampoco el responsable de estos en el interior del grupo de sistemas. No hay un gerente de proyectos al interior del grupo, tampoco está claramente definida la participación del grupo de sistemas en proyectos tecnológicos de otras áreas por lo que se evidencian esfuerzos aislados o proyectos independientes en otras áreas.	Establecer una metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos y crear la estructura funcional dentro de Gestión de TI.
Los indicadores de desempeño del macro proceso están alineados con los resultados del proceso de TI	No son claros los resultados de desempeño de la gestión de TI a partir de las mediciones de los indicadores del	Todas las actividades que se realicen en TI estén alineados a un indicador específico, a una meta y a un

		macroproceso de Gestión TI.	objetivo, estos deben ser incluidos en el PAA.
	Procesos actualizados y estandarizados	Algunos procesos de negocio en la entidad que no están actualizados y estandarizados.	Estandarización de los procesos y actualizarlos cuando ocurra una modificación.
	Acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI bien definidos.	Se debe mejorar en la definición de acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI	Definir los acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI conforme a los lineamientos dados por MINTIC.
Gestión de Información	La información para el análisis y la toma de decisiones se obtiene directamente de los sistemas de información.	La información para el análisis y la toma de decisiones algunas veces se toma directamente de los SI.	La información para la toma de decisiones se debe obtener directamente de los sistemas de información cuando así lo requiera.
	Directorios de componentes de sistemas de información claramente identificados.	No se encuentra claramente identificado un directorio de componentes de servicios de información que incorpore de manera completa los datos, información, servicios y flujos de información.	Establecer un directorio de componentes de servicios de información que incorpore los datos, información, servicios y flujos de información.
	La calidad de los componentes de la información está bien definida y contenta con un plan.	No es clara la calidad de la información, no existe 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 los cuales permitan tener una arquitectura de información adecuada.	Establecer 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.
	Fuentes únicas de información desarrolladas.	Actualmente en la Defensoría no es posible garantizar la existencia de	garantizar la existencia de fuentes únicas de información.

Sistema de información	Los sistemas de información existentes tienen un control centralizado, una buena planeación y manejo total del área de TI.	fuentes únicas de información.	
	Los sistemas de información cuentan con documentación que permite brindar soporte y mantenimiento adecuado.	Algunos de los sistemas de información controlados y planeados por diferentes áreas de la entidad y poseen un control básico	Centralizar la planeación, creación y manejo de los Sistemas de Información desde el área de TI.
	Sistemas de Información monitoreados y medibles	No todos los S.I de la entidad se encuentran documentados, por lo cual es difícil realizar el mantenimiento de estos y dar soporte a los usuarios.	Instaurar una metodología para la documentación de los S.I de la entidad.
	La entidad cuenta con un marco de referencia, que guíe la implementación y desarrollo de los sistemas de información.	No todos los S.I son monitoreados y medibles	Establecer indicadores de monitoreo a todos los S.I de la entidad
	Los sistemas de información interoperan para el aprovechamiento de los datos.	No se cuenta con un marco de referencia, que guíe la implementación y desarrollo de los sistemas de información.	Implementar un marco de referencia, que guíe la implementación y desarrollo de los sistemas de información.
	Metodología diseñada e implementada para el desarrollo de los sistemas de información.	Algunos de los sistemas de información se comportan como islas, dificultando la interoperabilidad e incrementando el reproceso de datos	Establecer la interoperabilidad en los sistemas de información de la entidad
	Los sistemas de información escalables.	Se tienen múltiples sistemas en infinidad de arquitecturas, varios tipos de bases de datos y lenguajes de programación.	Crear un modelo de normalización de arquitecturas de sistemas de información.
	Actualizar y/o mejorar los sistemas de información misionales y de apoyo de la entidad	Persiste la obsolescencia tecnológica en algunas aplicaciones	Crear un modelo de normalización de arquitecturas de sistemas de información.
		Se tienen diferentes sistemas de Información en la entidad que no han sido actualizados y/o mejorados.	Actualizar y/o mejorar los sistemas de información misionales y de apoyo de la entidad

Servicios Tecnológicos	Acceso a las aplicaciones con múltiples canales para disponer de los servicios	La entidad posee unos canales de acceso para disponer de los servicios, pero no los suficientes para que sea óptimo.	Establecer múltiples canales para el acceso a los servicios.
	Controles y políticas de seguridad existentes	Existe una baja definición y gestión de controles para alcanzar niveles de seguridad óptimos, si bien existen políticas algunas no están aprobadas por la alta dirección y otras no son conocidas por los usuarios.	Actualizar y mejorar el SGSI.
	Buenas prácticas de TI implementadas	Actualmente no hay buenas prácticas en gestión de servicios de TI.	Establecer buenas prácticas en gestión de servicios de TI.
	La entidad debe tener una mesa de ayuda que soporte todos los incidentes, eventos y problemas.	NO existe una mesa de ayuda tecnológica que centralice toda la gestión del portafolio de servicios de TI, solo se estableció un gestor de incidencias, el cual debe fortalecerse.	Implementar una mesa de servicios de TI que abarque todos los procesos de la entidad, reutilizando el aplicativo de Gestión de Incidencias
	Procesos de recuperación ante eventos y de continuidad claramente definidos.	Ocasionalmente existen interrupciones en la prestación de los servicios informáticos al interior de la entidad, relacionados con los canales de internet, intranet, y fallas en las aplicaciones. Si bien generalmente los impactos no son críticos para la entidad, los procesos de recuperación ante eventos y de continuidad no están claramente definidos.	Definir un proceso de recuperación ante eventos y de continuidad.
Uso y apropiación	Medios formalizados para monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI.	Actualmente no están formalizadas las formas en las que la entidad hace monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI	Establecer indicadores de monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI
	Se debe incluir en el plan de comunicaciones la divulgación de la oferta de TI para que esta	No se realiza una adecuada comunicación y divulgación de la oferta de TI a los usuarios, esto no	Incluir en el plan de comunicaciones la

influya en la apropiación a los usuarios	permite la apropiación por los mismos.	divulgación de la oferta de TI a los usuarios.
El Plan de comunicación de la entidad incluyen la oferta de TI	Se deben reforzar con incentivos, capacitaciones y talleres en temas específicos de tecnología.	Incluir en el plan anual de capacitaciones temas específicos de tecnología.
Medios implementados que evidencien satisfacción de los usuarios hacia el área de TI.	No se evidencia la satisfacción de usuarios con relación a las actividades, productos y servicios que brinda el Área de TI.	No se evidencia la satisfacción de usuarios con relación a las actividades, productos y servicios que brinda el Área de TI.
Fortalecimiento de la gestión del cambio en los proyectos de TI y la cultura informática.	Poco interés para el desarrollo de la gestión del cambio en los proyectos de TI y el fortalecimiento de la cultura informática.	Poco interés para el desarrollo de la gestión del cambio en los proyectos de TI y el fortalecimiento de la cultura informática.

Resultado roadmap

Una vez realizado el ejercicio de desarrollo de la sesión 17, donde se trabajaron los 6 aspectos para construir la hoja de ruta, se procede a realizar la consolidación que permite visualizar el Roadmap, que brinda los pasos a seguir para lograr el cumplimiento de los objetivos, Transforma Partnering (2020) lo define como un “mapa completo de todas las acciones a desarrollar a medio y largo plazo para alcanzar de forma óptima una meta de negocio previamente marcada”.

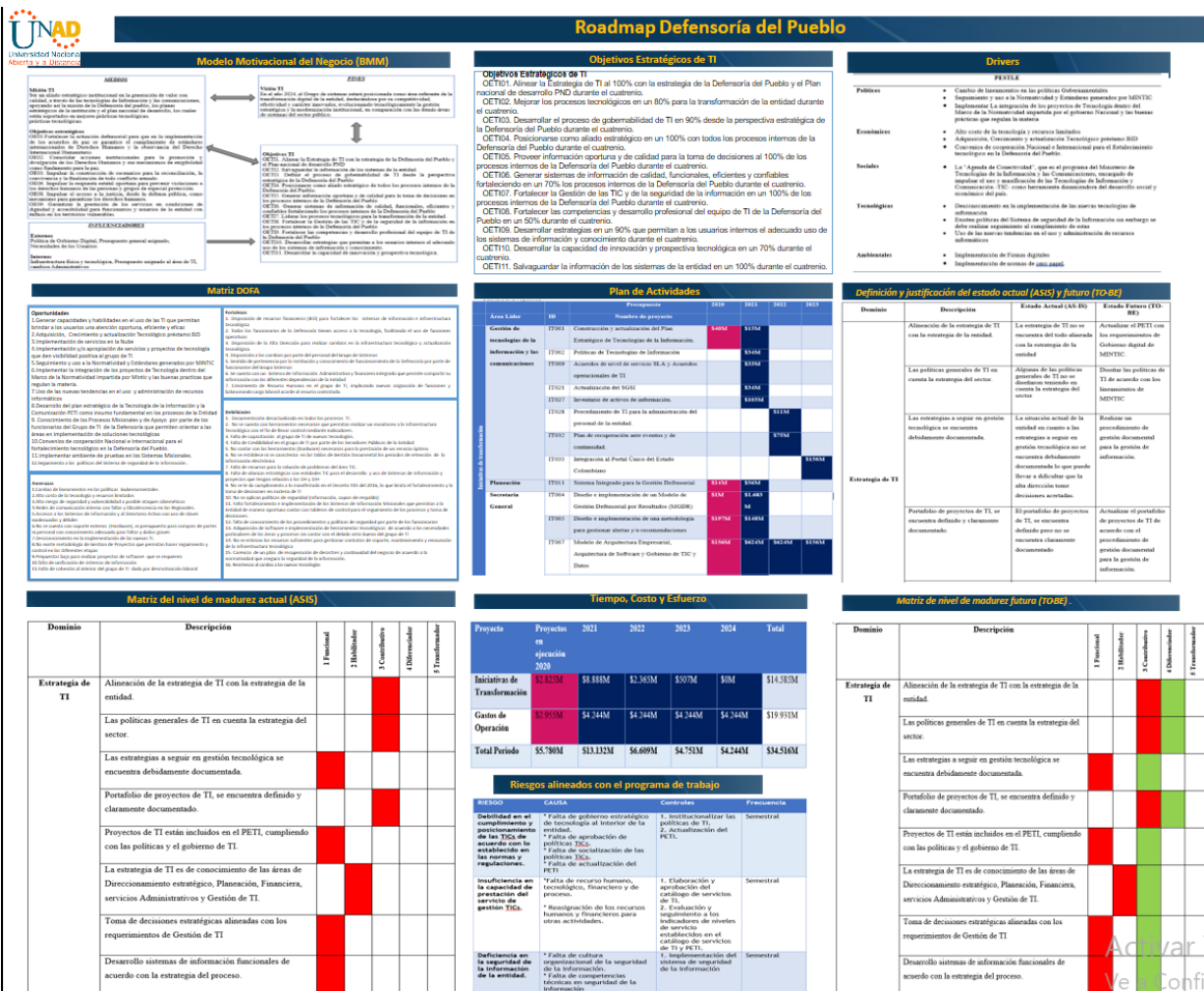


Ilustración 3. Roadmap Defensoría del pueblo. Fuente: Elaboración propia

Sesión definir las comunicaciones del PETI

Project Management Institute, Inc. (2017) explica en la guía de los fundamentos para la dirección de proyectos el plan de comunicaciones como “El proceso de desarrollar un enfoque y un plan apropiado para las actividades de comunicación del proyecto basados en las necesidades de información de cada interesado o grupo, en los activos de la organización disponibles y las necesidades del proyecto” (p. Sec10:396).

El grupo de Gestión de Tecnologías de la Información tiene como instrumento de apoyo el uso del plan de comunicaciones del PETI, para divulgar a los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo y a todos los interesados, como se va a transformar tecnológicamente la entidad a través de los diferentes proyectos, estrategias, iniciativas y políticas de TI, plasmados en el Plan Estratégico de TI. Dicho plan de comunicaciones definido debe estar alineado, ajustado y socializado con la oficina de comunicaciones e imagen institucional de la entidad, esto en busca del cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y de TI. Para construir el plan de comunicaciones se debe identificar los interesados, los canales de comunicación, mensajes y los responsables.

Se define como responsables a el Grupo de Gestión de TI y a la oficina de comunicaciones e imagen institucional.

Objetivo general

Proponer acciones y estrategias que faciliten la difusión y apropiación del PETI 2021 – 2024 de la Defensoría del Pueblo.

Interesados

Se define como todas aquellas personas o grupos impactados por el PETI, la identificación de estos interesados es esencial para la elaboración del plan de comunicaciones, puesto que se determina a quien se va a comunicar, con qué frecuencia, que se va a comunicar, a través de que medio o canal. A continuación, se identifican los interesados:

- *Internos:* Servidores públicos y contratistas de la Defensoría del Pueblo, Directivos, Grupo de Construcción del PETI, Grupo Gestión TIC, Oficina de Comunicaciones y Líderes de las áreas Misionales y administrativas.
- *Externos:* Usuarios de los diferentes servicios que ofrece la entidad.

Canales de comunicación y/o difusión:

Se define como el medio por el cual se transmite el mensaje establecido en el plan de comunicaciones a los interesados internos y externos. A continuación, se identifican los canales de comunicación.

Tabla 69. Identificación de los canales

Canal	Tipo de Información	Responsable
Correo Electrónico	Información de utilidad para los interesados internos	Gestión de TI
Memorando	Información de utilidad para los interesados internos	Gestión de TI
Intranet	Información de utilidad para los interesados internos	Oficina de Comunicaciones e imagen institucional
Página Web	Información de utilidad para los interesados internos y externos	Oficina de Comunicaciones
Videoconferencias (Teams)	Reuniones y capacitaciones	Gestión de TI

Red social interna
Yammer

Información de utilidad
para los interesados internos

Gestión de TI,
Oficina de
Comunicaciones

Nota. Elaboración propia. Adaptado del PMBOKGuideSixthEd_SPA 2017

Mensajes

Se define como la idea principal de lo que se quiere comunicar, dirigido a los interesados identificados. A continuación, se establecen los mensajes de acuerdo con los interesados identificados anteriormente.

Tabla 70. Plan de Comunicaciones

Plan de comunicación del PETI					
Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
Creación de la imagen del PETI	Grupo de construcción del PETI y Oficina de Comunicaciones		Imagen	Grupo de Gestión de TI Oficina de comunicaciones e imagen institucional	Única
Divulgación de la imagen del PETI	Todos los Interesados	Correo electrónico - Intranet - Yammer Página Web	Imagen/ Publicación Imagen/ Publicación	Grupo de Gestión de TI Oficina de comunicaciones e imagen institucional	Única
Presentación del PETI	Directivos, Secretario General, Líderes de las Áreas Misionales y administrativas	Presencial	Reunión Ejecutiva	Grupo de Gestión de TI y Grupo de construcción del PETI	Única
Reunión contextualización del PETI	Todos los Interesados	Teams	Presentación	Grupo de Gestión de TI y Grupo de construcción del PETI	Única
Divulgación de las iniciativas del PETI	Todos los Interesados	Presencial / Teams	Reunión Ejecutiva	Grupo de construcción del PETI	Única

Seguimiento a las Iniciativas del PETI	Todos los Interesados	Correo electrónico - Intranet - Yammer	Memorando / Publicación	Grupo de Gestión de TI	Trimestral
Avance de las Iniciativas del PETI	Grupo de construcción del PETI	Presencial / Teams	Reunión Ejecutiva	Grupo de Gestión de TI y	Trimestral
Resultados del PETI	Todos los Interesados	Presencial / Teams / Publicación	Reunión Ejecutiva/ Memorando	Grupo de construcción del PETI	Al finalizar

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI

G.ES.06

Sesión construir el PETI

El marco de referencia IT4+ establecido por MinTic en su dominio de estrategia presenta la Guía G.ES.06 Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, según MINTIC (2019I) el objetivo de esta guía es “orientar a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, durante la elaboración de su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información”.

De acuerdo con la estructura dada por MINTIC se listan los contenidos recomendados para un PETI son los siguientes:

Tabla 71. Estructura propuesta para el PETI

ITEM	ESTRUCTURA	
1.	Objetivos	
2.	Alcance del documento	
3.	Marco normativo	
4.	Rupturas estratégicas	
5.	Análisis de la situación actual	5.3.1 Estrategia de TI
		5.3.2 Uso y apropiación de la tecnología
		5.3.3 Sistemas de información

		5.3.4	Servicios Tecnológicos
		5.3.5	Gestión de Información
		5.3.6	Gobierno de TI
		5.3.7	Análisis financiero
6.	Entendimiento estratégico	6.3.1	Modelo operativo
		6.3.2	Necesidades de información
		6.3.3	Alineación de TI con los procesos
7.	Modelo de gestión de TI	7.3.1	Estrategia de TI
		7.3.2	Gobierno de TI
		7.3.3	Gestión de información
		7.3.4	Sistemas de información
		7.3.5	Modelo de gestión de servicios tecnológicos
		7.3.6	Uso y apropiación
8.	Modelo de planeación	8.3.1	Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TI
		8.3.2	Estructura de actividades estratégicas
		8.3.3	Plan maestro o mapa de ruta
		8.3.4	Proyección de presupuesto área de TI
		8.3.5	Plan de intervención sistemas de información
		8.3.6	Plan de proyectos de servicios tecnológicos
		8.3.7	Plan proyecto de inversión
9.	Plan de comunicaciones del PETI		

Note. Elaboración propia. Fuente: Guía G.ES.06 Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI

El ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones en su función a nivel nacional brinda un modelo estandarizado para todas las instituciones públicas, por lo cual es de bastante importancia seguir sus lineamientos. Además, de acuerdo con marco normativo, se

observa como los decretos y leyes gubernamentales rigen de manera incluso obligatoria el seguimiento del programa de MINTIC.

Fase Presentar

En esta fase se realiza la presentación del Plan Estratégico de TI a la Alta Dirección de la Defensoría del Pueblo y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Al finalizar esta fase el PETI deberá estar integrado con el Plan de Acción Institucional y publicado en el sitio web de la entidad www.defensoria.gov.co

Sesión definir el seguimiento y control del PETI

En esta sesión se define la herramienta de seguimiento y control del PETI, a través de los indicadores como sistema de medición; permitiendo así realizar un debido seguimiento en cuanto a las iniciativas de transformación, objetivos estratégicos de TI y gastos de operación.

Por lo anterior se definieron los siguientes indicadores a los cuales se les establece una frecuencia de seguimiento periódicamente, de esta manera se detecte de forma anticipada posibles desvíos y así generar planes de mejora que subsanen los hallazgos.

Indicador de eficacia para iniciativas de transformación: medir el progreso y cumplimiento de los proyectos o iniciativas de transformación, definidos en el PETI para la Defensoría del pueblo.

Tabla 72. Indicador IE001

Formato de indicador		
Código	Nombre	Frecuencia de medición
IE001	Medir ejecución del PETI	Trimestral
Id objetivo	Nombre objetivo de TI	

OETI07. Liderar los procesos tecnológicos para la transformación de la entidad.				
Variables			Fuente	
Variable 1	Números de iniciativas de transformación ejecutadas		Matriz de seguimiento	
Variable 2	Número total de iniciativas de Transformación propuestas		PETI	
Formulación				
Números de iniciativas de transformación ejecutadas / Número total de iniciativas de Transformación propuestas*100				
Rangos				
Bueno	de	90%	a	100%
Intermedio	de	50%	a	80%
Malo	de	0	a	50%

Nota. Elaboración propia. Adaptado de la Guía para la construcción del PETI

Indicador de eficiencia gastos de operación: medir el progreso y cumplimiento de los proyectos relacionados con a brindar soporte y mantenimiento de las operaciones del MSPS.

Tabla 73. Indicador IE002

Formato de indicador		
Código	Nombre	Frecuencia de medición
IE002	Medir el gasto operativo	Trimestral
Id objetivo	Nombre objetivo de TI	
OETI08. Fortalecer la Gestión de las TIC y de la seguridad de la información en los procesos internos de la Defensoría del Pueblo		
Variables		Fuente
Variable 1	valor total del Gasto operativo ejecutado	Plan anual de adquisición ejecutado
Variable 2	valor del Gasto operativo asignado a Gestión de TI	Certificado de disponibilidad presupuestal y certificados registro presupuestal

Formulación				
valor total del Gasto operativo ejecutado / valor del Gasto operativo asignado a Gestión de TI*100				
Rangos				
Bueno	de	90%	a	100%
Intermedio	de	50%	a	80%
Malo	de	0	a	50%

Nota. Elaboración propia. Adaptado de la Guía para la construcción del PETI

Indicador de eficiencia ejecución presupuestal de las iniciativas de transformación:
 medir la ejecución presupuestal de las iniciativas o proyectos relacionados en el PETI de la Defensoría del pueblo.

Tabla 74 . Indicador IE003

Formato de indicador				
Código	Nombre	Frecuencia de medición		
IE003	Medir la ejecución presupuestal de las iniciativas de transformación	Trimestral		
Id objetivo	Nombre objetivo de TI			
OETI07. Liderar los procesos tecnológicos para la transformación de la entidad.				
Variables		Fuente		
Variable 1	valor total del presupuesto ejecutado	Plan anual de adquisiciones ejecutado		
Variable 2	presupuesto asignado a las iniciativas de transformación	Resolución de presupuesto inicial de la entidad		
Formulación				
valor total del presupuesto ejecutado / presupuesto asignado a las iniciativas de transformación *100				
Rangos				
Bueno	de	90%	a	100%
Intermedio	de	50%	a	80%
Malo	de	0	a	50%

Nota. Elaboración propia. Adaptado de la Guía para la construcción del PETI

Sesión aprobar y publicar el PETI

Antes de desarrollar esta sesión se pretende validar a través de una encuesta los 6 Dominios del MRAE los cuales se les presento al grupo de TI, cuyo objetivo es verificar que las acciones y/o iniciativas para cerrar la brecha incluidas en el documento sean las adecuadas para el cumplimiento de la política de Gobierno Digital y que impactan positivamente a la gestión de la Defensoría del Pueblo. A continuación, se presenta el análisis del resultado de la encuesta, teniendo en cuenta que se solicitó a 10 funcionarios del grupo de TI realizarla de los cuales se tuvo respuesta 6 lo que equivale al 60%, las cuales se presentan a continuación:

Figura 43. Validación Pregunta 1

1. ¿Considera usted que Todos los proyectos de TI que gestione la entidad deben estar relacionados en el PETI y el plan anual de adquisiciones para establecer un control directamente desde el proceso de TI?

[Más detalles](#)

● No	0
● Si	6



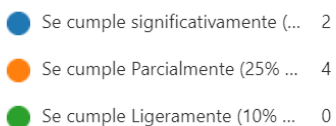
Nota. Elaboración propia

El 100% de los funcionarios creen que todos los proyectos de TI deben estar relacionados en el PETI.

Figura 44. Validación Pregunta 2

2. ¿Los indicadores de gestión y de eficiencia que se establecieron en el PETI para los medir los proyectos que se ejecutan en el área de TI se encuentran bien enfocados y dan cumplimiento a las necesidades del proceso de TI?

[Más detalles](#)



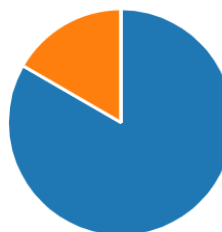
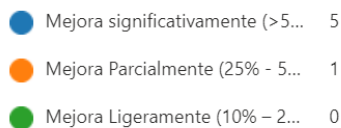
Nota. Elaboración propia

El 66% cree que los indicadores de gestión y eficiencia establecidos en el PETI cumple parcialmente y el 34% cree que se cumple significativamente.

Figura 45. Validación Pregunta 3

3. ¿Considera usted que todas las actividades que se realicen en TI deben estar alineados a un indicador específico, a una meta, a un objetivo y estar incluidos en el PAA, para mejorar en un alto porcentaje el proceso de TI?

[Más detalles](#)



Nota. Elaboración propia

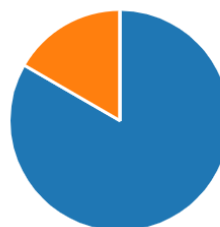
El 84% considera que incluir todas las actividades que se realicen en TI deben estar alineados a un indicador específico mejora significativamente el proceso de TI y un 16% cree que mejora parcialmente.

Figura 46. Validación Pregunta 4

4. ¿Considera usted que, de acuerdo al diagrama funcional del área de Gestión de TI propuesto dentro del documento, mejoraría la distribución de las funciones e incrementarían la producción del proceso de conformidad con las necesidades que presenta actualmente el área?

[Más detalles](#)

● Significativamente (>50%)	5
● Parcialmente (25% - 50%)	1
● Ligeramente (10% - 25%)	0



Nota. Elaboración propia

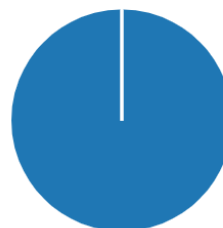
El 84% considera que diagrama funcional del área de Gestión de TI propuesto mejora significativamente el proceso de TI y un 16% cree que mejora parcialmente.

Figura 47. Validación Pregunta 5

5. ¿Considera usted que la información para la toma de decisiones se debe obtener directamente de los sistemas de información cuando así lo requiera?

[Más detalles](#)

● Si	6
● No	0



Nota. Elaboración propia

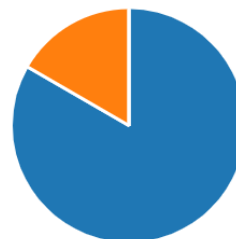
El 100% de los funcionarios consideran que para la toma de decisiones se debe obtener directamente de los sistemas de información.

Figura 48. Validación Pregunta 6

6. ¿Considera usted que establecer la interoperabilidad de los sistemas de información de la entidad mejora la optimización y calidad de los datos?

[Más detalles](#)

● Significativamente (>50%)	5
● Parcialmente (25% - 50%)	1
● Ligeramente (10% - 25%)	0



Nota. Elaboración propia

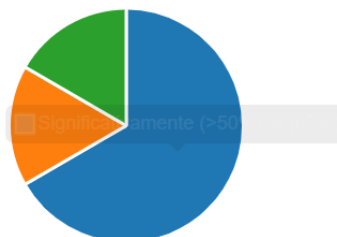
El 84% considera que establecer la interoperabilidad de los sistemas de información de la entidad mejora la optimización y calidad de los datos significativamente y un 16% cree que mejora parcialmente.

Figura 49. Validación Pregunta 7

7. ¿Considera usted que crear un modelo de normalización de arquitecturas de sistemas de información disminuye los reprocesos y mejora la calidad de los datos?

[Más detalles](#)

● Significativamente (>50%)	4
● Parcialmente (25% - 50%)	1
● Ligeramente (10% - 25%)	1



Nota. Elaboración propia

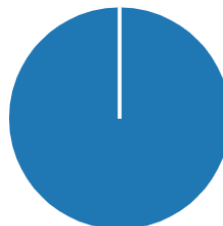
El 66,6% considera que crear un modelo de normalización de arquitecturas de sistemas de información disminuye los reprocesos y mejora la calidad de los datos significativamente, un 16,6% cree que mejora parcialmente y 16,6% cree que mejora ligeramente.

Figura 50. Validación Pregunta 8

8. ¿Considera usted que creando una mesa de servicios de TI que abarque todos los procesos de la entidad mejoraría los tiempos de respuesta?

[Más detalles](#)

● Significativamente (>50%)	5
● Parcialmente (25% - 50%)	0
● Ligeramente (10% - 25%)	0



Nota. Elaboración propia

El 100% de los funcionarios consideran que creando una mesa de servicios de TI que abarque todos los procesos de la entidad mejoraría los tiempos de respuesta.

Figura 51. Validación Pregunta 9

9. ¿Considera usted que al Definir un proceso de recuperación ante eventos y de continuidad mejoraría la disponibilidad de la información, de los datos y del servicio?

[Más detalles](#)

● Significativamente (>50%)	1
● Parcialmente (25% - 50%)	5
● Ligeramente (10% - 25%)	0



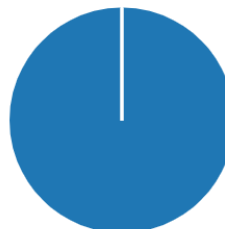
Nota. Elaboración propia

El 84% considera Definir un proceso de recuperación ante eventos y de continuidad mejoraría la disponibilidad de la información, de los datos y del servicio parcialmente y un 16% cree que mejora significativamente.

Figura 52. Validación Pregunta 10

10. ¿Considera usted que todos los temas de TI deberían ser incluido en el Plan institucional de capacitaciones?

[Más detalles](#)



Nota. Elaboración propia

El 100% de los funcionarios consideran que todos los temas de TI deberían ser incluido en el Plan institucional de capacitaciones.

Figura 53. Validación Pregunta 11

11. ¿Considera usted que se debe sensibilizar a todos los funcionarios de la Defensoría del pueblo sobre el proceso de Gestión de TI como parte transversal para el mejoramiento y funcionamiento de los demás procesos?

[Más detalles](#)



Nota. Elaboración propia

El 100% de los funcionarios directivos que contestaron la pregunta 11 consideran que, se debe sensibilizar a todos los funcionarios de la Defensoría del pueblo sobre el proceso de Gestión de TI como parte transversal para el mejoramiento y funcionamiento de los demás procesos.

Después de realizar la validación con el Grupo de Gestión de Tic, se procede a presentar al Comité de Gestión Institucional y a la Alta Dirección, el Plan estratégico de tecnología de la información, para su aprobación y posterior publicación en el sitio web de la entidad.

Análisis de resultados

En este capítulo se realiza el análisis de resultados obtenidos del proyecto desarrollado, tomando los objetivos específicos, problema que soluciona y las fases con las cuales se solucionó la problemática.

Tabla 75. Matriz de resultados

Objetivos planteados	Problema que soluciona	Componentes de la propuesta
Realizar un diagnóstico de la situación Actual frente a la estrategia de Gobierno Digital.	Comprender las deficiencias y/o vulnerabilidades tecnológicas tomando como referencia el funcionamiento estratégico y los servicios que presta la entidad.	<p>Se involucran a los interesados de la construcción del PETI, como son el área secretaria general, oficina de planeación, el proceso de TI, líderes de los diferentes procesos y control interno como veedor de la propuesta.</p> <p>Se realiza un análisis sobre la estrategia institucional actual de la entidad relacionando la estrategia de TI, el cual presentó como resultado un modelo motivacional conllevando a la construcción de la ficha de la Defensoría.</p> <p>Se realizó la caracterización de servicios para determinar cuáles de estos se deberían mejorar a través de la transformación digital.</p> <p>En esta fase de comprender se construyó el modelo operacional complementado con el ciclo PHVA, el cual permitió conocer las capacidades y subcapacidades de cada proceso y realizar el análisis desde gestión de TI</p> <p>Se efectuó el análisis del PETI 2017-2020 dando un diagnóstico inicial comparativo, determinando el avance de cumplimiento frente a lo establecido por gobierno digital.</p> <p>Se realizó una encuesta sobre las rupturas estratégicas para saber desde los dominios, cual es el grado de madurez de la gestión de TI, con el fin de que estas rupturas estratégicas sean alineadas con los principios de transformación digital.</p> <p>Ver Fase I del documento</p>

Elaborar un análisis del entorno interno y externo para determinar hallazgos y oportunidades de mejora de los servicios.

El PETI actual no se encuentra bien estructurado, no se encuentra alineado con el plan estratégico institucional y su construcción se basó en un diagnóstico sobre vulnerabilidades relativas a la seguridad de la información.

Este diagnóstico se ve reflejado en la fase 2 del proyecto, en el que se realizó la Matriz Dofa, para el conocimiento interno y externo de la entidad respecto a TI, asimismo se elaboró un contexto externo a través de PESTLE.

Se realizó una matriz, que permitió medir los niveles de relevancia, para determinar a qué tipo de usuarios se van a prestar los servicios de la entidad representado de acuerdo a su validación en un mapa de empatía, logrando una caracterización de usuarios, para mejorar la oferta de servicios institucionales.

Una vez identificado los servicios se realizó la evaluación de que tendencias tecnológicas se consideran pertinentes para mejorar los servicios.

Se realizó una encuesta del nivel de madurez de gestión apoyada con TI de cada uno de los dominios utilizando el método de Garnner, arrojando una calificación interpretando la situación actual por los dominios, considerando las capacidades de acuerdo a las personas, herramientas tecnológicas y procesos.

A partir de la recolección de información y análisis realizados, se construye el catálogo de hallazgos y oportunidades de mejora, clasificándolo por el nivel de impacto de la entidad.

Ver Fase 2

Elaborar la estrategia de TI, definiendo las acciones, iniciativas, identificando los costos asociados y los planes de gobierno digital.

Las directrices planteadas en el PETI actual no cumplen con los requerimientos de las TIC, generando inconvenientes en la gestión de tecnologías de la información, impidiendo una correcta planificación de la estrategia de tecnologías en la entidad la cual no se encuentra alineada con la planificación estratégica institucional.

Una vez efectuadas las fases 1 y 2, que son prerequisites para la elaboración del PETI. Se procede a construir la estrategia de TI, en los cuales se definen los objetivos estratégicos TI, teniendo en cuenta los principios generales de TI, homologados bajo el criterio SMART y alineados con: los dominios; el marco de referencia, plan estratégico institucional y el plan de desarrollo.

Se realizó identificación en la mejora de los servicios a partir del análisis efectuado, donde se define que se puede crear, modificar o eliminar para mejorar la

operación desde los principios de la transformación digital.

Teniendo en cuenta las capacidades analizadas anteriormente se identificaron las acciones para cerrar las brechas que permitan mejorar la integración de madurez de TI con los dominios y se propone un estado futuro.

Se priorizaron las iniciativas de inversión, de acuerdo a las necesidades y actividades en la transformación digital de la entidad que generen mayor valor público y que sean soportadas por TI, en estas se incluyen iniciativas que permitan cumplir con los planes de la política de gobierno digital, en el cual se incluyeron. Plan de integración al portal único colombiano, plan de transformación, plan de acción para la implementación de los servicios ciudadanos digitales y plan de seguridad y privacidad de la información.

Se consolidaron los gastos de operación con componentes de TI, pero que son vitales para la operación de la entidad.

Se construyó la hoja de ruta que debe seguir la Defensoría el cual se tuvo en cuenta seis (6) aspectos: el BMM, los objetivos estratégicos de TI, el Pestle, DOFA y situación actual de las capacidades, programa de trabajo y estado futuro de las capacidades.

Se construye el plan de comunicaciones teniendo en cuenta la guía PMBOOK, como instrumento de apoyo.

Después de desarrollado cada fase y cada sesión se construyó el PETI 2021-2024, se presentó al comité de alta dirección para su aprobación y publicación y se realizó una encuesta para la validación del mismo.

Ver fase 3

Conclusiones

El Gobierno Nacional a través del Ministerio de las TICs, ha impulsado a las instituciones públicas a ser más eficientes, el soporte para la estrategia de gobierno digital (Estrategia GEL), el plan estratégico de TI y el Marco de arquitectura TI Colombia promueven la alineación de la estrategia TI con los objetivos estratégicos de las entidades, articulados con las políticas gubernamentales, es por esta razón que los análisis realizados en el presente proyecto permitieron una mayor comprensión de las herramientas y su aplicación práctica en la defensoría del pueblo, por medio de la identificación de las similitudes y brechas existentes, las cuales fueron cerradas con la armonización de los proyectos TI entre el PETI 2017-2020 y el formulado en el PETI 2021-2024.

Para el desarrollo de la solución que fue la construcción del PETI se utilizaron dos metodologías complementarias, la primera orientada al proyecto de investigación aplicado, la cual tuvo dos enfoques cualitativo y cuantitativo, la otra metodología tenida en cuenta fue directamente basada en la arquitectura digital, es decir, se desarrollaron cuatro fases (4) con 23 sesiones, en el que se abordó y alinearon desde el diagnóstico hasta la construcción los dominios de: la estrategia TI, gobierno de TI, gestión de información, sistemas de información, servicios tecnológicos, y uso y apropiación de la tecnología aplicada a la entidad.

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la Defensoría del pueblo, donde se identificó las deficiencias en la gestión de TI a través del modelo de madurez aplicado, permitiendo establecer los parámetros para incrementar los niveles de relevancia alineados a los dominios establecidos en el marco de referencia, llevando a la entidad a cumplir con los lineamientos de gobierno digital.

Dentro del análisis completo de la situación actual de las Tecnologías de la Información de la entidad en relación con los dominios del marco de referencia de AE que se elaboró, se aplicó la matriz DOFA que permitió tener una visión clara de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas y la herramienta estratégica PESTLE, la cual arroja información pertinente para construir la matriz de hallazgos y oportunidades para fortalecer las capacidades y establecer las brechas a cerrar para la transformación digital de la entidad.

Después de obtener los resultados de la fase 1 y la fase 2, en donde se evaluaron las capacidades, objetivos estratégicos se alinearon con los dominios del Marco de Referencia AE, se establecieron las bases para pasar a la fase 3(construir) y plasmar un documento final PETI 2021-2024, en el que se incluyeron los proyectos o iniciativas de transformación en el mapa de ruta con su respectivo presupuesto y los términos de ejecución definidos para el cuatrenio.

Se aplicaron los conocimientos obtenidos en las diferentes temáticas impartidas durante el proceso de formación de la maestría, permitiendo el desarrollo de las fases del proyecto: la fase 1 (comprender), en la fase 2 (analizar) y fase 3 (construir), se aplicaron los cursos: gestión de proyectos, Arquitectura y estrategia de negocio, gobierno y servicios de TI, Gestión de TI en entidades gubernamentales, tendencias disruptivas y Gestión de infraestructura TI.

El proyecto CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – (PETI) PARA LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PERIODO 2021-2024, se estructuró siguiendo la metodología establecida por MINTIC, cumpliendo con las Políticas de Gobierno digital dentro del marco de la Transformación Digital que va de la mano con en el marco de referencia de Arquitectura Empresarial.

Los proyectos y recursos de TI, incluidos en el plan estratégico de tecnología 2021-2024 en el que se van a desarrollar las iniciativas de transformación digital para el cumplimiento de la política de gobierno digital están asegurados, toda vez que la entidad posee un préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con el propósito de fortalecer la capacidad institucional enfocados en reforzar las TI, además tiene un presupuesto asignado con recursos propios para complementar la infraestructura tecnológica durante las vigencias antes mencionadas.

Una vez construido el PETI de la Defensoría del Pueblo para las vigencias 2021-2024, este fue remitido y expuesto ante el comité de desarrollo institucional para su validación y después del análisis y valoración realizado por cada uno de sus miembros fue aprobado en su totalidad para su ejecución, toda vez que cumplía con los lineamientos establecidos por Min Tic.

Recomendaciones

A continuación, se realizan las recomendaciones finales:

- Se recomienda a el comité directivo de la Defensoría del pueblo fortalecer la Gestión de TI dentro del proceso estratégico, siendo así un factor clave para la toma de decisiones dentro de la entidad y a través de TI para mejorar la eficiencia y gestión de los procesos.
- Se recomienda a el comité directivo de la Defensoría del pueblo, priorizar la implementación del Marco de referencia de arquitectura Empresarial para optimizar la gestión de TI, esta iniciativa se encuentra incluida en los proyectos para la transformación digital.
- Se recomienda a la Defensoría del pueblo incluir en el PIC las capacitaciones en el uso y apropiación de los recursos tecnológicos, impactando al proceso de gestión del cambio. Igualmente se recomienda a los funcionarios de la entidad entender, reconocer y apropiarse de la tecnología que brinda la entidad, para mejorar el desarrollo de sus funciones y optimización de los procesos.
- Generar un mejoramiento continuo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI, basados en los nuevos planes estratégicos de la entidad, plan nacional de desarrollo y planes de que apunten a TI.
- Es de vital importancia para la entidad, desarrollar las iniciativas de transformación digital propuestas, ya que estas encaminan a la entidad al cumplimiento de la política digital desde TIC para el estado.
- Se le recomienda a la Defensoría del Pueblo realizar un seguimiento periódico de forma trimestral para determinar el avance en la ejecución de los proyectos de TI, al igual que

los recursos destinados a cada proyecto, con el propósito de realizar los ajustes pertinentes.

- Se le recomienda a la entidad que adopte la estructura funcional y operacional planteada para el grupo de tecnología de la información en la sección 13 en el apartado de roles y perfiles de TI, dado que actualmente no existe una estructura interna que permita fortalecer las capacidades para la toma de decisiones desde el proceso de TI, presentando una diferencia entre la estrategia de TI y el gobierno de TI.
- Se recomienda la entidad seguir los pasos para la consecución del estado futuro TO-BE de las capacidades de TI para incrementar el nivel de madurez, de no hacerlo reduciría el porcentaje de las posibilidades para que la entidad se transforme digitalmente y cumpla con los lineamientos de Gobierno digital.

Referencias Bibliográficas

- Contraloría General de la República de Costa Rica. (2007, 21 junio). Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información. Recuperado de <http://ocu.ucr.ac.cr/images/ArchivosOCU/Normativa/NormativaExterna/Nuevas-normas-de-TI--CGR-N-2-2007-CO-DFOE.pdf>
- Contraloría General de la República. (2014). PLAN ESTRATÉGICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. Recuperado de <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/cgr-transp/planes-politicas/plan-estrategico/petic-2014-2020.pdf>
- Consejo nacional de política económica y social república de colombia. (2019, 8 noviembre). CONPES de transformación digital promoverá la competitividad del país y la eficiencia del sector público. MinTIC Colombia. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/107147:CONPES-de-transformacion-digital-promovera-la-competitividad-del-pais-y-la-eficiencia-del-sector-publico>
- Congreso de Colombia. (2019, 25 mayo). PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018-2022. Recuperado de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201955%20DEL%2025%20DE%20MAYO%20DE%202019.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2016a, 10 noviembre). Historia. <https://www.defensoria.gov.co/>. <https://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/5848/Historia.htm>

Defensoría del pueblo. (2016b, 10 noviembre). ¿Quiénes somos?

<https://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/5847/%C2%BFQui%C3%A9nes-somos.htm>

Defensoría del pueblo. (2017). Misión y Visión.

<https://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/114/Misi%C3%B3n-y-Visi%C3%B3n.htm>

Defensoría del Pueblo. (2019, junio). Auditoría de control interno.

<https://intranet.defensoria.gov.co/new/>. <https://intranet.defensoria.gov.co/new/>

Defensoría del pueblo. (2019). Procesos de Contratación - Programa BID 2019 | Defensoría del Pueblo. Defensoriadelpueblo.gov.co. <https://www.defensoria.gov.co/es/public/bid>

Defensoría del pueblo. (2020, 14 octubre). Plan de compras.

<https://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1267/Plan-de-compras.htm>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018a, 4 abril). Decreto 612 de 2018 - Gestor Normativo Función Pública. Recuperado de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=85742>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018b, 4 abril). Decreto 612 de 2018 - Gestor Normativo Función Pública. Recuperado de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=85742>

Departamento Nacional de Planeación (2019). GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS. Recuperado de

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

El Congreso de la República. (2014, 1 diciembre). Ley 1712 de 2014. Función pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

Escobar , J. (2016, 28 diciembre). La importancia de generar valor público en las sociedades del

siglo XXI. Recuperado de [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/la-](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/la-importancia-de-generar-valor-publico-en-las-sociedades-del-siglo-xxi#:~:text=El%20concepto%20de%20valor%20p%C3%ABlico,satisfacer%20necesidades%20propias%20de%20la)

[importancia-de-generar-valor-publico-en-las-sociedades-del-siglo-](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/la-importancia-de-generar-valor-publico-en-las-sociedades-del-siglo-xxi#:~:text=El%20concepto%20de%20valor%20p%C3%ABlico,satisfacer%20necesidades%20propias%20de%20la)

[xxi#:~:text=El%20concepto%20de%20valor%20p%C3%ABlico,satisfacer%20necesidades](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/la-importancia-de-generar-valor-publico-en-las-sociedades-del-siglo-xxi#:~:text=El%20concepto%20de%20valor%20p%C3%ABlico,satisfacer%20necesidades%20propias%20de%20la)

[%20propias%20de%20la](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/la-importancia-de-generar-valor-publico-en-las-sociedades-del-siglo-xxi#:~:text=El%20concepto%20de%20valor%20p%C3%ABlico,satisfacer%20necesidades%20propias%20de%20la)

Hernández, R. (2014). Los metodos mixtos [Libro electrónico]. En C. Fernández & P. Baptista (Eds.), Metodología de la investigación (6.a ed., p. 565). McGraw-Hill Education.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

INEI. (2002). Resolución Jefatural N.º 181-2002-INEI. Recuperado de

[https://www.gob.pe/institucion/instituto-nacional-de-estadistica-e-informatica/normas-](https://www.gob.pe/institucion/instituto-nacional-de-estadistica-e-informatica/normas-legales/293353-181-2002-inei)

[legales/293353-181-2002-inei](https://www.gob.pe/institucion/instituto-nacional-de-estadistica-e-informatica/normas-legales/293353-181-2002-inei)

La Defensoría de los Habitantes de la República. (2018, 7 febrero). Acuerdo 00002130.

Recuperado de

http://www.dhr.go.cr/transparencia/planes_institucionales/planes_estrategicos/acuerdo_2130

[plan_estrategico_tecnologias_informacion_2018_2023.pdf](http://www.dhr.go.cr/transparencia/planes_institucionales/planes_estrategicos/acuerdo_2130)

Maquera, R. N. (2003). PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO DE LA TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN APLICADA AL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO PUBLICO DE CHANCAY. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Basic/maquera_ar/T_completo.PDF

Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones. (2019a, 10 julio). G.ES.06 Guía para la construcción del PETI - Arquitectura TI. Recuperado de <https://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/w3-article-15031.html>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2016a, 30 marzo). G.ES.06 guía cómo estructurar el plan estratégico de tecnologías de la información – PETI -V1. mintic.gov.co. https://mintic.gov.co/arquiteturati/630/articles-15031_recurso_pdf.pdf

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2016b, julio). Base de Conocimiento - Arquitectura TI. Recuperado de <https://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/w3-propertyvalue-8158.html>

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2016c, julio). Base de Conocimiento - Arquitectura TI. Recuperado de <https://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/w3-propertyvalue-8158.html>

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2018a, 14 junio). Decreto 1008 del 14 de junio de 2018. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-61775_recurso_2.pdf

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2018b, 14 junio).

Decreto 1008 del 14 de junio de 2018. Recuperado de

https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-61775_recurso_2.pdf

Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones. (2019b, 31 octubre).

MAE.G.GEN.01 – Documento Maestro del Modelo de Arquitectura Empresarial.

www.mintic.gov.co. https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-9401_pdf_00.pdf

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2019c, 7 abril).

MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL. www.mintic.gov.co.

https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-81473_recurso_1.pdf

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2019d). POLITICA DE

GOBIERNO DIGITAL. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-61775_recurso_2.pdf

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2019e). POLITICA DE

GOBIERNO DIGITAL. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-61775_recurso_2.pdf

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2019f, abril). MANUAL

DE GOBIERNO DIGITAL. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-61775_recurso_2.pdf

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2019g, abril). MANUAL

DE GOBIERNO DIGITAL. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-61775_recurso_2.pdf

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2019h).

Arquitectura TI - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Recuperado de

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Micrositios/I+D+I/Nodos/6305:Arquitectura-TI>

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2019i, abril). MANUAL

DE GOBIERNO DIGITAL. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-61775_recurso_2.pdf

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2019j, abril). MANUAL

DE GOBIERNO DIGITAL. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-61775_recurso_2.pdf

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2019k, 10 julio). G.ES.06

Guía para la construcción del PETI - Arquitectura TI. Recuperado de

<https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-15031.html>

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2019l, abril). Cómo

Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI. Recuperado de

https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-61775_recurso_2.pdf

Presidencia de la república. (2013, 1 diciembre). Decreto 1510 de 2013.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53776>

Project Management Institute, Inc. (2017). La guía de los fundamentos para la dirección de

proyectos (Guía del PMBOK). studylib.es.


<https://studylib.es/doc/8788450/pmbokguidesixthed-spa-ok>

Transforma Partnering. (2020). ¿Cómo construir un RoadMap estratégico? – transForma.

<https://www.transformapartnering.com/>. <https://www.transformapartnering.com/como-construir-un-roadmap-estrategico-2/>


Anexos

Anexo 1. Carta aval de aprobación



**Defensoría
del Pueblo**
COLOMBIA

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Radicado: 20200050021206951



Fecha radicado: 2020-05-19

Bogotá D.C.

Señores
MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES
Bogota D.C., Bogota


Referencia: Aval del Anteproyecto ante MinTic

Cordial saludo Señor(es):

De acuerdo con el anteproyecto "Construcción del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información – (PETI) para la Defensoría del Pueblo periodo 2021-2024", presentado por la profesional universitaria Grado 15, Leidy Tatiana Paz, identificada con cedula de ciudadanía N°38.796.972, quien se desempeña como Ingeniera de Sistema en el proceso de Gestión TIC, de la Defensoría del Pueblo - Regional Choco y es estudiante de la maestría de gestión TI de la Universidad Nacional abierta y a distancia, me manifiesto en calidad de Responsable del Grupo de Tecnologías de la información, que una vez revisado y ajustado cada uno de los requisitos que contiene el ante proyecto como son; problema, objetivos, presentación de la solución, metodología y cronograma de actividades, doy el aval para que sea ejecutado en los términos y condiciones descritos allí.

Igualmente, la haré seguimiento y velaré por el estricto cumplimiento a cada fase, toda vez que es requisito para condonación del crédito educativo de la convocatoria educación formal nivel de posgrado convenio 426 de 2015 Fontic – loetex.

Cordialmente,




GIOVANNI ANDRES DE LOS REYES GUEVARA
RESPONSABLE GRUPO DE SISTEMAS

Copia: NA
Anexo: NA

Proyectó: Leidy Tatiana Paz
Aprobó: Giovanni Andrés De Los Reyes Guevara

Kr. 9 16 21 Bogotá D.C.
PBX: (57) (1) 3147300 – Línea Nacional: 018000 914814
www.defensoria.gov.co
plantilla vigente desde: 14/08/2019



Fuente: Defensoría del pueblo

Anexo 2. Matriz Grupo para la construcción del PETI_V.01

Grupo para la construcción del PETI		
Área	Nombre de las personas	Función
Planeación	Jefe de Planeación: Integrante del Grupo de trabajo de Arquitectura Empresarial Dr. AVELINO ORLANDO DÍAZ RENDÓN	Garantizar que las acciones y mejoras propuestas estén alineadas con el Plan estratégico Institucional
Tecnologías de la Información	Líder de la implementación de Gobierno Digital, Líder Estratégico de TI y Responsable de Seguridad y Privacidad de la Información Ing. GIOVANNI ANDRES DE LOS REYES	Orientar a las áreas en la definición de las acciones de mejora.
Áreas Misionales	Líderes de las áreas funcionales y de los procesos de la entidad DIRECCIÓN NACIONAL DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE DERECHOS HUMANOS: Dr. ALVARO FRANCISCO AMAYA VILLARREAL DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRAMITE DE QUEJAS: Dr. GIOVANNI ROJAS SÁNCHEZ INVESTIGACIÓN Y ANALISIS	Definir las oportunidades de mejora y posibles soluciones a cada una
Atención al Ciudadano	Líderes del proceso de atención al ciudadano o de áreas de atención al ciudadano Dr. GIOVANNI ROJAS SÁNCHEZ	Definir las necesidades de los usuarios de la entidad y posibles soluciones a cada una
Secretaría General (Financiera)	Líder del proceso de gestión financiera o del área financiera Dr. FERNANDO FUQUEN JIMENEZ	Identificar el presupuesto que se debe asignar para cada acción.
Secretaría General (Representante legal)	Responsable Institucional de la Política de Gobierno Digital. Dr. JUAN MANUEL QUIÑONEZ	Coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de las acciones definidas
Oficina de control interno	Líder de la oficina de control interno Dr. JULIO CESAR MORENO BERNAL	Controlar y gestionar los riesgos asociados.
Áreas de apoyo	Responsable de Seguridad y Privacidad de la Información Ing. GIOVANNI ANDRES DE LOS REYES Ing. ALEXANDER AMEZQUITA Ing. Orlando Burgos	Velar por la adopción del modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
Otros Participantes	Área	Nombre
	Gestión de TICs	Ing. John Caballero Ing. Gustavo Perea Ing. Leidy Tatiana Paz Ing. Néstor Sanabria

Anexo 3. Ficha de la entidad_V.01

Ficha de la Entidad				
Nombre de la Entidad	DEFENSORIA DEL PUEBLO	Municipio	Bogotá	
Orden o Suborden	Entidad del estado	Presupuesto ejecutado en la última vigencia en toda la entidad	\$ 275.408.358.284,00	
Naturaleza Jurídica	DEFENSORIA DEL PUEBLO	Presupuesto de TI ejecutado última vigencia	\$ 2.709.046.468,00	
Nivel	Central	Fecha de última actualización plan estratégico institucional	01/08/2017	
Tipo de Vinculación	No aplica	Fecha de última actualización plan estratégico de TI	01/11/2017	
Representante Legal	Dr. JUAN MANUEL QUIÑONEZ			
Estrategia de la Entidad				
Misión de la entidad	<p>La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:</p> <p>Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos. Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones. Fomentar la observancia del derecho internacional humanitario. Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos. Proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley.</p>			
Visión de la entidad	<p>La Defensoría del Pueblo al año 2024 será reconocida por su incidencia en la construcción de paz, la promoción de los derechos humanos, la optimización de su gestión y la actuación institucional fundada en el respeto de la dignidad humana y el concepto de integralidad de los derechos humanos, especialmente en los territorios más vulnerables</p>			
Objetivos y metas de la entidad				
Objetivo		Línea Estratégica		
ID	Nombre	ID	Nombre	Medición actual
OE01	Fortalecer la actuación defensorial para que en la implementación de los acuerdos de paz se garantice el cumplimiento de estándares internacionales de Derechos Humanos y la observancia del Derecho Internacional Humanitario.	LE01	Promover que la acción estatal dirigida a la construcción de paz y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario	96,17%
OE02	Consolidar acciones institucionales para la promoción y divulgación de los Derechos Humanos y sus mecanismos de exigibilidad como fundamento para la paz.			
OE03	Impulsar la construcción de escenarios para la reconciliación, la convivencia y la finalización de todo conflicto armado			
OE04	Promover los derechos humanos como fundamento del desarrollo sostenible.	LE02	Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario	75,90%
OE05	Prevenir la violación de derechos humanos en los escenarios de conflictividad social en el contexto del pos acuerdo			

OE06	Impulsar la respuesta estatal oportuna para prevenir violaciones a los derechos humanos de las personas y grupos de especial protección.				
OE07	Potenciar el rol de la Defensoría del Pueblo como institución nacional de derechos humanos				
OE08	Impulsar el acceso a la justicia, desde la defensa pública, como mecanismo para garantizar los derechos humanos				
OE09	Garantizar la prestación de los servicios en condiciones de dignidad y accesibilidad para funcionarios y usuarios de la entidad con énfasis en los territorios vulnerables.	LE03	Aumentar la cobertura poblacional y optimizar la calidad de la prestación del servicio con enfoque basado en derechos humanos.	98,46%	
OE10	Garantizar la calidad en la atención y respuesta a la ciudadanía con un equipo de trabajo altamente calificado, comprometido con la ética pública y la garantía de los derechos humanos				
Estrategia de TI					
Misión de TI	Proveer servicios tecnológicos de carácter estratégico con calidad, que apoyen la misión de la Defensoría del pueblo, los planes estratégicos de la institución y el plan nacional de desarrollo, los cuales estén soportados en mejores prácticas tecnológicas.				
Visión de TI	En el 2020 ser reconocidos como un área estratégica, generadora de valor y que se destaque por su competitividad y carácter innovador en comparación con las demás áreas de sistemas del sector público.				
Objetivos			Línea Estratégica		
ID	ID Objetivos entidad asociados	Nombre	ID	Nombre	Medición actual
OETI01	OE01	Generar información útil para análisis y toma de decisiones.	LE01	Promover que la acción estatal dirigida a la construcción de paz y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario	
OETI02	OE02	Liderar los procesos de actualización tecnológica de la entidad.			
OETI03	OE02	Establecer los lineamientos para el desarrollo de Tecnología de la Información y la Comunicación a través de la formulación ejecución y evaluación de un plan estratégico de TIC para propender por una adecuada administración y funcionamiento de los recursos tecnológicos.			
OETI04	OE02	Gestionar la adquisición o el desarrollo de los aplicativos que requieran los servidores de la Defensoría del Pueblo, así como brindar el mantenimiento de los existentes			

OETI05	OE03	Asegurar que todos los activos de tecnología están correctamente identificados y registrados para facilitar la atención de los usuarios permitiendo una gestión eficiente de los recursos con que cuenta la Defensoría.			
OETI06	OE03	Atender los requerimientos a nivel de hardware, software, redes y comunicaciones a Los funcionarios, ofreciendo una solución rápida y oportuna frente a los problemas que se puedan presentar en el desarrollo diario de las actividades, mediante herramientas tecnológicas como Mesa de Servicio, Directorio Activo, Sistemas de seguridad informática y telecomunicaciones para asegurar una infraestructura tecnológica y de sistemas de información adecuados y requeridos en el cumplimiento de los objetivos de la Defensoría.			
OETI07	OE06	Garantizar el acceso a los servicios de red, correo electrónico y acceso autorizado a sistemas de información misionales de todos los funcionarios independientemente de su tipo de vinculación en la entidad	LE02	Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario	
OETI08	OE08	Salvaguardar la información de los sistemas de la entidad.			

Anexo 4. Matriz de caracterización de servicios_V.01

Caracterización de Servicios Externos Oferta Institucional																			
Servicios														Canales					
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Correo	Corresponde	Telefónico	Gov.co	sistema de
S01	Representación Judicial o extrajudicial	Representar judicial o extrajudicialmente a quienes se encuentren en imposibilidad económica o social para proveerse por ellos mismos la defensa de sus derechos, con el fin de garantizar pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad pública	Defensoría Pública	Ciudadanos, Extranjeros	241043	satisfecho	109	Medio	Bajo	Alto	60 min	Bajo	Si	X	X	X	X		X
S02	Asesoría	Orientar e instruir al peticionario en el ejercicio y defensa de los derechos humanos, ante las autoridades competentes o antes las entidades de carácter privado, indicándole el contenido y alcance de sus derechos, las entidades a las que debe acudir, el trámite que debe seguir, y la respuesta que, de acuerdo con las obligaciones constitucionales y legales, debe garantizar la realización de sus	ATQ, DP, RAJ, MINORIAS ETNIAS, MOVILIDAD HUMANAS, Victimas del Conflicto Armado, Delegada de Mujer y Genero	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.	182293	satisfecho	432	Bajo	Medio	Alto	30 min	Bajo	Si	X	X	X	X		X

S03	Atención y trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías	Atender y tramitar las manifestaciones de disconformidad, reclamación o denuncia sobre amenazas o vulneraciones de los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario y abogar por la solución de las mismas ante las autoridades y los particulares que ejerzan funciones públicas o a quienes les haya encomendado la prestación de un servicio público. Además, brindar información sobre el registro de las peticiones que tramita y atiende la Defensoría del Pueblo, salvo aquella que se encuentra sometida a reserva constitucional o legal.	Atención y trámite de Quejas, Movilidad Humana	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.	91075	muy satisfecho	2067	Medio	Medio	Alto	40 min	Bajo	Si	X	X	X	X		X
S04	Mediación Defensorial	Asistir a las partes de un conflicto, con el fin de contribuir a la comprensión y análisis de los problemas que están generando la disputa, identificar los derechos en riesgo de vulneración, encontrar alternativas de solución y lograr acuerdos que satisfagan las expectativas de realización de derechos de las partes.	Defensoría Pública	Ciudadanos	10	satisfecho	6	Bajo	Bajo	Alto	60 min	Bajo	No	X	X	X	X		

		Conforme al principio de solidaridad social, la Defensoría																	
S05	Coadyuvancia	Apoyar las peticiones que una persona, institución u organización ha hecho a las autoridades o a los particulares, cuando el interés perseguido por el peticionario sea legítimo y de cuya satisfacción dependa la vigencia y efectividad de los derechos humanos.	DEFENSOR DEL PUEBLO, RAJ	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.	452	satisfecho	20	Bajo	Bajo	Alto	30 min	Bajo	Si	X	X	X	X		
S06	Litigio defensorial	Interponer acciones de tutela, cumplimiento, populares y de grupo, mecanismos de búsqueda urgente de personas, habeas corpus, acciones públicas en defensa de la Constitución, de la Ley y del interés general o particular.	DNDP, RAJ, Víctimas del Conflicto Armado	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.	61343	muy satisfecho	58	Bajo	Medio	Alto	60 min	Bajo	No	X	X	X	X		x

S07	Administración del Fondo para la Defensa de los Derechos e intereses colectivos	Evaluar las solicitudes de financiación relacionadas con la presentación de las acciones populares o de grupo, la consecución de pruebas y los demás gastos en que pueda incurrir al adelantar el proceso; pagar las indemnizaciones individuales a los beneficiarios de las acciones de grupo que acojan las pretensiones de la demanda; y administrar el Registro Público de Acciones Populares y de Grupo.	RAJ	Ciudadanos	287	muy satisfecho	2	Bajo	Bajo	Medio		Bajo	Si	X	X	X	X		
S08	Capacitación y formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.	Formar y capacitar en Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Acuerdo de Paz con enfoque diferencial a los servidores públicos, veedores ciudadanos, educadores y/o formadores, población perteneciente a grupos de especial protección constitucional y comunidad en general.	Defensor del Pueblo Dirección Nacional Promoción y Divulgación de DDHH y DIH, Delegada para la Movilidad Humana, Grupos Étnicos, SAT, Delegada para la atención y orientación a Víctimas del Conflicto Armado, Delegada de Mujer y asuntos Género, Delegada para los derechos agrarios y de la tierra.	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.	5609	muy satisfecho	2	Medio	Medio	Alto	60 min	Bajo	Si	X	X	X	X		

S09	Consulta, préstamo y distribución de publicaciones en derechos humanos y derecho internacional humanitario	Ofrecer el servicio de consulta, préstamo y/o distribución de documentos, libros, revistas y publicaciones relacionadas con los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	promoción y Divulgación	Ciudadanos	1300	satisfecho	0	Medio	Bajo	Medio	10 min	Bajo	No	X	X	X	X		
S10	Advertencia a las autoridades competentes sobre posibles violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.	Prevenir acciones de vulneración de derechos humanos e infracciones al DIH y fortalecer capacidades de las organizaciones e individuos para la exigibilidad y garantía de derechos.	Defensor del Pueblo Dirección Nacional Promoción y Divulgación de DDHH y DIH, Delegada para la Movilidad Humana, Grupos Étnicos, SAT, Delegada para la atención y orientación a Víctimas del Conflicto Armado, Delegada de Mujer y asuntos Genero, Delegada para los derechos agrarios y de la tierra.	Ciudadanos, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.	600	satisfecho	0	Medio	Medio	Alto		Bajo	No	X	X	X	X		

S11	Inscripción en el registro nacional de aspirantes a defensores públicos	Inscribirse como aspirante a defensor público, con el fin de prestar el servicio de defensoría pública en favor de las personas que lo requieren para asumir su asistencia y representación judicial y garantizar el pleno e igual acceso a la administración de justicia.	Dirección Nacional de Defensoría Pública	Ciudadano	10000	satisfecho	0	Bajo	Bajo	Medio	30 min	Bajo	Si						X
-----	---	--	--	-----------	-------	------------	---	------	------	-------	--------	------	----	--	--	--	--	--	---

Anexo 5. Catálogo de Sistemas de Información_V1.0

Caracterización de Sistemas de información y servicios internos								
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Tipo de aplicación	Tipo de sistema	Integración e interoperabilidad	estado de la interfaz
S12	VISION WEB ATQ	Atiende quejas y solicitudes enmarcadas dentro de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario.	Atención y trámite de Quejas, Promoción y Divulgación de Derechos Humanos, Recursos y Acción, Defensoría Pública, Recursos Judiciales, Para la Orientación y Asesoría de Víctimas del Conflicto Armado Interno	Interno entidad	Web	Misional	Orfeo	en producción
S13	VISION WEB SPOA	Es utilizado para gestionar el acceso a la justicia por parte de los acusados, Sistema Penal Oral Acusatorio. Registro y gestión de actividades de defensa pública, sistema de los defensores públicos.	Defensoría Pública	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S14	VISION WEB RAJ	Modulo que otorga funcionalidad para dar cubrimiento al litigio defensorial	Recursos y Acciones Judiciales, Defensoría Pública	Interno entidad	Web	Misional	Orfeo	en producción
S15	VISION WEB PRECONSULTA / AREA NO PENAL	Atención inicial a los usuarios y manejo del área no penal (civil-familia, laboral, administrativo)	Recursos y Acciones Judiciales, Defensoría Pública	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S16	VISION WEB RPG	Gestiona el Registro Nacional de acciones populares y de grupo.	Recursos y Acciones Judiciales	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S17	VISION WEB RAP	Registro Nacional de acciones populares y de grupo. (Sistema antiguo).	Recursos y Acciones Judiciales	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S18	VISION WEB PROMOCION Y DIVULGACIÓN	Sistema de registro de la Dirección nacional de Promoción y Divulgación	Promoción y Divulgación de Derechos Humanos	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S19	SISAT	Sistema de alertas tempranas, gestiona la información de eventos relacionados con el conflicto armado de manera previa. Montado bajo arquitectura de servicios	Para la Prevención de Riesgos de Violaciones de DDHH y DIH	Interno entidad	Web	Misional		en producción

S20	SIJYP	Sistema de información justicia y paz, Registro de orientación y atención a las víctimas del conflicto armado. Realiza la gestión funcional de la delegada para la orientación y atención para las víctimas y realiza la gestión funcional de la coordinación para la representación judicial de las víctimas encabezada por la dirección nacional de defensoría pública. Caracterización de víctimas.	Para la Orientación y Asesoría de Víctimas del Conflicto Armado Interno	Interno entidad	Web	Misional	VisionWEB	en producción
S21	FUD	Formato Único de Declaración, obligación de la defensoría de cara a la unidad de víctimas. Capturador de información	Para la Orientación y Asesoría de Victimas del Conflicto Armado Interno	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S22	VISION (CLIENTE/SERVIDOR)	Consultas y reportes de la información que no está en VisionWEB En defensoría pública solo tiene cubrimiento para la ley 906	Atención y trámite de Quejas, Recursos y Acciones Judiciales, Defensoría Pública	Interno entidad	Cliente/Servidor	Misional		en producción
S23	VISION ATQ (Stand Alone)	Consultas y reportes de la información que no está en VisionWEB	Atención y trámite de Quejas	Interno entidad	Stand Alone	Misional		en producción
S24	INCLUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES	Gestiona las quejas contra los defensores públicos en su actuar defensorial	Defensoría Pública	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S25	ProSeDHer	Políticas públicas, lleva las estadísticas de la parte misional de promoción y divulgación	Promoción y Divulgación de Derechos Humanos	Interno entidad	Web	Apoyo		en producción
S26	CORREO	Presta servicios transversales de autenticación para los aplicativos de VISION WEB, por seguridad nacional los correos deben residir en las entidades públicas (próxima ley).	Toda la entidad	Interno entidad	Web	Apoyo		en producción
S27	STRATEGOS	Gestión de la planeación estratégica, gestión de indicadores y el plan	Planeación	Interno entidad	Web	Direccionamiento estratégico		en producción

S28	SIID	Sistema de información de investigaciones disciplinarias, control disciplinario de los funcionarios de la defensoría (Veeduría) validar uso actual	Control Interno Disciplinario	Interno entidad	Web	Apoyo		en producción
S29	GESTIÓN DOCUMENTAL	Seguimiento a los documentos de la organización, ubicación física en repositorio Actualmente solo se almacenan los documentos de correspondencia	Subdirección Administrativa	Interno entidad	Web	Apoyo		en producción
S30	SIAF	Sistema administrativo y financiero	Subdirección Financiera, Subdirección Administrativa, Subdirección de Gestión del Talento Humano	Interno entidad	Stand Alone	Apoyo		en producción
S31	ORFEO	Gestión de hojas de vida de apoyo a la subdirección de talento humano	Subdirección de Gestión del Talento Humano	Interno entidad	Web	Apoyo		en producción
S32	PAGINA WEB	Página 100% informativa sobre la Defensoría del Pueblo, incluye servicios en línea	Comunicaciones	Interno entidad y externo	Web	Información Digital		en producción
S33	COGNOS	Reporteador enfocado a la construcción de cubos e inteligencia de negocios	Gestión de TIC	Interno entidad		Apoyo		en producción
S34	SPSS	Reporteador en donde se configuran los cubos de información y se conecta a una página de Excel con la información de víctimas	Para la Orientación y Asesoría de Víctimas del Conflicto Armado Interno	Interno entidad		Apoyo		en producción
S35	Beneficios Tributarios	Sistema que permite Radicar solicitudes para obtener la deducción de la retención en la fuente	Subdirección Financiera, Subdirección Administrativa, Subdirección de Gestión del Talento Humano	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S36	DEFENDI	Inscribirse como aspirante a defensor público, gestionar el proceso de contratación y supervisión.	Defensoría Pública	Interno entidad	web	Información Digital		en producción
S37	INTRANET	Red interna de servicios e informativa	Comunicaciones	Interno entidad	Intranet-Web	Información Digital		en producción
S38	GESTOR DE INCIDENCIAS	Reporta procesos pertenecientes a la gestión de servicios de tecnologías de la información	Todas las áreas de la Entidad	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S39	COMISIONES	Solicitud de comisiones de servicio y/o desplazamiento	todas las áreas de la Entidad	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción

S40	TRAMITES TALENTO HUMANO	Realizar trámites referentes a Bienes y renta y desprendibles.	Defensoría Pública	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S41	Tramites en línea Subdirección Financiera	Liquidación de honorarios e ingresos y retenciones	Subdirección Financiera, Subdirección Administrativa, Subdirección de Gestión del Talento Humano	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S42	Solicitud de Retiro de Cesantías CES-LINE	Tramite de retiro de Cesantías	Subdirección Financiera, Subdirección Administrativa, Subdirección de Gestión del Talento Humano	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S43	Certificación laboral Funcionarios y contratistas	Permite obtener en línea la certificación laboral a Funcionarios y contratistas	Subdirección de Gestión del Talento Humano	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S44	Inventario Individual	Acceso al inventario cargado al funcionario	Subdirección Financiera, Subdirección Administrativa, Subdirección de Gestión del Talento Humano	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S45	Consulta de radicados por correspondencia	Consultar radicados específicos del sistema ORFEO	Toda la entidad	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S46	Activos de Información	Consulta de activos de Información que genera la entidad	Direccionamiento estratégico, Gestión de TIC, Delegas y Direcciones nacionales	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S47	Relatoría de asuntos constitucionales		RAJ	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S48	PQRSF - Servicios en Línea		Gestión documental, RUP, Gestión de TIC	Interno y externo	Web	Información Digital		en producción

Anexo 6. Modelo operativo_V1.0.

Modelo Operativo										
Capacidades				Modelo Operativo						
Capacidades		Sub capacidades		Fase PHVA	Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	(planear-hacer-verificar-Actuar)	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
C01	Gestionar el Direccionamiento Estratégico	1	Realizar Definición del Plan Estratégico de la Entidad.	Planear	1	Estratégicos	1	Humanos, tecnológicos, financieros.	1	Defensor del pueblo secretario general Jefe Oficina de planeación
		2	Hacer Formulación, acompañamiento y seguimiento de planes.	Hacer						
		3	Diseñar, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad							
		4	Hacer Formulación y seguimiento de proyectos.							
		5	Identificar, analizar y formular las acciones necesarias para eliminar o mitigar las causas de las no conformidades, y/o las acciones de mejora detectadas en el proceso.	Verificar						
		6	Ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del proceso .	Actuar						
C02	Gestionar las comunicaciones	1	Diseñar el Plan de Comunicaciones de la entidad.	Planear	1	Estratégicos	1	Humanos, tecnológicos, financieros.	1	Jefe Oficina de Comunicaciones
		2	Ejecutar actividades definidas en el Plan de Comunicaciones	Hacer						
		3	Revisión de las actividades ejecutadas frente a las planeadas en el Plan de Comunicaciones	Verificar						
		4	Ejecutar las acciones preventivas, correctivas y de mejora	Actuar						
C03	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	1	Formular el plan de integrado de acción estratégico y gestión operativa (PLIEGO)	Planear	1	Estratégicos	1	Humanos, tecnológicos, financieros.	1	Responsable Grupo de Sistemas Secretario General
		2	Formular, revisar y ajustar el plan estratégico de Tecnología de la Información (PETIC)							
		3	Definir y expedir las políticas en materia de TIC.							
		4	Generar los planes y cronogramas establecidos para la ejecución de actividades de acuerdo al Gobierno y la Planeación de TI.							

		5	Definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma.	Hacer						
		6	Diseñar la arquitectura y realizar el soporte y la gestión del ciclo de vida de los sistemas de información que facilitan y habilitan las dinámicas de la Entidad							
		7	Gestionar la infraestructura tecnológica que soporta las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en Defensoría del Pueblo.							
			Implementar el SGSI que garantice integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.							
		8	Definir la estrategia y mejores prácticas que apoyen la adopción de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) acorde al marco de Arquitectura TI.							
		9	Monitorear, analizar, controlar e informar el avance y cumplimiento de los objetivos y de los requisitos de calidad del proceso de Gestión de TIC.	Verificar						
		10	Formular, ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del proceso.	Actuar						
C04	Gestionar el Talento Humano	1	Planear las estrategias, metas y actividades para la gestión y administración del talento humano.	Planear	1	Apoyo	1	Financieros, Talento humano, Tecnológicos	1	Subdirector(a) de Gestión del Talento Humano
		2	Seleccionar de personal de acuerdo con la ley.	Hacer						
		3	Administrar historias laborales							
		4	Actualizar el manual específico de funciones por competencias laborales.							
		5	Administrar la planta de personal y tramitar las novedades de personal							
		6	Liquidar (seguridad social, vacaciones, licencias, permisos, incapacidades, etc.) la nómina para efectuar los pagos correspondientes.							
		7	Evaluar, analizar y retroalimentar el desempeño de los servidores públicos.							
		8	Realizar las capacitaciones programadas al personal de conformidad con las directrices institucionales y la normatividad legal.							

		9	Realizar las actividades de Bienestar Social y de Incentivos						
		10	Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.						
		11	Realizar solicitudes de servicios financieros						
		12	Realizar solicitudes de bienes y servicios administrativos						
		13	Realizar Requerimientos de Recursos Tecnológicos						
		14	Realizar solicitudes de Contratación						
		15	Tramite a solicitudes de información de gestión del proceso.						
		16	Medir y analizar los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad en el proceso	Verificar					
		17	Evaluar y analizar el cumplimiento del plan operativo estratégico, plan de acción anual y de mejoramiento.						
		18	Establecer las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.	Actuar					
C05	Gestionar las finanzas	1	Definir el Plan Estratégico de la Entidad Definición del Plan Acción Anual	Planear	1	Apoyo	1	Financieros, Talento humano, Tecnológicos	Subdirector Financiero
		2	Desagregación del Presupuesto emitido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Hacer					
		3	Solicitar PAC mensual						
		4	Registrar el ingreso del fondo para la defensa de intereses colectivos						
		5	Realizar pagos						
		6	Elaborar y presentar informes						
		7	Efectuar Seguimiento y medición del proceso (indicadores)	Verificar					
		8	Identificar, analizar y formular las acciones necesarias para eliminar o mitigar las causas de las no conformidades, y/o las acciones de mejora detectadas en el proceso.						
		9	Ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del proceso.	Actuar					
C06		1	Elaborar Plan de Acción Anual	Planear	1	Apoyo	1		Jefe Oficina Jurídica

	Gestionar los servicios jurídicos	2	Estudio para recomendar la viabilidad de la conciliación.					Financieros, Talento humano, Tecnológicos		
		3	Identificar las pretensiones del proceso jurídico							
		4	Identificar los procesos que mantienen los soportes documentales para los procesos jurídicos							
		5	Representar judicial y extrajudicial a la Defensoría del Pueblo	Hacer						
		6	Emitir conceptos jurídicos y brindar asesoría con fundamento en las disposiciones legales vigentes e internas de la Defensoría							
		7	Representar judicialmente a la entidad cuando es parte o vinculada en trámites de tutela							
		8	Revisar o proyectar según sea el caso actos administrativos como resoluciones, circulares, convenios, entre otros.	Verificar						
		9	Ejecutar las acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Actuar						
C07	Gestionar los servicios contractuales	1	Determinar la necesidad a contratar, elaborar los estudios y documentos previos requeridos para el proceso contractual.	Planear	1	Apoyo	1	Financieros, Talento humano, Tecnológicos	1	Secretario General
		2	Hacer Estudios previos y documentos previos. Contrato y documentos generales para la perfección, legalización y ejecución.	Hacer						
		3	Verificar Estudios y documentos previos, Pliego de condiciones, Contrato Registro Presupuestal y Póliza de Garantía Única, Actas de Inicio Solicitudes para inicio de actuaciones de imposición de multas, declaratorias de incumplimiento y caducidad de contrato, Solicitudes de Prórroga, adición y modificación del contrato, Actas de Liquidación, Actas de Cierre de expediente contractual	Verificar						
		4	Ejecutar las acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Actuar						
C08	Hacer Gestión documental	1	Planeación y generación de lineamientos para la gestión documental de la entidad, en cumplimiento del contexto administrativo, legal, funcional y técnico.	Planear	1	Apoyo	1	Talento Humano(servidores públicos y contratistas de todos los procesos), Tecnológicos y Técnicos	1	Secretario General
		2	Recepcionar, registrar, radicar y distribuir las Comunicaciones Oficiales	Hacer						
		3	Organizar, transferir, disponer, preservar a largo plazo, y valorar los documentos y la información analógica y/o digital.							

		4	Realizar seguimiento y medición a la ejecución de las actividades técnicas y administrativas de la gestión documental	Verificar				(Software, hardware, apoyos multimedia, Internet, correo electrónico, equipos y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA), Financieros		
		5	Implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora	Actuar						
C09	Gestionar servicios Administrativos	1	Planear y generar lineamientos para la administración de los bienes y servicios a través: del plan anual de adquisiciones	Planear	1	Apoyo	1	1. Talento Humano: servidores públicos y contratistas. 2. Tecnológicos y Técnicos: Software, Hardware, Internet, Correo electrónico, y equipos. 3. Financieros.	1	Subdirector de Gestión de Servicios Administrativos.
		2	Hacer Plan Integrado de Acción Estratégica y Gestión Operativa - Plan de Acción Nivel Central.	Hacer						
		3	Planear Sistema ambiental de la defensoría del pueblo.	Planear						
		4	Administrar los bienes contabilizados de la entidad mediante la actualización del SIAF II con el fin de cubrir las necesidades de todas las dependencias de la entidad.	Hacer						
		5	Gestionar y/o administrar los servicios adquiridos por la entidad tales como: aseo y vigilancia	Hacer						
		6	Desarrollar acciones necesarias para el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y los recursos físicos de las diferentes dependencias y sedes de la Defensoría del Pueblo.	Hacer						
		7	Efectuar el trámite del pago de los servicios públicos, a través de la disponibilidad presupuestal por rubros, para garantizar la continuidad de la prestación de todos los servicios públicos de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional y regional.	Hacer						
		8	Gestionar de manera oportuna los viáticos, gastos de viaje o desplazamiento a los servidores públicos y/o contratistas de la Defensoría del Pueblo, para el ejercicio temporal de las funciones asignadas, o la ejecución de su objeto contractual.	Hacer						

		9	Administrar el parque automotor de la Defensoría del Pueblo logrando así que el mismo permanezca en condiciones óptimas para su ideal funcionamiento.	Hacer						
		10	Administrar los Bienes inmuebles de propiedad de la entidad, así como gestionar los trámites pertinentes al alquiler de las sedes que lo requieran.	Hacer						
		11	Realizar la respectiva gestión ambiental de la Defensoría del Pueblo a través de la implementación de los programas planeados y el mejoramiento del desempeño ambiental de la entidad.	Hacer						
		12	Formular, ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del proceso.	Hacer						
		13	Monitorear, analizar, controlar e informar el avance y cumplimiento de los objetivos y de los requisitos del proceso.	Verificar						
Modelo Operativo										
Capacidades					Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Fase PHVA	Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	(planear-hacer-verificar-Actuar)	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
C10	Realizar evaluación seguimiento	1	Elaborar Plan General de Actividades Anuales del proceso de Evaluación y Seguimiento.	Planear	1	Evaluación	1	Físicos: Muebles, enseres y papelería. - Tecnológicos: Correo electrónico, Soporte Técnico, Desarrollo y/o Mejoramiento de Aplicativos, Equipos de cómputo. - Humanos: Talento Humano de la Oficina de Control Interno. - Financieros: Concepto de viáticos funcionarios OCI	1	Jefe Oficina de Control Interno
		2	Realizar auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión.	Hacer						
		3	Hacer Seguimiento a los planes de mejoramiento de la Entidad.							
		4	Realizar Acompañamiento y/o asesoría a los procesos, dependencias y grupos							
		5	Realizar y ejecutar plan para el enfoque hacia la prevención							
		6	Seguimiento al Sistema de Control Interno – MECI.							
		7	Seguimiento a los riesgos de la Entidad.							
		8	Hacer Evaluación y Seguimiento a la gestión. Estado de cumplimiento y suficiencia de instrumentos de gestión (controles, resultados de la gestión, planes, indicadores, no conformes.							

		9	Atender a entes externos Consolidar información y generar planes de mejoramiento cuando aplique					(gastos de alimentación, alojamiento y/o traslado en que incurran con motivo del desempeño de sus labores)		
		10	Autoevaluar las actividades y gestión del proceso.	Verificar						
		11	Implementar acciones de mejoramiento para corregir desviaciones del proceso.	Actuar						
C11	Realizar Control Interno Disciplinario	1	Elaborar Plan de acción	Planear	1	Evaluación	1	Tecnológicos (Correo electrónico, Soporte Técnico, Desarrollo y/o Mejoramiento de Aplicativos, Equipos de cómputo), Físicos (Puestos de trabajo, elementos de oficina), Humanos(Personal de planta)	1	Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario
		2	Evaluar quejas y tramitar actuaciones disciplinarias por la realización de comportamientos constitutivos de faltas disciplinarias de los servidores públicos en la Defensoría del Pueblo	Hacer						
		3	Realizar medición y análisis de indicadores del proceso	Verificar						
		4	Establecer las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.	Actuar						
C12	Realizar Promoción y Divulgación	1	Elaboración del Plan Integrado de Acción Estratégica y Gestión Operativa	Hacer	1	Misionales	1	Humanos, técnicos, financieros y administrativos	1	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos.
		2	Fortalecimiento a la promoción y divulgación de derechos humanos en las Direcciones Nacionales, Defensorías Delegadas y Defensorías Regionales							
		3	Formación y Divulgación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario							
		4	Ejercicio de las funciones de Secretaría Técnica de las Mesas Departamentales y Nacional de Participación de Víctimas							
		5	Coordinación de la elaboración, publicación y distribución del material institucional							
		6	Selección y aplicación procesos técnicos material bibliográfico préstamo y distribución							

		7	Seguimiento al cumplimiento del Plan Integrado de Acción Estratégica y Gestión Operativa	Verificar						
		8	Establecimiento de las acciones de mejora.	Actuar						
C13	Realizar "Prevención y Protección	1	Identificación de necesidades del proceso, Elaboración del Plan Operativo Estratégico –POE, Elaboración del Plan de Acción Anual PAA	Verificar	1	Misionales	1	Humanos, técnicos, financieros y administrativos	1	Defensor (a) Delegado (a) para la Prevención del Riesgo de Violaciones a DDHH e Infracciones al DIH
		2	Identificar y analizar los riesgos de violaciones y las vulneraciones de los derechos humanos e infracciones al DIH.	Verificar						
		3	Definir y activar el tipo de gestión defensorial a aplicar según el caso.	Hacer						
		4	Hacer Seguimiento y evaluación a la respuesta estatal	Hacer						
		5	Identificar, analizar y formular las acciones necesarias para eliminar o mitigar las causas de las no conformidades, y/o las acciones de mejora detectadas en el proceso.	Verificar						
		6	Ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del Proceso.	Actuar						
C14	Atención y Tramite	1	Elaborar del Plan Operativo Estratégico – POE y el Plan de Acción Anual – PAA de los Sub procesos	Planear	1	Misionales	1	Humanos, Tecnológicos y financieros	1	Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas
		2	Atender y tramitar las peticiones e impartir líneas para la atención especializada	Hacer						
		3	Seguimiento al cumplimiento del POE Y PAA de los subprocesos	Verificar						
		4	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora	Actuar						
C15	Realizar Investigación y análisis	1	Consolidar el Plan Anual de Investigación	Planear	1	Misionales	1	Talento Humano, recursos tecnológicos y recursos financieros	1	Vicedefensoría
		2	Realizar actividades de investigación	Hacer						
		3	Realizar seguimiento a la ejecución del Plan de Investigación	Verificar						

		4	Implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora	Actuar						
C16	Gestionar Magistratura Moral	1	Establecer los asuntos que deban ser objeto de pronunciamiento.	Planear	1	Misionales	1	Talento Humano, recursos tecnológicos y recursos financieros	1	Vicedefensor del Pueblo
		2	Elaboración de los proyectos de Pronunciamiento.	Hacer						
		3	Emisión de los Pronunciamientos.	Hacer						
		4	Hacer seguimiento al impacto y/o cumplimiento de las recomendaciones y conceptos elaborados, así como a los resultados del proceso.	Verificar						
		5	Establecimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.	Actuar						

Anexo 7. Matriz de Evaluación de los servicios

Evaluación de Servicios											
Servicios		Calificación # de solicitudes último año [0-10]	Calificación Nivel de satisfacción del servicio [0-10]	Calificación # de PQR recibidas [0-10]	Calificación nivel de complejidad actual [0-10]	Calificación nivel de criticidad [0-10]	Calificación nivel de valor al ciudadano [0-10]	Calificación Tiempo del ciclo del servicio [0-10]	Calificación nivel de riesgo de corrupción [0-10]	Calificación Servicio en línea [0-10]	Calificación servicio
ID	Nombre del Servicio										
S01	Representación Judicial o extrajudicial	10	0	1	5	0	10	0	0	0	26
S02	Asesoría	8	0	2	10	5	10	0	0	0	35
S03	Atención y trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías	4	0	10	5	5	10	0	0	0	34
S04	Mediación Defensorial	0	0	0	10	0	10	0	0	10	30
S05	Coadyuvancia	0	0	0	10	0	10	0	0	0	20
S06	Litigio defensorial	3	0	0	10	5	10	0	0	10	38
S07	Coadyuvancia	0	0	0	10	0	5	0	0	0	15
S08	Litigio defensorial	0	0	0	5	5	10	0	0	0	20
S09	Administración del Fondo para la Defensa de los Derechos e intereses colectivos	0	0	0	5	0	5	0	0	10	20
S10	Capacitación y formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.	0	0	0	5	5	10	0	0	10	30
S11	Consulta, préstamo y distribución de publicaciones en derechos humanos y derecho internacional humanitario	0	0	0	10	0	5	0	0	0	15

Anexo 8. Ficha de los Servicios_V0.1

Ficha del Servicio			
ID	S01		
Nombre del servicio	Representación Judicial o extrajudicial		
Descripción del servicio	Representar judicial o extrajudicialmente a quienes se encuentren en imposibilidad económica o social para proveerse por ellos mismos la defensa de sus derechos, con el fin de garantizar pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad pública		
Áreas que participan	Defensoría Pública		
Tipo de usuario	Ciudadanos, Extranjeros		
Subcapacidades asociadas	C11-2		
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	Medio	Nivel de criticidad	Bajo
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	Alto
# de solicitudes último año	241043	Tiempo promedio del ciclo del servicio	60 min
Nivel de satisfacción del servicio	satisfecho	Nivel de riesgo de corrupción	Bajo

Ficha del Servicio			
ID	S02		
Nombre del servicio	Asesoría		
Descripción del servicio	Orientar e instruir al peticionario en el ejercicio y defensa de los derechos humanos, ante las autoridades competentes o antes las entidades de carácter privado, indicándole el contenido y alcance de sus derechos, las entidades a las que debe acudir, el trámite que debe seguir, y la respuesta que, de acuerdo con las obligaciones constitucionales y legales, debe garantizar la realización de sus derechos amenazados o conculcados.		
Áreas que participan	ATQ, DP, RAJ, MINORIAS ETNIAS, MOVILIDAD HUMANAS, Víctimas del Conflicto Armado, Delegada de Mujer y Genero		
Tipo de usuario	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.		
Subcapacidades asociadas	C11-2, C10-03, C09-02		
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Medio
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	Alto
# de solicitudes último año	182293	Tiempo promedio del ciclo del servicio	30 min
Nivel de satisfacción del servicio	satisfecho	Nivel de riesgo de corrupción	Bajo

# de PQR recibidas último año	109	Servicio en línea	Si
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA

# de PQR recibidas último año	432	Servicio en línea	Si
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA

Ficha del Servicio	
ID	S03
Nombre del servicio	Atención y trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías
Descripción del servicio	Atender y tramitar las manifestaciones de disconformidad, reclamación o denuncia sobre amenazas o vulneraciones de los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario y abogar por la solución de las mismas ante las autoridades y los particulares que ejerzan funciones públicas o a quienes les haya encomendado la prestación de un servicio público. Además, brindar información sobre el registro de las peticiones que tramita y atiende la Defensoría del Pueblo, salvo aquella que se encuentra sometida a reserva constitucional o legal.
Áreas que participan	Atención y trámite de Quejas, Movilidad Humana
Tipo de usuario	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.
Subcapacidades asociadas	C11-2
Canales	
Canales	Todos los Ciudadanos

Ficha del Servicio	
ID	S06
Nombre del servicio	Litigio defensorial
Descripción del servicio	Interponer acciones de tutela, cumplimiento, populares y de grupo, mecanismos de búsqueda urgente de personas, habeas corpus, acciones públicas en defensa de la Constitución, de la Ley y del interés general o particular.
Áreas que participan	DNDP, RAJ, Víctimas del Conflicto Armado
Tipo de usuario	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.
Subcapacidades asociadas	C11-2
Canales	
Canales	Todos los Ciudadanos

Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	Medio	Nivel de criticidad	Medio
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	Alto
# de solicitudes último año	91075	Tiempo promedio del ciclo del servicio	40 min
Nivel de satisfacción del servicio	muy satisfecho	Nivel de riesgo de corrupción	Bajo
# de PQR recibidas último año	2067	Servicio en línea	Si
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Ficha del Servicio	
ID	S04

Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Medio
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	Alto
# de solicitudes último año	61343	Tiempo promedio del ciclo del servicio	60 min
Nivel de satisfacción del servicio	muy satisfecho	Nivel de riesgo de corrupción	Bajo
# de PQR recibidas último año	58	Servicio en línea	No
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA

Ficha del Servicio	
ID	S05

Nombre del servicio	Mediación Defensorial		
Descripción del servicio	Asistir a las partes de un conflicto, con el fin de contribuir a la comprensión y análisis de los problemas que están generando la disputa, identificar los derechos en riesgo de vulneración, encontrar alternativas de solución y lograr acuerdos que satisfagan las expectativas de realización de derechos de las partes. Conforme al principio de solidaridad social, la Defensoría		
Áreas que participan	Defensoría Pública		
Tipo de usuario	Ciudadanos		
Subcapacidades asociadas	C11-2		
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	en producción	Nivel de criticidad	0
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	0
# de solicitudes último año	Web	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de satisfacción del servicio	Direccionamiento estratégico	Nivel de riesgo de corrupción	0
# de PQR recibidas último año	0	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			

Nombre del servicio	Coadyuvancia		
Descripción del servicio	Apoyar las peticiones que una persona, institución u organización ha hecho a las autoridades o a los particulares, cuando el interés perseguido por el peticionario sea legítimo y de cuya satisfacción dependa la vigencia y efectividad de los derechos humanos.		
Áreas que participan	DEFENSOR DEL PUEBLO, RAJ		
Tipo de usuario	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.		
Subcapacidades asociadas	C11-2		
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	0	Nivel de criticidad	0
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	0
# de solicitudes último año	0	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de satisfacción del servicio	0	Nivel de riesgo de corrupción	0
# de PQR recibidas último año	0	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			

Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Ficha del Servicio	
ID	S07
Nombre del servicio	Administración del Fondo para la Defensa de los Derechos e intereses colectivos
Descripción del servicio	Evaluar las solicitudes de financiación relacionadas con la presentación de las acciones populares o de grupo, la consecución de pruebas y los demás gastos en que pueda incurrir al adelantar el proceso; pagar las indemnizaciones individuales a los beneficiarios de las acciones de grupo que acojan las pretensiones de la demanda; y administrar el Registro Público de Acciones Populares y de Grupo.
Áreas que participan	RAJ
Tipo de usuario	Ciudadanos
Subcapacidades asociadas	C11-2
Canales	
Canales	Todos los Ciudadanos
Correo Electrónico	x
Correspondencia	x
Telefónico	x
Presencial	x

Ficha del Servicio	
ID	S08
Nombre del servicio	Capacitación y formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.
Descripción del servicio	Formar y capacitar en Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Acuerdo de Paz con enfoque diferencial a los servidores públicos, veedores ciudadanos, educadores y/o formadores, población perteneciente a grupos de especial protección constitucional y comunidad en general.
Áreas que participan	Defensor del Pueblo Dirección Nacional Promoción y Divulgación de DDHH y DIH, Delegada para la Movilidad Humana, Grupos Étnicos, SAT, Delegada para la atención y orientación a Víctimas del Conflicto Armado, Delegada de Mujer y asuntos Género, Delegada para los derechos agrarios y de la tierra.
Tipo de usuario	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.
Subcapacidades asociadas	C11-2
Canales	
Canales	Todos los Ciudadanos
Correo Electrónico	x
Correspondencia	x
Telefónico	x
Presencial	x

GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	0	Nivel de criticidad	0
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	0
# de solicitudes último año	0	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de satisfacción del servicio	0	Nivel de riesgo de corrupción	0
# de PQR recibidas último año	0	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	0	Nivel de criticidad	0
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	0
# de solicitudes último año	0	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de satisfacción del servicio	0	Nivel de riesgo de corrupción	0
# de PQR recibidas último año	0	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Ficha del Servicio	
ID	S09
Nombre del servicio	Consulta, préstamo y distribución de publicaciones en derechos humanos y derecho internacional humanitario
Descripción del servicio	Ofrecer el servicio de consulta, préstamo y/o distribución de documentos, libros, revistas y publicaciones relacionadas con los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario
Áreas que participan	promoción y Divulgación

Ficha del Servicio	
ID	S10
Nombre del servicio	Advertencia a las autoridades competentes sobre posibles violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.
Descripción del servicio	Prevenir acciones de vulneración de derechos humanos e infracciones al DIH y fortalecer capacidades de las organizaciones e individuos para la exigibilidad y garantía de derechos.
Áreas que participan	Defensor del Pueblo Dirección Nacional Promoción y Divulgación de DDHH y DIH, Delegada para la Movilidad Humana, Grupos Étnicos, SAT, Delegada para la atención y orientación a Víctimas del Conflicto Armado, Delegada de Mujer y asuntos Genero, Delegada para los derechos agrarios y de la tierra.

Tipo de usuario	Ciudadanos		
Subcapacidades asociadas	C11-2		
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	0	Nivel de criticidad	0
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	0
# de solicitudes último año	0	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de satisfacción del servicio	0	Nivel de riesgo de corrupción	0
# de PQR recibidas último año	0	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Ficha del Servicio	
ID	S11

Tipo de usuario	Ciudadanos, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.		
Subcapacidades asociadas	C11-2		
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	0	Nivel de criticidad	0
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	0
# de solicitudes último año	0	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de satisfacción del servicio	0	Nivel de riesgo de corrupción	0
# de PQR recibidas último año	0	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Nombre del servicio	Inscripción en el registro nacional de aspirantes a defensores públicos		
Descripción del servicio	Inscribirse como aspirante a defensor público, con el fin de prestar el servicio de defensoría pública en favor de las personas que lo requieren para asumir su asistencia y representación judicial y garantizar el pleno e igual acceso a la administración de justicia.		
Áreas que participan	Dirección Nacional de Defensoría Pública		
Tipo de usuario	Ciudadano		
Subcapacidades asociadas	C11-2		
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	0	Nivel de criticidad	0
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	0
# de solicitudes último año	0	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de satisfacción del servicio	0	Nivel de riesgo de corrupción	0
# de PQR recibidas último año	0	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Anexo 9. Catálogo de Hallazgos y oportunidades_V.1.0

Id	Id del Servicio / Capacidad	Oportunidad/ Hallazgo	Descripción del hallazgo	Impacto	Dominio
H01	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	H	Sub capacidad Defensoría Pública	Alto	Estrategia de TI
H02	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C01. Gestionar el Direccionamiento Estratégico	H	La estrategia de TI no se encuentra del todo alineada con la estrategia de la entidad.	Alto	Estrategia de TI
H03	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	Las metas de gestión de TI no se encuentran del todo relacionadas con las metas del sector	Alto	Estrategia de TI
H04	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	El portafolio de proyectos de TI no se encuentra debidamente documentado	Medio	Estrategia de TI
H05	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	H	Se encontraron algunas dependencias liderando proyectos de TI, que no se encuentran incluidos en el PETI	Medio	Estrategia de TI
H06	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C09.Gestionar servicios Administrativos	H	No es clara la toma de decisiones en las inversiones de tecnología, ni la existencia de casos de negocio.	Alto	Estrategia de TI
H07	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	No existe una metodología de TI para la adquisición y desarrollo, al interior de la entidad	Alto	Estrategia de TI
H08	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	Se requiere realizar una definición de roles y una estructura funcional del dentro del grupo de Sistemas.	Medio	Estrategia de TI
H09	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Documentación desactualizada en todos los procesos TI, conforme a lineamientos establecidos por MINTIC	Alto	Estrategia de TI
H10	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Adquisición de Software e implementación de herramientas tecnológicas de acuerdo a las necesidades particulares de las áreas y procesos sin contar con el debido visto bueno del grupo de TI	Medio	Estrategia de TI
H11	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	Los parámetros e indicadores para evaluar y hacer seguimiento al cumplimiento de los proyectos tecnológicos, establecer el retorno de la inversión y la generación de valor de estos, no están bien definidos.	Medio	Estrategia de TI
H12	C01.Direccionamiento estratégico C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	La demanda de servicios y productos no planeados (urgencias), afecta la capacidad operativa y de gestión del área de TI	Alto	Estrategia de TI
H13	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	O	No se tiene suficiente personal especializado en tecnología para realizar los desarrollos y mantenimientos a los sistemas de información requeridos para la operación, la gestión documental, ni la seguridad de la información.	Medio	Gobierno de TI y Estrategia de TI

H14	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	O	Algunas actividades de TI no se ejecutan teniendo en cuenta el PAA	Medio	Gobierno de TI
H15	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	H	Las capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI; bajo los cuales se puede monitorear, evaluar y redirigir las TI no están claramente definidos.	Medio	Gobierno de TI
H16	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	O	No se estiman los recursos suficientes para gestionar contratos de soporte, mantenimiento y renovación de la Infraestructura tecnológica	Alto	Gobierno de TI
H17	C02. Gestionar las comunicaciones	H	Falta de conocimiento de los procedimientos y políticas de seguridad por parte de los funcionarios	Alto	Gobierno de TI
H18	C04. Gestionar el Talento Humano	H	No se cuenta con un procedimiento documentado para la notificación del retiro del personal para desactivar oportunamente los usuarios y accesos a los sistemas y servicios tecnológicos y de información	Medio	Gobierno de TI
H19	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	No está clara la metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos ni tampoco el responsable de estos en el interior del grupo de sistemas. No hay un gerente de proyectos al interior del grupo, tampoco está claramente definida la participación del grupo de sistemas en proyectos tecnológicos de otras áreas por lo que se evidencian esfuerzos aislados o proyectos independientes en otras áreas.	Medio	Gobierno de TI
H20	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Las funciones del grupo de sistemas se encuentran definidas en el nivel de apoyo, por lo cual deben actualizarse.	Alto	Gobierno de TI
H21	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	O	Existe sobrecarga de trabajo en los funcionarios del grupo de sistemas, que dificulta la gestión de TI. La planta de personal del grupo de sistemas es insuficiente tanto en el nivel central como en algunas regionales.	Alto	Gobierno de TI
H22	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	El servicio de TI soportado en uno o más procesos totalmente alineado depende de algunas personas.	Medio	Gobierno de TI
H23	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	No se tiene un inventario de activos de información completo, lo que dificulta saber la cantidad y calidad de los datos.	Medio	Gestión de Información
H24	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Actualmente la defensoría no cuenta con información precisa o documentación que permita identificar la infraestructura que da soporte a sus servicios de información.	Medio	Gestión de Información
H25	C08. Gestión Documental	H	No se establece ni se caracteriza en las tablas de Gestión Documental los periodos de retención de la información electrónica	Medio	Gestión de Información

H26	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Se tienen múltiples sistemas en infinidad de arquitecturas, varios tipos de bases de datos y lenguajes de programación, lo que dificulta el aprovechamiento y definición objetiva de los componentes de información.	Medio	Gestión de Información
H27	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Existe un plan básico de recuperación de desastres pero no existe un plan de continuidad del negocio de acuerdo a la normatividad MINTIC que asegura la seguridad de la información	Medio	Gestión de Información
H28	C01.Direccionamiento estratégico C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	Existen algunos procesos en la entidad que no están actualizados y dificultan la implementación de los sistemas de información	Medio	Sistemas de Información
H29	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	No se cuenta con una mesa de servicios de TI que este enfocada en abarcar todos los procesos de soporte que genera la defensoría y gestiona el grupo de tecnología.	Alto	Servicios Tecnológicos
H30	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Algunos sistemas y servicios de información no están integrados o no poseen interoperabilidad, lo cual genera una baja calidad de datos y/o duplicidad de datos.	Alto	Servicios Tecnológicos
H31	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	Existen oportunidades de mejora en el aseguramiento de los servicios de tecnología.	Medio	Servicios Tecnológicos
H32	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Se deben mejorar los procesos para mantener actualizados sus directorios de servicios de información, elementos de intercambio de información, gestión de servicios tecnológicos, y acceso a servicios en la nube.	Medio	Servicios Tecnológicos
H33	C01.Direccionamiento estratégico C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Es necesario establecer y ejecutar un plan de capacitación que fomente el uso y apropiación de las herramientas tecnológicas, los servicios de información y la seguridad	Alto	Uso y apropiación
H34	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Actualmente no hay buenas prácticas en gestión de servicios de TI implementadas como Itil o Iso 20000, sin embargo y gracias a la gestión del grupo de sistemas las solicitudes de soporte son atendidas en el menor tiempo posible, pero como parte de ellas no se analiza no gestionan de manera adecuada los procesos de soporte no maduran.	Medio	Uso y apropiación

Anexo 10. Catálogo de iniciativas de Transformación_V0.1

Catálogo de iniciativas de transformación											
ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	ID Objetivos estratégicos TI	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado Meses	Costo estimado inversión total 2021-2024	ID Brechas	en curso	Costo promedio año	promedio tiempo
IT001	Construcción y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.	Construcción y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.	Gestión de TI	OETI01, OETI07,	Secretaria General Gestión de TI	12	\$ 55.000.000	B001, B002, B005	SI	\$13.750.000	11
IT002	Políticas de Tecnologías de Información	Elaboración de las políticas de Tecnologías de Información	Gestión de TI	OETI01, OETI07	Gestión de TI	3	\$ 33.600.000	B003	NO	\$8.400.000	11
IT003	Diseño del Modelo de Arquitectura Digital de Referencia	Diseñar el Modelo de Arquitectura Digital de Referencia para la Defensoría del Pueblo de Colombia cumpliendo las políticas y lineamientos de Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (MinTic)	Secretaria General	OETI03, OETI10,	Secretaria General Gestión de TI Defensoría Pública	5	\$ 156.000.000	B024	NO	\$39.000.000	11
IT004	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR)	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR) que incluirá los sistemas de planeación estratégica, monitoreo y evaluación.	Secretaria General	OETI04, OETI06, OETI10	Secretaria General Gestión de TI	13	\$ 2.070.000.000	B007, B021	SI	\$517.500.000	11
IT005	Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones	Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones incluyendo criterios de priorización, monitoreo y seguimiento poblacional, temático y territorial.	Secretaria General	OETI06, OETI10	Secretaria General Gestión de TI	14	\$ 650.000.000	B007	SI	\$162.500.000	11
IT006	Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo	Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo, análisis y seguimiento de alertas y/o recomendaciones que soporte la metodología diseñada.	Secretaria General	OETI06, OETI10	Secretaria General Gestión de TI	6	\$ 69.813.331	B030, B021	NO	\$17.453.333	11

IT007	Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos	Diseño e implementación de un Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos conforme a los lineamientos de MINTIC	Secretaria General	OETI02, OETI06, OETI10	Secretaria General Gestión de TI	30	\$ 1.560.000.000	B011,B013, B020,B022, B024	SI	\$390.000.000	11
IT008	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	Diseño e implementación de un modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	Secretaria General	OETI06	Secretaria General Gestión de TI Atención y Trámite	16	\$ 1.551.285.886	B033	SI	\$387.821.472	11
IT009	Acuerdos de nivel de servicio SLA y Acuerdos operacionales de TI	Definición de los acuerdos de nivel de servicio SLA y acuerdos operacionales de TI	Gestión de TI	OETI09	Gestión de TI	3	\$ 33.000.000	B015	NO	\$8.250.000	11
IT010	Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica.	Diseño e implementación de un Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica.	Secretaria General	OETI06, OETI10	Secretaria General Gestión de TI	12	\$ 331.200.000	B033	SI	\$82.800.000	11
IT011	Sistema Integrado para la Gestión Defensorial	Diseño e implementación de un Sistema Integrado para la Gestión Defensorial, incluyendo un tablero de control de soporte al MGDR y un instrumento de reportes internos y externos.	Planeación	OETI05, OETI10	Secretaria General Gestión de TI Planeación	10	\$ 69.813.331	B033	SI	\$17.453.333	11
IT012	Plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión.	Diseño e implementación de una plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión de la DPC (Mapa Defensorial).	Secretaria General	OETI06, OETI10	Secretaria General Gestión de TI	10	\$ 72.042.750	B033	NO	\$18.010.688	11
IT013	Plan de Adquisición de servicios, infraestructura y software.	Plan de Adquisición de servicios, infraestructura y software.	Secretaria General	OETI06, OETI07	Secretaria General Gestión de TI	12	\$ 256.375.000	B033	NO	\$64.093.750	11

IT014	Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TICs	Diseño e implementación de la Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TICs, con un enfoque en gestión por resultados, asimilación del MGDR y TICs.	Secretaria General	OETI10	Secretaria General Gestión de TI	24	\$ 3.365.628.055	B033	NO	\$841.407.014	11
IT015	Diseño e implementación de un piloto de interoperabilidad.	Diseño e implementación de un piloto para fortalecer la coordinación institucional con la PGN y las Personerías.	Secretaria General	OETI06, OETI07	Secretaria General Gestión de TI	15	\$ 632.716.825	B023	NO	\$158.179.206	11
IT016	Modelo de atención de requerimientos ciudadanos	Diseño e implementación de un modelo de atención de requerimientos ciudadanos con base en el diagnóstico realizado.	Secretaria General	OETI10	Secretaria General Gestión de TI Atención y Tramites	22	\$ 120.750.000	B033	NO	\$30.187.500	11
IT017	Estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención	Diseño, implementación y evaluación de una estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial.	Secretaria General	OETI10	Secretaria General Gestión de TI Atención y Tramites	12	\$ 184.230.000	B033	NO	\$46.057.500	11
IT018	Modelo para la gestión preventiva de la Defensoría del Pueblo de Colombia	Modelo para la gestión preventiva de la Defensoría del Pueblo de Colombia, que le permita actuar con mayor grado de anticipación y efectividad en la prevención y protección de los derechos humanos de los ciudadanos y apoyar su implementación.	Secretaria General	OETI10	Secretaria General Gestión de TI	14	\$ 690.000.000	B033	SI	\$172.500.000	11
IT019	Servicio de Digiturno	Adquisición e instalación del servicio de Digiturno, que incluya el agendamiento virtual, entornamiento local y aplicaciones móviles para los usuarios para mejorar la gestión del servicio de atención al ciudadano en piloto en la ciudad de Bogotá.	Secretaria General	OETI02	Secretaria General Gestión de TI	4	\$ 199.999.950	B023, B025	SI	\$49.999.988	11

IT020	Rediseño e implementación del portal web.	Rediseño e implementación del portal web para el acceso y promoción de la oferta multicanal habilitando mecanismos interactivos para la administración y consulta de contenidos.	Secretaria General	OETI10	Secretaria General Gestión de TI	14	\$ 376.740.000	B025	SI	\$94.185.000	11
IT021	Actualización del SGSI	Actualización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Defensoría del pueblo.	Gestión de TI	OETI06,OETI07, OETI11	Gestión de TI	3	\$ 33.500.000	B026	NO	\$8.375.000	11
IT022	Sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.	Diseño e implementación de un sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.	Secretaria General	OETI05, OETI06, OETI10	Secretaria General Gestión de TI	14	\$ 650.000.000	B033, B025	NO	\$162.500.000	11
IT023	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento.	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento en defensoría pública diseñada e implementada, nuevo VisionWeb Plus.	Secretaria General	OETI06, OETI10	Secretaria General Gestión de TI Defensoría Pública	16	\$ 688.000.000	B033	NO	\$172.000.000	11
IT024	Actualización de las Tablas de Retención Documental	Actualización de las Tablas de Retención Documental, abarcando el tiempo de retención de la información Digital en todos los procesos	Gestión Documental	OETI11	Gestión Documental Gestión de TI	6	\$ 29.000.000	B004	NO	\$7.250.000	11
IT025	Mesa de servicios de TI.	Implementación de una Mesa de servicios de TI que abarca todos los procesos.	Secretaria General	OETI06	Secretaria General Gestión de TI	48	\$ 21.000.000	B028	NO	\$5.250.000	11
IT026	Actualización del proceso de Gestión de TI.	Actualización del proceso de Gestión de TI, que incluya la caracterización y la estructura funcional del área.	Direccionamiento estratégico	OETI07	Direccionamiento estratégico Gestión de TI Secretaria General	4	\$ 6.899.999	B010, B009, B014	NO	\$1.725.000	11
IT027	Inventario de activos de información.	Elaboración del inventario de activos de información de la entidad.	Gestión de TI	OETI11	Gestión de TI Secretaria General	12	\$ 102.780.000	B017	NO	\$25.695.000	11
IT028	Procedimiento de TI para la administración del personal de la entidad.	Implementar un procedimiento de TI para la administración y control en la activación y/o desactivación del personal de la entidad.	Gestión de TI	OETI11	Gestión de TI Secretaria General Talento Humano	4	\$ 11.000.000	B027	NO	\$2.750.000	11

IT029	Actualización del plan de comunicaciones de la entidad.	Actualización del plan de comunicaciones de la entidad, donde se incluye la información referente al proceso de Gestión de TI.	Comunicaciones	OETI02, OETI09	Comunicaciones Gestión de TI	2	\$ 22.400.000	B006, B032,	NO	\$5.600.000	11
IT030	Actualización del PAA	Actualización del PAA de la entidad incluyendo todas las actividades que se realicen en el área de TI .	Planeación	OETI01	Planeación Gestión de TI	3	\$ 59.400.000	B008	NO	\$14.850.000	11
IT031	Actualización el plan de capacitación de la entidad.	Actualizar el plan de capacitación de la entidad, donde se incluya las capacitaciones referentes al proceso de Gestión de TI.	Comunicaciones	OETI05, OETI08	Comunicaciones Gestión de TI	2	\$ 22.400.000	B031	NO	\$5.600.000	11
IT032	Plan de recuperación ante eventos y de continuidad.	Elaboración del Plan de recuperación ante eventos y de continuidad.	Gestión de TI	OETI02	Gestión de TI Secretaria General	6	\$ 75.000.000	B029	NO	\$18.750.000	11
IT033	Integración al Portal Único del Estado Colombiano www.gov.co	El cual incluye el seguimiento a los Lineamientos para la integración de entidades públicas al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO.	Gestión de TI	OETI02	Secretaria General Gestión de TI	2	\$ 20.000.000	B023, B025	NO	\$5.000.000	11
IT034	Establecimiento de la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas.	Establecer la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas de la gestión Defensorial y realizar la encuesta de percepción tanto a agentes públicos y privados como a la ciudadanía.	Secretaria General	OET02, OET10	Secretaria General Gestión de TI	12	\$ 2.208.000.000	B34	NO	\$552.000.000	11

Anexo 11. Priorización de las Iniciativas de inversión_V.01

ID INICIATIVA	I002	I003	I006	I009	I012	I013	I014	I015	I016	I017	I021	I022	I023	I024	I025	I026	I027	I028	I029	I030	I031	I033	I034
Habilita servicios digitales y de confianza	10	10	8	0	10	10	10	10	10	7	10	10	10	0	10	10	10	10	0	0	0	10	10
Permite lograr procesos internos seguros y eficientes	10	10	9	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	0	10
Permite tomar de decisiones a partir de datos	10	10	10	0	8	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	0	10	0	10	10
Permite empoderar a los ciudadanos a través de un Estado abierto	0	0	0	0	0	0	0	10	10	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10
Impulsa el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de usuarios beneficiados anualmente	10	10	6	0	9	0	10	10	10	10	10	10	0	0	10	0	0	0	0	0	10	10	10
Es normativo y de obligatorio cumplimiento	10	10	0	10	0	10	0	10	5	0	10	10	0	10	0	0	10	0	10	10	10	10	10
Alineación con la estrategia de la entidad	10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Mejora en la imagen institucional	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	7	8	10	0	0	10	10	10	10	10
Alineado a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Es auto sostenible	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0

Valor público

Promedio valor público	7	7	5,2	4	5,7	4	6	8	7,5	5,5	7	8	5	4,7	5,8	5	5	4	4	5	5	7	9
Complejidad	Existe un riesgo financiero	10	10	9	0	10	10	10	10	10	1	8	10	4	10	0	3	3	2	8	0	0	6
	Existe un riesgo operativo	10	10	6	10	7	10	10	10	5	5	8	10	8	10	10	8	10	2	8	7	0	6
	Dependencia con otros proyectos	0	0	0	0	0	8	8	10	5	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0	0	10	0
	Dependencia de sistemas actuales	0	0	7	0	0	2	8	10	0	0	10	10	10	0	0	0	0	0	10	0	10	7
	Interoperabilidad con otras entidades	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Existen las capacidades internas para ejecutar	10	10	0	10	7	10	10	5	5	8	10	8	10	10	5	0	10	0	10	10	10	10
	Existe una alta resistencia al cambio	3	3	5,5	8	0	10	6	10	10	5	10	10	8	7	10	3	4	5	10	5	5	3
	Promedio complejidad	4,7 142 857 14	4,714 2857 8571	3,92 8571 429	4	3,42857 1429	5,28571 4286	6,57142 8571	8,71428 5714	7,85714 2857	3	6,28571 4286	8,57142 8571	7,14285 7143	4,57142 8571	2,85714 2857	3,42857 1429	2,42857 1429	2,71428 5714	6,57142 8571	3,14 285 714 3	5	4,57142 8571
	Costo	Costo estimado de inversión total	3	3	1	1	1	4	10	10	3	2	1	9	9	0,5	1	1	2	1	1	1	10
		Costo estimado de operación anual	1	1	1	1	1	10	10	5	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	8
		Promedio costo	2	2	1	1	1	7	10	7,5	2	1,5	1	7	6	0,75	1	1	1,5	1	1	1,5	9
	Duración	Duración estimada	2	2	1	5	3	10	10	10	10	10	3	10	10	5	10	2	10	2	2	1	7
		Duración	2	2	1	5	3	10	10	10	10	3	10	10	5	10	2	10	2	2	1	1	7

Anexo 12. Catálogo de gastos de operación

Catálogo de gastos sobre la operación								
ID	Nombre	ID Capacidades asociadas o ID Servicio asociado	ID Objetivos de TI asociados	Descripción	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado Años	Costo estimado inversión anual	Costo estimado inversión total
GO-001	Sistema de Información Administrativo y Financiero SIAF.	C04.Gestionar el Talento Humano C05.Gestionar las finanzas C09.Gestionar servicios Administrativos C14. Atención y Tramite	OETI04, OETI06	Prestación de Servicios para el uso y soporte del Sistema de Información Administrativo y Financiero SIAF.	Financiera, Administrativa, Talento Humano, Defensoría Pública	4	\$ 160.000.000	\$ 640.000.000
GO-002	Servicio de office 365 y ATP	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Suscripción anual de open gobierno para el servicio de office 365 y ATP por el término de un (1) año contados a partir de la fecha de culminación de la última suscripción adquirida por la entidad	Todas las Áreas	4	\$1.100.500.000	\$ 4.402.000.000
GO-003	Central telefónica IP	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Actualización de versión de software y licenciamiento de la central telefónica IP de la Defensoría del pueblo	Todas las Áreas	4	\$ 345.000.000	\$ 1.380.000.000
GO-004	Mantenimiento plataforma de Servidores	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Contratar el mantenimiento preventivo y correctivo con reposición de partes para la plataforma de servidores de la entidad	Gestión de TI	4	\$ 80.000.000	\$ 320.000.000
GO-005	Mantenimiento plataforma Periféricos	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Contratar el mantenimiento preventivo y correctivo con reposición de partes para la plataforma periféricos de la entidad a nivel nacional	Todas las Áreas	4	\$ 80.000.000	\$ 320.000.000
GO-006	Conectividad	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Servicio de conectividad para la Defensoría del pueblo a nivel nacional	Todas las Áreas	4	\$ 985.000.000	\$ 3.940.000.000
GO-007	Productos Oracle	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Renovación del soporte de los productos Oracle de la defensoría del pueblo	Gestión de TI	4	\$ 44.360.000	\$ 177.440.000
GO-008	Mantenimiento UPS	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo ups	Gestión de TI	4	\$ 50.000.000	\$ 200.000.000
GO-009	Equipos de Computo	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Contratar el arrendamiento y soporte técnico de equipos de cómputo	Gestión de TI	4	\$ 552.716.646	\$ 2.210.866.584
GO-010	Licenciamiento ArcGIS	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14. Atención y Tramite	OETI04, OETI06, OETI10	Adquirir el licenciamiento de software ArcGIS, la suscripción de servicios ArcGIS online bajo el instrumento agregación de demanda para la adquisición y prestación de productos y servicios ArcGIS	Gestión de TI Defensoría Pública Sistema de Alertas Tempranas	4	\$ 143.285.000	\$ 573.140.000

GO-011	Microsoft Azure	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14. Atención y Tramite	OETI04, OETI06, OETI10	Adquisición de una suscripción de Microsoft Azure para la Defensoría del Pueblo	Gestión de TI Defensoría Pública	4	\$ 300.001.650	\$ 1.200.006.600
GO-012	Sistema de información Strategos®	C01. Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06, OETI05	Prestar servicio de mantenimiento, garantía, soporte y actualización del sistema de apoyo automatizado a los procesos de planificación estratégica y control de la gestión strategos®	Planeación Todas las áreas	4	\$ 29.000.000	\$ 116.000.000
GO-013	Certificación Digital SIAF	C05.Gestionar las finanzas	OETI04, OETI06	Adquisición del servicio de certificación digital del tipo función pública, a través de internet para el manejo del siif nación II del ministerio de hacienda y crédito público.	Financiera	4	\$ 10.100.000	\$ 40.400.000
GO-014	Licencia Informix	C04.Gestionar el Talento Humano C05.Gestionar las finanzas C09.Gestionar servicios Administrativos C14. Atención y Tramite Todas las capacidades	OETI04, OETI06	Renovación del soporte de los productos Informix de la defensoría del pueblo	Todas las Áreas	4	\$ 270.000.000	\$ 1.080.000.000

GO-007	Productos Oracle					\$ 29 M	\$ 44 M	\$ 44 M	\$ 44 M	\$ 44 M
GO-008	Mantenimiento UPS					\$ 33 M	\$ 50 M	\$ 50 M	\$ 50 M	\$ 50 M
GO-009	Equipos de Computo					\$ 368 M	\$ 552 M	\$ 552 M	\$ 552 M	\$ 552 M
GO-010	Licenciamiento ArcGIS					\$ 47 M	\$ 143 M	\$ 143 M	\$ 143 M	\$ 143 M
GO-011	Microsoft Azure					\$ 300 M	\$ 396 M	\$ 396 M	\$ 396 M	\$ 396 M
GO-012	Sistema de información Strategos®					\$ 20 M	\$ 29 M	\$ 29 M	\$ 29 M	\$ 29 M
GO-013	Certificación Digital SIIAF					\$ 10 M	\$ 10 M	\$ 10 M	\$ 10 M	\$ 10 M
GO-014	Licencia Informix					\$ 270 M	\$ 270 M	\$ 270 M	\$ 270 M	\$ 270 M

Anexo 14. Fichas de Iniciativas de Inversión y Gastos de Operación

Ficha de Iniciativa Inversión		IT001
Nombre	Construcción y actualización del PETI	
Descripción	Construcción y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI01, OETI07	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$55.000.000	
Área líder	Gestión de TI	
Fecha Inicio estimada	jun-20	
Fecha Fin estimada	ene-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT002
Nombre	Políticas de Tecnologías de Información	
Descripción	Elaboración de las políticas de Tecnologías de Información para la Defensoría del Pueblo.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI01, OETI07	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$33.600.000	
Área líder	Gestión de TI	
Fecha Inicio estimada	mar-21	
Fecha Fin estimada	may-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT003
Nombre	Diseño del Modelo de Arquitectura Digital de Referencia	
Descripción	Diseñar el Modelo de Arquitectura Digital de Referencia para la Defensoría del Pueblo de Colombia cumpliendo las políticas y lineamientos de Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (MinTic)	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI03, OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$156.000.000	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	ene-23	
Fecha Fin estimada	mar-23	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT004
Nombre	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR)	
Descripción	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR) que incluirá los sistemas de planeación estratégica, presupuestación, monitoreo y evaluación.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06, OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$2.070.000.000	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	jun-20	
Fecha Fin estimada	ago-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT005
Nombre	Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones	
Descripción	Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones incluyendo criterios de priorización, monitoreo y seguimiento poblacional, temático y territorial.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$650.000.000	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	may-20	
Fecha Fin estimada	ago-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT006
Nombre	Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo	
Descripción	Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo, análisis y seguimiento de alertas y/o recomendaciones que soporte la metodología diseñada.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$69.813.331	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	sep-22	
Fecha Fin estimada	feb-23	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT007
Nombre	Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos	
Descripción	Diseño e implementación de un Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos conforme a los lineamientos de MINTIC	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI02, OETI06, OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$1.560.000.000	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	oct-20	
Fecha Fin estimada	mar-23	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT008
Nombre	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	
Descripción	Diseño e implementación de un modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$1.551.285.886	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	sep-20	
Fecha Fin estimada	ago-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT009
Nombre	Acuerdos de nivel de servicio SLA y Acuerdos operacionales de TI	
Descripción	Definición de los acuerdos de nivel de servicio SLA y acuerdos operacionales de TI	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI09	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$33.000.000	
Área líder	Gestión de TI	
Fecha Inicio estimada	jun-21	
Fecha Fin estimada	ago-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT010
Nombre	Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica.	
Descripción	Diseño e implementación de un Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$331.200.000	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	nov-20	
Fecha Fin estimada	oct-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT011
Nombre	Sistema Integrado para la Gestión Defensorial	
Descripción	Diseño e implementación de un Sistema Integrado para la Gestión Defensorial, incluyendo un tablero de control de soporte al MGDR y un instrumento de reportes internos y externos.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI05, OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$69.813.331	
Área líder	Planeación	
Fecha Inicio estimada	nov-20	
Fecha Fin estimada	ago-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT012
Nombre	Plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión.	
Descripción	Diseño e implementación de una plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión de la DPC (Mapa Defensorial).	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI07	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$72.042.750	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	ene-21	
Fecha Fin estimada	oct-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT013
Nombre	Plan de Adquisición de servicios, infraestructura y software.	
Descripción	Elaboración y aprobación del Plan anual de Adquisición de servicios, infraestructura y software.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI07	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$256.357.000	
Área líder	Secretaría General	
Fecha Inicio estimada	ene-21	
Fecha Fin estimada	dic-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT014
Nombre	Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TICs	
Descripción	Diseño e implementación de la Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TICs, con un enfoque en gestión por resultados, asimilación del MGDR y TICs.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$3.365.628.055	
Área líder	Secretaría General	
Fecha Inicio estimada	sep-20	
Fecha Fin estimada	ago-22	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT015
Nombre	Diseño e implementación de un piloto.	
Descripción	Diseño e implementación de un piloto para fortalecer la coordinación institucional con la PGN y las Personerías.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI07	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$632.716.825	
Área líder	Secretaría General	
Fecha Inicio estimada	jun-20	
Fecha Fin estimada	sep-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT016
Nombre	Modelo de atención de requerimientos ciudadanos	
Descripción	Diseño e implementación de un modelo de atención de requerimientos ciudadanos con base en el diagnóstico realizado.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$120.750.000	
Área líder	Secretaría General	
Fecha Inicio estimada	jun-21	
Fecha Fin estimada	mar-23	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT017
Nombre	Estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención	
Descripción	Diseño, implementación y evaluación de una estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$184.230.000	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	jun-20	
Fecha Fin estimada	jun-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT018
Nombre	Modelo para la gestión preventiva de la Defensoría del Pueblo de Colombia	
Descripción	Diseño, implementación y evaluación de una estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$184.230.000	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	sep-20	
Fecha Fin estimada	sep-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT019
Nombre	Servicio de Digiturno	
Descripción	Adquisición e instalación del servicio de Digiturno, que incluya el agendamiento virtual, entornamiento local y aplicaciones móviles para los usuarios para mejorar la gestión del servicio de atención al ciudadano en piloto en la ciudad de Bogotá.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI02	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$199.999.950	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	nov-20	
Fecha Fin estimada	feb-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT020
Nombre	Rediseño e implementación del portal web.	
Descripción	Rediseño e implementación del portal web para el acceso y promoción de la oferta multicanal habilitando mecanismos interactivos para la administración y consulta de contenidos.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$376.740.000	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	nov-20	
Fecha Fin estimada	dic-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT021
Nombre	Actualización del SGSI	
Descripción	Actualización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Defensoría del pueblo.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06,OETI07, OETI11	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$33.500.000	
Área líder	Gestión de TI	
Fecha Inicio estimada	mar-21	
Fecha Fin estimada	may-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT022
Nombre	Sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.	
Descripción	Diseño e implementación de un sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI05, OETI06, OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$650.000.000	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	jul-20	
Fecha Fin estimada	ago-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT023
Nombre	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento.	
Descripción	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento en defensoría pública diseñada e implementada, nuevo VisionWeb Plus.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$688.000.000	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	jun-20	
Fecha Fin estimada	oct-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT024
Nombre	Actualización de las Tablas de Retención Documental	
Descripción	Actualización de las Tablas de Retención Documental, abarcando el tiempo de retención de la información Digital en todos los procesos	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI11	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$29.000.000	
Área líder	Gestión Documental	
Fecha Inicio estimada	feb-22	
Fecha Fin estimada	jul-22	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT025
Nombre	Mesa de servicios de TI.	
Descripción	Implementación de una Mesa de servicios de TI que abarca todos los procesos.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$21.000.000	
Área líder	Secretaría General	
Fecha Inicio estimada	feb-22	
Fecha Fin estimada	mar-22	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT026
Nombre	Actualización del proceso de Gestión de TI.	
Descripción	Actualización del proceso de Gestión de TI, que incluya la caracterización y la estructura funcional del área.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI07	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$6.899.999	
Área líder	Direccionamiento estratégico	
Fecha Inicio estimada	ago-22	
Fecha Fin estimada	nov-22	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT027
Nombre	Inventario de activos de información.	
Descripción	Elaboración del inventario de activos de información de la entidad.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI11	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$102.780.000	
Área líder	Gestión de TI	
Fecha Inicio estimada	ene-21	
Fecha Fin estimada	dic-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT028
Nombre	Procedimiento de TI para la administración del personal de la entidad.	
Descripción	Implementar un procedimiento de TI para la administración y control en la activación y/o desactivación del personal de la entidad.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI11	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$11.000.000	
Área líder	Gestión de TI	
Fecha Inicio estimada	feb-22	
Fecha Fin estimada	may-22	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT029
Nombre	Actualización del plan de comunicaciones de la entidad.	
Descripción	Actualización del plan de comunicaciones de la entidad, donde se incluye la información referente al proceso de Gestión de TI.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI02, OETI09	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$22.400.000	
Área líder	Comunicaciones	
Fecha Inicio estimada	oct-21	
Fecha Fin estimada	nov-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT030
Nombre	Actualización del PAA	
Descripción	Actualización del PAA de la entidad incluyendo todas las actividades que se realicen en el área de TI .	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI01	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$59.400.000	
Área líder	Planeación	
Fecha Inicio estimada	sep-21	
Fecha Fin estimada	oct-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT031
Nombre	Actualización el plan de capacitación de la entidad.	
Descripción	Actualizar el plan de capacitación de la entidad, donde se incluya las capacitaciones referentes al proceso de Gestión de TI.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI05, OETI08	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$22.400.000	
Área líder	Comunicaciones	
Fecha Inicio estimada	oct-21	
Fecha Fin estimada	nov-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT032
Nombre	Plan de recuperación ante eventos y de continuidad.	
Descripción	Elaboración del Plan de recuperación ante eventos y de continuidad.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI02	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$75.000.000	
Área líder	Gestión de TI	
Fecha Inicio estimada	may-22	
Fecha Fin estimada	oct-22	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT033
Nombre	Integración al Portal Único del Estado Colombiano www.gov.co	
Descripción	El cual incluye el seguimiento a los Lineamientos para la integración de entidades públicas al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI02	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$20.000.000	
Área líder	Gestión de TI	
Fecha Inicio estimada	feb-23	
Fecha Fin estimada	jun-23	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT034
Nombre	Establecimiento de la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas.	
Descripción	Establecer la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas de la gestión Defensorial y realizar la encuesta de percepción tanto a agentes públicos y privados como a la ciudadanía.	
Alineación a los Objetivos de TI	OET02, OET10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$2.208.000.000	
Área líder	Secretaria General	
Fecha Inicio estimada	ago-20	
Fecha Fin estimada	ago-21	

Ficha de Gasto Operación		GO-001
Nombre	Sistema de Información Administrativo y Financiero SIAF.	
Descripción	Prestación de Servicios para el uso y soporte del Sistema de Información Administrativo y Financiero SIAF.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$640.000.000	
Fecha Inicio estimada	may-20	
Fecha Fin estimada	dic-24	

Ficha de Gasto Operación		GO-002
Nombre	Servicio de office 365 y ATP	
Descripción	Suscripción anual de open gobierno para el servicio de office 365 y ATP por el término de un (1) año contados a partir de la fecha de culminación de la última suscripción adquirida por la entidad	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$4.402.000.000	
Fecha Inicio estimada	may-20	
Fecha Fin estimada	dic-24	

Ficha de Gasto Operación		GO-003
Nombre	Central telefónica IP	
Descripción	Actualización de versión de software y licenciamiento de la central telefónica IP de la Defensoría del pueblo	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$1.308.000.000	
Fecha Inicio estimada	may-20	
Fecha Fin estimada	dic-24	

Ficha de Gasto Operación		GO-004
Nombre	Mantenimiento plataforma de Servidores	
Descripción	Contratar el mantenimiento preventivo y correctivo con reposición de partes para la plataforma de servidores de la entidad	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$320.000.000	
Fecha Inicio estimada	may-20	
Fecha Fin estimada	dic-24	

Ficha de Gasto Operación		GO-005
Nombre	Mantenimiento plataforma Periféricos	
Descripción	Contratar el mantenimiento preventivo y correctivo con reposición de partes para la plataforma periféricos de la entidad a nivel nacional	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$320.000.000	
Fecha Inicio estimada	may-20	
Fecha Fin estimada	dic-24	

Ficha de Gasto Operación		GO-006
Nombre	Conectividad	
Descripción	Servicio de conectividad para la Defensoría del pueblo a nivel nacional	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$3.940.000.000	
Fecha Inicio estimada	may-20	
Fecha Fin estimada	dic-24	

Ficha de Gasto Operación		GO-007
Nombre	Productos Oracle	
Descripción	Renovación del soporte de los productos Oracle de la Defensoría del pueblo	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$177.440.000	
Fecha Inicio estimada	may-20	
Fecha Fin estimada	dic-24	

Ficha de Gasto Operación		GO-008
Nombre	Mantenimiento UPS	
Descripción	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo ups	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$640.000.000	
Fecha Inicio estimada	may-20	
Fecha Fin estimada	dic-24	

Ficha de Gasto Operación		GO-009
Nombre	Equipos de Computo	
Descripción	Contratar el arrendamiento y soporte técnico de equipos de cómputo	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$640.000.000	
Fecha Inicio estimada	may-20	
Fecha Fin estimada	dic-24	

Ficha de Gasto Operación		GO-010
Nombre	Licenciamiento ArcGIS	
Descripción	Adquirir el licenciamiento de software ArcGIS, la suscripción de servicios ArcGIS online bajo el instrumento agregación de demanda para la adquisición y prestación de productos y servicios ArcGIS	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06, OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$573.140.000	
Fecha Inicio estimada	sep-20	
Fecha Fin estimada	dic-24	

Ficha de Gasto Operación		GO-011
Nombre	Microsoft Azure	
Descripción	Adquisición de una suscripción de Microsoft Azure para la Defensoría del Pueblo	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06, OETI10	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$1.200.006.600	
Fecha Inicio estimada	may-20	
Fecha Fin estimada	dic-24	

Ficha de Gasto Operación		GO-012
Nombre	Sistema de información Strategos®	
Descripción	Prestar servicio de mantenimiento, garantía, soporte y actualización del sistema de apoyo automatizado a los procesos de planificación estratégica y control de la gestión strategos®	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06, OETI05	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$116.000.000	
Fecha Inicio estimada	may-20	
Fecha Fin estimada	dic-24	

