

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	Documento Controlado
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>
		Versión: <i>03</i>
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
		Página: 1 de 25



**Empresas Públicas de Armenia ESP.**

**Plan de Acción Política Gobierno Digital  
Priorizado 2020 - 2021**

Política Gobierno Digital

Decreto 1008 de 2018  
(Compilado en el Decreto 1078 de 2015)

Armenia – Quindío

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>
		Versión: <i>03</i>
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
		Página: 2 de 25

1. **El Comité de Gobierno Digital se realiza en el marco de Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD).**

## Miembros

### Cargos

#### Integrantes del CIGD EPA ESP

Gerente General  
Subgerente Administrativo  
Subgerente Técnica  
Subgerente de Aguas  
Subgerente de Aseo  
Director (a) Jurídico y Secretario General  
Director (a) de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Director (a) de Financiamiento  
Director (a) Comercial  
Director (a) de Comunicaciones  
Director (a) de Planeación Corporativa  
Director (a) Control de Gestión

#### Equipo operativo del CIGD EPA ESP

Gestor (a) del Talento Humano  
Gestor (a) de Recursos  
Gestor (a) de Planeación Técnica  
Gestor (a) de Control Pérdidas  
Gestor (a) de Captación y Tratamiento  
Gestor (a) de Distribución de Agua Potable  
Gestor (a) de Recolección y Transporte de Aguas Residuales  
Gestor (a) de Tratamiento de Aguas Residuales  
Gestor (a) de Aseo  
Director (a) Técnico del Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua  
Director (a) Técnico del Laboratorio de Calibración de Medidores

#### Invitados Permanentes

### Cargos

Asistente de Gerencia  
Profesional Especializado II de Oficina de Gestión Social  
Gestión de Recursos - Archivo Central



**Plan de acción Política Gobierno Digital  
Priorizado 2020 - 2021**

Documento Controlado
Código: <i>DTIC-PP-004</i>
Versión: <i>03</i>
Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
Página: 3 de 25

**2. Contenido**

1. El Comité de Gobierno Digital se realiza en el marco de Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD). -----	2
Miembros -----	2
Invitados Permanentes -----	2
2. Contenido -----	3
3. Objetivo -----	4
4. Alcance: -----	4
5. Vocabulario -----	4
(Tomado del sitio web del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, información pública). -----	4
1. Misión -----	7
2. Visión -----	7
3. Política de Gestión Integrada -----	8
6. Política Gobierno Digital definida a nivel nacional -----	8
7. Relación de Componentes y Logros de la Política Gobierno Digital. -----	8
8. Garantía de la implementación y apropiación de la estrategia Gobierno Digital. -----	9
9. TIC Para Gobierno Abierto -----	9
10. TIC para servicios -----	9
11. TIC para la gestión -----	10
12. Seguridad Y Privacidad De La Información -----	11
13. Objetivos del Plan de Acción de Gobierno Digital. -----	12
8.1 Objetivo General -----	12
8.2 Objetivos Específicos -----	12
8.3 Definición de acciones, responsables, metas e indicadores para el cumplimiento de la Política de gobierno Digital en Empresas Públicas de Armenia ESP. -----	13
Eje Transversal: garantía de la implementación y apropiación de la Estrategia Gobierno Digital. -----	14
Eje Misional: TIC Para Gobierno Abierto -----	15
Eje Misional: TIC Para Servicios -----	19
Eje Misional: TIC Para La Gestión -----	22
Eje Misional: Seguridad Y Privacidad De La Información -----	25

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>
		Versión: <i>03</i>
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
		Página: 4 de 25

### 3. Objetivo

El propósito de este documento es socializar y reportar a los funcionarios de Empresas Públicas de Armenia ESP; y a las entidades de control pertinentes, la identificación de acciones necesarias para garantizar la implementación y cumplimiento de la Política Gobierno Digital *entre las vigencias 2020 y 2021*.

### 4. Alcance:

Este documento aplica a todas las acciones y colaboradores de las unidades organizativas de Empresas Públicas de Armenia ESP., para el cumplimiento de Política Gobierno Digital *entre las vigencias 2020 y 2021*.

Este documento está dirigido a todas las partes interesadas y/o grupos de interés que interactúan con Empresas Públicas de Armenia ESP., a las entidades de control, Departamento Administrativo de la Función Pública, Contraloría General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Contraloría Departamental del Quindío, Procuraduría Departamental del Quindío, así como a la población usuario y grupos de interés que soliciten reporte sobre el desarrollo de actividades ejecutadas en pro del cumplimiento de los descrito en el Plan de Acción de Gobierno Digital vigente.

### 5. Vocabulario

**(Tomado del sitio web del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, información pública).**

**Accesibilidad:** Es una característica deseable en las páginas web e interfaces gráficas de los sistemas de información que consiste en la posibilidad que tiene un usuario de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que cuente con algún tipo de discapacidad.

**Activo:** Cualquier cosa que tenga valor para la organización. Existen diversos tipos de activos en una organización como: información, software, programas de computador, físicos como los computadores, servicios, la gente y sus aptitudes, habilidades, y experiencia, intangibles como Reputación o Imagen.

**Activo de Información:** En relación con la privacidad de la información, se refiere al activo que contiene información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.

**Arquitectura empresarial:** Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad. Cuando se desarrolla en conjunto para grupos de instituciones públicas, permite además asegurar una coherencia global, que resulta estratégica para promover el desarrollo del país.

**Arquitectura de TI:** De acuerdo con el Marco de referencia de Arquitectura empresarial del Estado, define la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos). Arquitectura de TI. sectorial: Es el análisis integral y estratégico de un sector de la administración pública (salud, educación, tic, entre otros) basado en los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y planificar la transformación necesaria que le permita a un sector evolucionar hasta la arquitectura empresarial objetivo.

**Artefacto:** Es un producto tangible resultante del proceso de diseño y desarrollo de software o arquitectura empresarial. Ejemplos de artefactos son: diagramas de casos de uso, catálogos de sistemas de información, infraestructura tecnológica, mapas de información, entre otros.

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>
		Versión: <i>03</i>
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
		Página: 5 de 25

**Back Office:** Es el conjunto de tareas, actividades, puestos y procedimientos administrativos de la entidad u organización encaminados a dar apoyo y soporte a la gestión de la misma. Estas operaciones o procesos no tienen que ver directamente con los ciudadanos o grupos de interés externos. Los servicios de back office son procedimientos internos que se realizan antes o después de la interacción con el ciudadano o grupo de interés externo. El back office incluye toda la infraestructura para soportar el front office

**Cadena de trámites:** A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto ciudadano-Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación puede darse intra e intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.

**Capacidad Institucional:** Es una habilidad que debe tener una institución para poder cumplir con la misión y los objetivos que se propone. Se entiende que se tiene la capacidad cuando se posee procesos, infraestructura y talento humano con las competencias requeridas para prestar los servicios que debe proveer.

**Ciudad o territorio inteligente:** Aquella que tiene una visión holística de sí misma, y en la cual sus procesos estratégicos y la provisión de servicios urbanos se basan en la promoción del desarrollo sostenible y la innovación, y en el uso y aprovechamiento de las TIC, con el propósito de aumentar la calidad de vida de los ciudadanos.

**Confidencialidad:** Se refiere a que la información solo puede ser conocida por individuos autorizados.

**Continuidad de negocio:** Proceso general de gestión que identifica amenazas potenciales a una organización y el impacto que se podría causar a la operación de negocio que en caso de materializarse. La gestión de la continuidad del negocio provee un marco de trabajo para la construcción de la resiliencia organizacional, con capacidad de respuesta efectiva que salvaguarde los intereses de las partes interesadas, reputación, marca y actividades de creación de valor.

**Datos abiertos:** Son aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

**Digitalización:** Es el proceso mediante el cual se realiza la transformación de algo real (físico, tangible o análogo) a datos digitales (bits: unos y ceros), con el propósito de que dichos datos digitales puedan ser accedidos, manipulados y aprovechados para diferentes fines a través de equipos de cómputo (computadores, dispositivos móviles, entre otros). La digitalización es un paso o etapa dentro de un proceso de transformación digital, dado que este último implica elementos adicionales a la digitalización. El proceso de digitalización se puede aplicar a muchas cosas.

**Disponibilidad de la información:** Se refiere a la seguridad que la información puede ser recuperada en el momento que se necesite, esto es, evitar su pérdida o bloqueo, bien sea por ataque doloso, mala operación accidental o situaciones fortuitas o de fuerza mayor.

**Estado abierto:** Es una modalidad de gestión pública más transparente, sujeta a rendición de cuentas, participativa y colaborativa, entre Estado y sociedad civil, donde el Estado hace posible una comunicación fluida y una interacción de doble vía entre gobierno y ciudadanía; dispone canales de diálogo e interacción, así como información para los ciudadanos con el fin de aprovechar su potencial contribución al proceso de gestión y la ciudadanía aprovecha la apertura de esos nuevos canales participativos, podrá colaborar activamente con la

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>
		Versión: <i>03</i>
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
		Página: 6 de 25

gestión de gobierno, promoviendo de este modo una verdadera democracia. El Estado no solo hace referencia a la rama ejecutiva, sino a la rama legislativa, judicial y órganos de control

**Estándar:** Es un conjunto de características y requisitos que se toman como referencia o modelo y son de uso repetitivo y uniforme. Para que sea un estándar debe haber sido construido a través de consenso y refleja la experiencia y las mejores prácticas en un área en particular. Son de obligatorio cumplimiento para efectos de este manual y para las entidades implican uniformidad y normalización.

**Formulario:** Documento utilizado para la recolección de datos de manera estructurada. Los formularios en línea son una herramienta digital que permite recolectar información de los usuarios mediante sencillas preguntas.

**Front office:** Son todas las actividades, proceso, puestos y procedimientos de la entidad u organización que están en contacto y directamente relacionadas con el ciudadano o grupos de interés externos a ella.

**Gestión de TI:** Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI). A través de la gestión de TI, se opera e implementa todo lo definido por el gobierno de TI. La gestión de TI permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas

**Gobierno Digital:** De forma general, consiste en el uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público. Esto depende de un ecosistema de actores gubernamentales, ONGs, empresas, asociaciones ciudadanas e individuos que dan soporte a la producción de y acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno. En Colombia, Gobierno Digital es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -Min TIC, que tiene como objetivo “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”.

**Gobierno de Arquitectura Empresarial:** Es una práctica orientada a establecer instancias de decisión, alinear los procesos institucionales o de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de Arquitectura empresarial gestiona y controla los riesgos, mide el desempeño de la arquitectura, define políticas de arquitectura, gestiona la evolución y cambios sobre los artefactos o productos de la arquitectura. El gobierno de la arquitectura, es parte del gobierno corporativo o empresarial.

**Innovación abierta:** Es un método específico para adelantar procesos de innovación, en el cual se distribuyen las tareas entre actores internos y externos de una organización, para la comprensión de problemáticas, generación de ideas o desarrollo de soluciones.

**Integridad:** Se refiere a la garantía de que una información no ha sido alterada, borrada, reordenada, copiada, etc., bien durante el proceso de transmisión o en su propio equipo de origen

**Lineamiento:** Es una directriz o disposición obligatoria para efecto de este manual que debe ser implementada por las entidades públicas para el desarrollo de la política de gobierno digital. Los lineamientos pueden ser a través de estándares, guías, recomendaciones o buenas prácticas.

**Manual de Gobierno Digital:** Documento que define los lineamientos, estándares y acciones a ejecutar por parte de los sujetos obligados de la Política de Gobierno Digital en Colombia, el cual es elaborado y publicado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación.

**Marco de interoperabilidad:** Es el conjunto de principios, políticas y recomendaciones que busca facilitar y optimizar la colaboración entre organizaciones privadas y entidades del Estado para intercambiar información y conocimiento, en el marco de los procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios a

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>
		Versión: <i>03</i>
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
		Página: 7 de 25

ciudadanos, empresas y a otras entidades para intercambiar información, aporte de documentos y datos en línea.

**Responsive (término en inglés):** Técnica de diseño web adaptativo, que busca la correcta visualización de una misma página en distintos dispositivos computadores de escritorio, tabletas y dispositivos móviles.

**Sede Electrónica:** Es una dirección electrónica que permite identificar la entidad y la información o servicios que provee en la web, a través de la cual se puede acceder de forma segura y realizar con todas las garantías legales, los procedimientos, servicios y trámites electrónicos que requieran autenticación de sus usuarios. (Decreto 1078 de 2015, artículo 2.2.17.7.1).

**Servicios ciudadanos digitales:** Es el conjunto de servicios que brindan capacidades y eficiencias para optimizar y facilitar el adecuado acceso de los usuarios a la administración pública a través de medios electrónicos. Estos servicios se clasifican en básicos y especiales.

**Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA):** Es una herramienta informática destinada a la gestión de documentos electrónicos de archivo. También se puede utilizar en la gestión de documentos de archivo tradicionales.

**Tecnologías digitales:** Son herramientas, sistemas, dispositivos y recursos electrónicos que generan, almacenan o procesan datos en forma de bits (0 y 1). Estos incluyen redes sociales, juegos y aplicaciones en línea, multimedia, aplicaciones de productividad, computación en la nube, sistemas interoperables, dispositivos móviles, entre otros

**Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

**Transformación digital:** Es un proceso de reinención o modificación en la estrategia o modelo del negocio, que responde a necesidades de supervivencia de las organizaciones y se apoya en el uso de Tecnologías de la Información y las comunicaciones

**Usabilidad:** Es un anglicismo que apareció hace algunos años, que significa facilidad de uso. Desde la Norma ISO 9241-11 (1998), usabilidad se define como “El grado en que un producto puede ser usado por determinados usuarios para lograr sus propósitos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso específico”.

**Valor público:** se relaciona con la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades y la prestación de servicios de calidad. Por ello, somos conscientes que no sólo es hacer uso de las tecnologías, sino cómo las tecnologías ayudan a resolver problemas reales. Este sería el fin último del uso de los medios digitales en la relación del Estado y el ciudadano.

## 6. Misión

Empresas Públicas de Armenia ESP. Se encuentra comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos para la satisfacción de las demandas ciudadanas.

## 7. Visión

Empresas Públicas de Armenia ESP. Se consolida y se reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basado en prácticas transparentes y de equilibrio ambiental, que superan los estándares del sector y participa en el desarrollo integral de la región.

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>
		Versión: <i>03</i>
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
		Página: 8 de 25

## 8. Política de Gestión Integrada

“Empresas Públicas de Armenia ESP. trabaja con estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios a su cargo, bajo el concepto de sostenibilidad, comprometida con:

- El mejoramiento continuo de sus procesos,
- La satisfacción de los clientes y partes interesadas,
- La aplicación de buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.
- El cumplimiento de los requisitos *legales, reglamentarios y normativos* aplicables a su Gestión.
- La consulta y participación de los trabajadores y sus representantes.
- La prevención de:
  - a. Las lesiones y deterioro en la salud, con la eliminación de peligros y reducción de riesgos, proporcionando condiciones de trabajos seguros y saludables para sus grupos de interés.
  - b. La contaminación.

## 9. Política Gobierno Digital definida a nivel nacional

*Tomando del Manual de la Política de gobierno Digital, documento público.*

El propósito de la política definida a nivel nacional es garantizar el 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.



## 10. Relación de Componentes y Logros de la Política Gobierno Digital.

A continuación, podrá encontrar la relación de los componentes y logros que propone la política de Gobierno Digital

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>
		Versión: <i>03</i>
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
		Página: 9 de 25

### 11. Garantía de la implementación y apropiación de la estrategia Gobierno Digital.

Componente responsable de la apropiación, planeación, puesta en marcha, seguimiento y control de la implementación de la Estrategia Gobierno Digital (GD).

Logro	Criterio	Nivel cumplimiento	Vigencia 2020 -2021
<b>Transferencia y apropiación en Gestión de la Estrategia Gobierno Digital</b> Busca brindar a los funcionarios de EPA ESP., las competencias, actitudes y habilidades necesarias para la implementación y puesta en marcha de la estrategia Gobierno Digital GD.	<b>Apropiación de la estrategia</b>	80%	<b>Si</b>
	<b>Planeación y puesta en marcha de la estrategia</b>	100%	<b>Si</b>
<b>Gobernanza de la Política Gobierno Digital</b> Busca facilitar la planeación, puesta en marcha y seguimiento de la Estrategia Gobierno Digital dentro de EPA ESP., articulando las responsabilidades de la empresa con los lineamientos planteados por la Estrategia GD.	<b>Seguimiento de la estrategia</b>	80%	<b>Si</b>

### 12. TIC Para Gobierno Abierto

Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Logro	Criterio	Nivel cumplimiento	Vigencia 2020 -2021
<b>Transparencia</b> Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios y/o grupos de interés.	Acceso a la información pública.	94%	<b>Si</b>
	Rendición de cuentas	70%	<b>Si</b>
	Datos Abiertos	50%	<b>Si</b>
<b>Colaboración</b> Busca la generación de soluciones provenientes de los usuarios, a retos o problemáticas identificados por la empresa y/o por los usuarios y/o grupos de interés.	Innovación abierta	0%	<b>No</b>
<b>Participación</b> La empresa cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público.	Alistamiento para la participación por medios electrónicos.	100%	<b>Si</b>
	Consulta a la ciudadanía.	60%	<b>Si</b>
	Toma de decisiones	60%	<b>Si</b>

### 13. TIC para servicios

Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

Logro	Criterio	Nivel cumplimiento	Vigencia 2020 -2021
<b>Servicios Centrados en el Usuario</b> Los usuarios y/o grupos de interés cuentan con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos	Caracterización de usuario	100%	<b>Si</b>
	Accesibilidad	90%	<b>Si</b>
	Usabilidad	98%	<b>Si</b>



**Plan de acción Política Gobierno Digital  
Priorizado 2020 - 2021**

**Documento Controlado**

Código: *DTIC-PP-004*

Versión: *03*

Fecha de Emisión: *21-02-25*

Página: 10 de 25

Logro	Criterio	Nivel cumplimiento	Vigencia 2020 -2021
usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas.	Promoción	60%	Si
	Evaluación de la satisfacción del usuario	50%	Si
	Mejoramiento continuo	70%	No
<b>Sistema Integrado Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".</b> Los usuarios y/o grupos de interés cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Sistema web de contacto, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".	90%	Si
	Sistema móvil de contacto, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".	80%	Si
	Sistema integrado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".	50%	Si
<b>Trámites y Servicios en Línea</b> Los usuarios y/o grupos de interés cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Formularios descargables, diligenciables y tradicionales.	50%	Si
	Certificaciones y constancias en línea.	50%	No
	Trámites, Servicios y/o OPAS en línea.	50%	Si
	Ventanillas únicas.	50%	Si

#### 14. TIC para la gestión

Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento continuo, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y hacer más eficaz gestión administrativa de Gobierno.

Logro	Criterio	Nivel cumplimiento	Vigencia 2020 -2021
<b>Estrategia de TI</b> Busca aportar valor al desarrollo sectorial e institucional de la empresa a través de una estrategia de TI	Entendimiento estratégico	100%	No
	Direccionamiento estratégico de TI	100%	No
	Implementación de la estrategia de TI	60%	Si
	Seguimiento y evaluación de la estrategia TI	25%	Si
<b>Gobierno de TI</b> Busca aportar valor al desarrollo institucional a través de la implementación de esquemas de gobernabilidad de TI, alineados a los procesos y procedimientos de la empresa	Alineación	80%	Si
	Esquema de gobierno de TI	90%	S
	Gestión integral de proyectos de TI	80%	Si
	Gestión de la operación de TI	70%	Si
<b>Información</b> Busca aportar valor estratégico a la toma de decisiones a partir de la gestión de la información como un producto y servicio de calidad	Planeación y gobierno de componentes de información.	20%	No
	Diseño de los componentes de información.	25%	No
	Análisis y aprovechamiento de componentes de información.	60%	No

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>
		Versión: <i>03</i>
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
		Página: 11 de 25

Logro	Criterio	Nivel cumplimiento	Vigencia 2020 - 2021
	Gestión de la calidad y seguridad de los componentes de información.	60%	No
<b>Sistemas de información</b> Busca potenciar los procesos y servicios que presta la empresa a través de la gestión de los sistemas de información	Planeación y gestión de los sistemas de información.	60%	No
	Diseño de los sistemas de información	50%	No
	Ciclo de vida de los sistemas de información.	50%	No
	Soporte de los sistemas de información.	50%	No
	Gestión de seguridad y calidad de los sistemas de información.	50%	No
<b>Servicios tecnológicos</b> Busca gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas, los servicios de información y la operación de la empresa.	Planeación y gestión de los servicios tecnológicos.	50%	No
	Operación de servicios tecnológicos.	60%	No
	Soporte de servicios tecnológicos.	60%	No
	Gestión de calidad y seguridad de servicios tecnológicos.	60%	No
<b>Uso y apropiación</b> Busca realizar actividades orientadas al desarrollo de competencias TI y vincular los diversos grupos de interés en las iniciativas TI.	Estrategias para el uso y apropiación de TI.	70%	Si
	Gestión del cambio de TI	60%	Si
	Medición de resultados de uso y apropiación.	60%	Si
<b>Capacidades Institucionales</b> Busca desarrollar capacidades empresariales para la prestación de servicios a través de la automatización de procesos y procedimientos y la aplicación de buenas prácticas de TI.	Uso eficiente del papel.	60%	Si
	Gestión de documentos electrónicos.	70%	No
	Automatización de procesos y procedimientos	60%	No.

### 15. Seguridad y Privacidad de la Información

Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

Logro	Criterio	Nivel cumplimiento	Vigencia 2020 - 2021
<b>Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.</b> Busca definir el estado actual del nivel de seguridad y privacidad y define las acciones a implementar.	Diagnóstico de privacidad de la información	100%	Si
	Plan de Seguridad y Privacidad de la información	63%	Si
<b>Implementación del Plan Seguridad y Privacidad de la Información y de los sistemas de información</b> Busca desarrollar las acciones definidas en el plan de seguridad y privacidad de información	Gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información.	53%	Si

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>
		Versión: <i>03</i>
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
		Página: 12 de 25

Logro	Criterio	Nivel cumplimiento	Vigencia 2020 -2021
<b>Monitoreo y mejoramiento continuo</b> Busca desarrollar actividades para la evaluación y mejora de los niveles de seguridad y privacidad de la información y los sistemas de información.	Evaluación del desempeño	21%	<b>Si</b>

## 16. Objetivos del Plan de Acción de Gobierno Digital.

### 16.1 Objetivo General

Garantizar el uso, apropiación, diseño e implementación de la política de gobierno digital en el periodo 2020 - 2021; con cada uno de los componentes y ejes transversales que la integran, coordinado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en Empresas Públicas de Armenia ESP.

### 16.2 Objetivos Específicos

Gobierno Digital 2020 - 2021	Objetivos Plan Estratégico	
Eje temático	Objetivo General del Eje Temático	Objetivos Específicos (Logros)
Eje Transversal: Garantía de la implementación y apropiación de la Estrategia Gobierno Digital.	Garantizar la apropiación e implementación de la Estrategia Gobierno Digital.	Realizar la transferencia de competencias, aptitudes y habilidades necesarias para el diseño, puesta en marcha, seguimiento y control de la Estrategia Gobierno Digital y sus ejes temáticos.
		Realizar la planeación y puesta en marcha Estrategia Gobierno Digital
		Ejecutar el seguimiento y control de la Estrategia Gobierno Digital
Eje Misional: Tic Para Gobierno Abierto	Garantizar la transparencia, participación y colaboración de la ciudadanía, grupos de interés y entidades públicas y privadas en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios y grupos de interés.
		Identificar soluciones provenientes de los usuarios, a retos o problemáticas identificados por la empresa y/o por las partes interesadas
		Implementar y mantener una estrategia de participación ciudadana electrónica que busca conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público.
Eje Misional: Tic Para Servicios	Garantizar el diseño e implementación de trámites y servicios a través de medios electrónicos.	Garantizar una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a las necesidades y expectativas de los usuarios y grupos de interés.
		Disponer de múltiples canales integrados, que permitan la gestión de trámites y servicios por los usuarios de la empresa.
Eje Misional: Tic Para La Gestión	Garantizar la planeación, implementación, seguimiento y control de los procesos, la información y la tecnológica para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno.	Desarrollar y mantener una estrategia de TI que permita cumplir con las metas de la empresa.
		Implementar esquemas de gobernabilidad de TI, alineados a los procesos y procedimientos de la empresa, que permitan entregar valor a la responsabilidad y servicios a cargo de la empresa.
		Potenciar los procesos y servicios que presta la empresa a través de la gestión de los sistemas de información.

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>
		Versión: <i>03</i>
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
		Página: 13 de 25

Gobierno Digital 2020 - 2021	Objetivos Plan Estratégico	
Eje temático	Objetivo General del Eje Temático	Objetivos Específicos (Logros)
		Gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas de información y la operación de la empresa. Definir actividades orientadas al desarrollo de competencias TI y la vinculación de los diversos grupos de interés en las iniciativas TI. Desarrollar capacidades institucionales para la prestación de servicios a través de la automatización de procesos y procedimientos y la aplicación de buenas prácticas de Tecnología de la Información.
Eje Misional: Seguridad Y Privacidad De La Información	Ejecutar acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.	Determinar el estado actual del nivel de seguridad y privacidad y define las acciones a implementar Desarrollar y mantener las acciones definidas en el plan de seguridad y privacidad Desarrollar estrategias que permitan la evaluación y mejora de los niveles de seguridad y privacidad de la información y los sistemas de información.

### **16.3 Definición de acciones, responsables, metas e indicadores para el cumplimiento de la Política de gobierno Digital en Empresas Públicas de Armenia ESP.**

A continuación, se describen las acciones identificadas para garantizar la gobernanza, uso, apropiación, implementación, seguimiento y control de la Política Gobierno Digital para las Empresas Públicas de Armenia ESP por medio del plan estratégico.

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: DTIC-PP-004
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 21-02-25
		Página: 14 de 25

**Eje Transversal: garantía de la implementación y apropiación de la Estrategia Gobierno Digital.**

Componente responsable de la apropiación, planeación, puesta en marcha, seguimiento y control de la implementación de la Estrategia Gobierno Digital.

Gobierno Digital 2020 - 2021		Actividades			Cumplimiento				
Logro	Criterio	Nombre Acción	Responsable	Periodicidad de seguimiento	Producto	Indicadores de Cumplimiento			
					Nombre Producto	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020 - 2021
<b>Transferencia y apropiación en gestión de la Estrategia Gobierno Digital.</b> Buscar brindar al personal de Empresas Públicas de Armenia ESP., las competencias, actitudes y habilidades necesarias para la implementación y puesta en marcha de la Estrategia Gobierno Digital.	<b>Apropiación de la estrategia</b>	Solicitar a Gestión del Talento Humano; la inclusión del tema de Gobierno Digital, en el Plan de Capacitación Anual de la EPA ESP.	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones DTIC	Anual	Personal de EPA ESP., con competencias, actitudes y habilidades necesarias para la implementación y puesta en marcha de la Estrategia Gobierno Digital.	Numero de capacitaciones de actualización del Tema de Gobierno Digital	No. de capacitaciones de actualización del Tema de Gobierno Digital	1	Mínimo 1
		Capacitar en el uso, despliegue y puesta en marcha del eje temático.		Semestral		Numero de Capacitaciones en el uso, despliegue y puesta en marcha del eje temático.	No. de capacitaciones en el uso, despliegue y puesta en marcha del eje temático.	4	Mínimo 2
		Evaluar la eficacia de la capacitación técnica en el uso, despliegue y puesta en marcha del eje temático y el mejoramiento de las competencias, actitudes y habilidades.		Semestral		Índice de Procesos de EPA ESP capacitados	<u>No. de procesos de las EPA ESP capacitados en los temas planificados *100</u> No. de procesos de las EPA ESP	100%	Mínimo 80%
<b>Gobernanza de la estrategia de gobierno en línea.</b> Busca facilitar la planeación, puesta en marcha y seguimiento de la Estrategia Gobierno Digital dentro de la empresa, articulando las responsabilidades de Empresas Públicas de Armenia ESP., con los lineamientos planteados por la Estrategia Gobierno Digital.	<b>Planeación y puesta en marcha de la estrategia</b>	Construir el plan de Gestión Estratégica del Eje Temático para el 2019-2020.	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones DTIC	Anual	Plan Estratégico de Gobierno Digital	Numero de Planes de la Estrategia Gobierno Digital definidos	No. de Planes de la Estrategia Gobierno Digital definidos anualmente	1	1
				Anual		Número Reuniones Comité de Gobierno Digital	No. de Reuniones Comité de Gobierno Digital realizadas al año.	1	Mínimo1
	<b>Seguimiento de la estrategia</b>	Evaluación del estado actual del Eje Temático.	Dirección Control de Gestión	Anual	Reporte de seguimiento y control de la Estrategia Gobierno Digital.	Numero Seguimientos y/o controles del Plan de la Estrategia Gobierno Digital	No. de Seguimientos y/o controles del Plan de la Estrategia Gobierno Digital definidos al año.	0	Mínimo 1
						Número de Acciones del Plan de la Estrategia Gobierno Digital	<u>No. de Acciones del Plan de la Estrategia Gobierno Digital implementadas*100</u> No. de Acciones de la Estrategia Gobierno Digital Planificada	0	90%

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: DTIC-PP-004
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 21-02-25
		Página: 15 de 25

Eje Misional: TIC Para Gobierno Abierto

Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Gobierno Digital 2020 - 2021		Actividades			Cumplimiento				
Logro	Criterio	Nombre Acción	Responsable	Periodicidad de seguimiento	Producto	Indicadores de Cumplimiento			
					Nombre Producto	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Línea Base 2019	Meta 2020 - 2021
<b>Transparencia</b> Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios y grupos de interés.	<b>Acceso a la información pública</b> Busca poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, toda la información de carácter público, a través de diversos canales digitales.	Solicitar a todos los procesos la Información a publicar.	Dirección de Comunicaciones	Semestral	Inventario de Contenido	Índice de requisitos de información identificados en el Inventario de contenido	<u>No. de requisitos de información identificados en el Inventario de contenido *100</u> No. de requisitos de información establecidos en la ley	0	100%
		Consolidar la información del proceso, hacer entrega a la Dirección de comunicaciones la Información que se debe Publicar.	Todos los procesos	Semestral					
		Identificar información a publicar por proceso.	Dirección de Comunicaciones	Semestral					
		Elaborar cronograma de publicación y actualización.		Semestral					
		Realizar la publicación para actualización de Información.		Semestral					
		Socializar Servicios de información pública.		Semestral					
		Identificar y priorizar servicios de información pública.	Dirección de Comunicaciones	Semestral					
		Entregar requerimiento con todas las necesidades del canal Digital para Servicios de Información pública a Dirección TIC.		Semestral					
		Análisis plataforma TIC (canales digitales propios) para inventario implementar los Servicios.		Dirección TIC					
Aplicar ajuste tecnológico y puesta en funcionamiento de Servicios de Información pública.	Dirección TIC	A demanda	Índice de requisitos de información Actualizados	<u>No. de Requisitos de información identificados en el inventario publicados y/o actualizados*100</u> No. Requisitos de información identificados en el inventario	0%	Mínimo 80%			



**Plan de acción Política Gobierno Digital  
Priorizado 2020 - 2021**

Documento Controlado
Código: DTIC-PP-004
Versión: 03
Fecha de Emisión: 21-02-25
Página: 16 de 25

Gobierno Digital 2020 - 2021		Actividades			Cumplimiento				
Logro	Criterio	Nombre Acción	Responsable	Periodicidad de seguimiento	Producto	Indicadores de Cumplimiento			
					Nombre Producto	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Línea Base 2019	Meta 2020 - 2021
<b>Transparencia</b> Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios y grupos de interés.	<b>Rendición de cuentas</b> Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la empresa y los grupos de interés a través de acciones permanentes de rendición de cuentas, que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, verás, y en el lenguaje claro haciendo uso de medios electrónicos	Taller de socialización de canales digitales que posee EPA ESP	Dirección de Comunicaciones	Semestral	Informe de Rendición de Cuentas.	Numero rendición de cuentas realizadas	No. de Rendiciones de cuentas realizadas	1	1
		Garantizar disponibilidad de la plataforma.	Dirección TIC	Semestral					
		Consolidar los resultados de los aportes de los usuarios.	Dirección Planeación Corporativa	Semestral					
		Entregar a la Dirección de Comunicaciones la información analizada y consolidada de los aportes de los grupos de interés para su publicación.	Dirección de Planeación Corporativa	Semestral					
		Publicar el Informe de aportes sobre la gestión.	Dirección de Comunicaciones	Semestral					
	<b>Datos abiertos</b> Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios y grupos de interés	Taller de socialización e identificación de Datos Abiertos y su publicación por procesos.	Dirección TIC	Semestral	Estrategia de difusión de Datos Abiertos	Numero de Talleres de socialización e identificación de Datos Abiertos	No. de Talleres de socialización e identificación de Datos Abiertos ejecutados	0	Mínimo 1
						Numero de estrategias implementadas de difusión y comunicación de datos abiertos	No. de estrategias implementadas de difusión y comunicación de datos abiertos	0	Mínimo 1
			Publicar Datos abiertos	Dirección de Comunicaciones	Semestral	Índice Datos abiertos publicados	<u>No. de Datos Abiertos publicados</u> *100 Datos Abiertos establecidos	<b>50%</b>	<b>Mínimo 80%</b>



**Plan de acción Política Gobierno Digital  
Priorizado 2020 - 2021**

Documento Controlado
Código: DTIC-PP-004
Versión: 03
Fecha de Emisión: 21-02-25
Página: 17 de 25

Gobierno Digital 2020 - 2021		Actividades			Cumplimiento				
Logro	Criterio	Nombre Acción	Responsable	Periodicidad de seguimiento	Producto	Indicadores de Cumplimiento			
					Nombre Producto	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Línea Base 2019	Meta 2020 - 2021
<b>Transparencia</b> Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios y grupos de interés.	<b>Datos abiertos</b> Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios y grupos de interés	Formulación y ejecución de la estrategia de difusión y comunicación de datos abiertos.	Dirección TIC	Semestral	Estrategia de difusión de Datos Abiertos	Numero de Monitoreos de uso de los datos abiertos	Monitoreos de uso de los datos realizados	0	Mínimo 1
		Ejecutar el Plan de actualización de publicación de datos, según Planes previos desarrollados.	Dirección de Comunicaciones	Semestral					
		Realizar evaluación y monitoreo al uso de los datos.	Dirección de Comunicaciones	Semestral					
		Publicar informe de uso y calidad de datos.	Dirección de Comunicaciones	Semestral					
<b>Participación</b> Empresas Públicas de Armenia ESP cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público.	<b>Alistamiento para la participación por medios electrónicos</b> Busca promover la participación a partir de la planeación del uso de medios electrónicos que establezca los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma.	Elaborar y divulgar la estrategia de participación por medios electrónicos.	Dirección de Comunicaciones	Semestral	Estrategia de Participación ciudadana por medios electrónicos.	Numero de estrategias de participación ciudadana por medios electrónicos	No. de estrategias de participación ciudadanos por medios electrónicos Publicadas	0	Mínimo 1
		Taller capacitación y elaboración estrategia de Participación por Medios Electrónicos	Dirección de Comunicaciones	Semestral	Implementación y puesta en marcha de la estrategia de participación ciudadana por medios electrónicos.	Numero de capacitaciones y elaboración estrategias de Participación por Medios Electrónicos	No. de capacitaciones y elaboración estrategias de Participación por Medios Electrónicos	0	Mínimo 1
		Divulgación de estrategia de Participación por Medios Electrónicos.	Dirección de Comunicaciones	Semestral					
		Revisar y ajustar canales digitales (Redes Sociales, Sitio Web)	Dirección de Comunicaciones	Semestral					



**Plan de acción Política Gobierno Digital  
Priorizado 2020 - 2021**

Documento Controlado
Código: DTIC-PP-004
Versión: 03
Fecha de Emisión: 21-02-25
Página: 18 de 25

Gobierno Digital 2020 - 2021		Actividades			Cumplimiento				
Logro	Criterio	Nombre Acción	Responsable	Periodicidad de seguimiento	Producto	Indicadores de Cumplimiento			
					Nombre Producto	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Línea Base 2019	Meta 2020 - 2021
<b>Participación</b> Empresas Públicas de Armenia ESP cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público.	<b>Alistamiento para la participación por medios electrónicos</b> Busca promover la participación a partir de la planeación del uso de medios electrónicos que establezca los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma.	Medir el nivel de participación y el uso de los canales digitales	Dirección de Comunicaciones	Semestral	Implementación y puesta en marcha de la estrategia de participación ciudadana por medios electrónicos	Nivel de participación y el uso de los canales digitales	Informe de medición del nivel de participación y el uso de los canales digitales	0	1
	<b>Consulta a la ciudadanía</b> Busca conocer la opinión de los usuarios y grupos de interés con respecto a una o más temáticas de interés público, promovidas por Empresas Públicas de Armenia ESP.	Socialización sobre canales digitales	Dirección de Comunicaciones	Semestral	Estrategias de consulta ciudadano por medios electrónicos.	Numero de Socializaciones sobre canales digitales	No. de socializaciones sobre canales digitales realizadas	0	Mínimo 1
		Publicar los resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios y grupos de interés.	Dirección de Comunicaciones	Semestral		Numero informes de resultados ejercicios de consulta a los usuarios y grupos de interés	No. de informes resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios y grupos de interés publicados	0	Mínimo 1
	<b>Toma de decisiones</b> Busca involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. En los procesos de toma de decisiones de Empresas Públicas de Armenia ESP.	Habilitar los canales digitales para involucrar a los usuarios y grupos de interés dentro de procesos de toma de decisiones.	Dirección de Comunicaciones	Semestral	Estrategia de participación ciudadana para la toma de decisiones.	Número canales digitales para involucrar a los usuarios y grupos de interés	No. de canales digitales para involucrar a los usuarios y grupos de interés dentro de procesos de toma de decisiones habilitados.	0	Mínimo1
Recopilar la información recibida de los usuarios y grupos de interés e informa el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación en sus medios electrónicos.		Dirección de Comunicaciones	Semestral	Numero Informes generados con Información recibida de los usuarios y grupos de interés		Informes generados con Información recibida de los usuarios y grupos de interés sobre los resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación en sus medios electrónicos.	0	Mínimo1	

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>
		Versión: <i>03</i>
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
		Página: 19 de 25

Eje Misional: TIC Para Servicios

Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

Gobierno Digital 2020 - 2021		Actividades			Cumplimiento				
Logro	Criterio	Nombre Acción	Responsable	Periodicidad de seguimiento	Producto	Indicadores de Cumplimiento			
					Nombre Producto	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Línea Base 2019	Meta 2020 - 2021
<b>Servicios centrados en el usuario</b> Los usuarios cuentan con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales digitales usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas.	<b>Caracterización de usuarios</b> Busca conocer de una manera detallada las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés de forma tal que las actividades de diseño, re diseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas.	Revisar y actualizar la caracterización de Usuarios	Dirección TIC y Todos los Procesos	Semestral	Caracterización de usuarios.	Numero de Caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés Actualizada	No. de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés actualizada.	0	Mínimo 1
	<b>Accesibilidad</b> Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para que toda la población pueda acceder a ellos, incluso aquella que se encuentra en situación de discapacidad.	Revisar y ajustar la plataforma WEB existente con las directrices de accesibilidad web a nivel AA	Dirección de Comunicaciones	Semestral	Diagnóstico de Accesibilidad	Porcentaje del diagnóstico de Accesibilidad realizado	Cumplimiento de <u>criterios de accesibilidad web*100</u> Total de criterios de accesibilidad <i>aplicables</i>	83%	Mínimo 90%
	<b>Usabilidad</b> Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos sean de fácil uso, y proporcionen una mejor experiencia a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Incluir las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por canales digitales propios (App Móvil y Página Web) Revisar y ajustar la plataforma WEB existente con las directrices de accesibilidad web a nivel AA	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Semestral	Diagnóstico de Usabilidad	Porcentaje del diagnóstico de Usabilidad realizado.	Cumplimiento de criterios de usabilidad web y móvil*100 / Total de criterios de usabilidad <i>aplicables</i>	60%	Mínimo 90%
			Semestral						
<b>Promoción</b> Busca aumentar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos por parte de los usuarios internos y externos.	Diseño de estrategias de promoción de trámites y servicios disponibles por medios electrónicos	Dirección de Comunicaciones	Semestral	Campañas de promoción de trámites y servicios disponibles por medios electrónicos.	Numero Campañas formuladas.	Campañas de promoción de trámites y servicios disponibles por medios electrónicos.	0	Mínimo 1	



**Plan de acción Política Gobierno Digital  
Priorizado 2020 - 2021**

Documento Controlado
Código: DTIC-PP-004
Versión: 03
Fecha de Emisión: 21-02-25
Página: 20 de 25

Gobierno Digital 2020 - 2021		Actividades			Cumplimiento				
Logro	Criterio	Nombre Acción	Responsable	Periodicidad de seguimiento	Nombre Producto	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Línea Base 2019	Meta 2020 - 2021
	<b>Evaluación de la satisfacción del usuario</b> Busca conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites y servicios electrónicos habilitados por Empresas Públicas de Armenia ESP.	Realizar la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios.	Dirección Comercial	Semestral	Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios.	Numero de evaluaciones del nivel de satisfacción de los usuarios	Evaluaciones del nivel de satisfacción de los usuarios realizadas en canales digitales	0	Mínimo 1
<b>Sistema Integrado Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRDS)</b> Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	<b>Sistema Web de Contacto, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRDS)</b> Busca garantizar que los usuarios cuenten con un canal de atención y comunicación con Empresas Públicas de Armenia ESP, a través del sitio web, que permita realizar el seguimiento de PQRDS y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.	Revisar y actualizar el Sistema WEB PQRDS	Dirección TIC	Semestral	Sistema Web PQRDS	Porcentaje de acciones de implementación Sistema WEB PQRDS	<u>No. de acciones de implementación y actualización del sistema WEB de PQRDS realizadas *100</u> No. de acciones de implementación y actualización requeridas del sistema WEB de PQRDS	90%	100%
	<b>Sistema Móvil de Contacto, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias</b> Busca garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con Empresas Públicas de Armenia ESP, a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente y desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.	Verificar el desarrollo Aplicativo Móvil PQRDS	Dirección TIC	Semestral	Aplicativo Móvil PQRDS	Porcentaje de acciones de implementación Sistema Móvil PQRDS	<u>No. de acciones de implementación y actualización del sistema MÓVIL de PQRDS realizadas *100</u> No. de acciones de implementación y actualización requeridas del sistema MÓVIL de PQRDS	70%	Mínimo 90%
	<b>Sistema Integrado Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRDS)</b> Busca integrar y centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.	Taller Definición Sistema Integrado PQRDS	Dirección Comercial	Semestral	Sistema Integrado de PQRDS	Porcentaje cumplimiento criterios Sistema Integrado PQRDS	<u>Cumplimiento de implementación y actualización del sistema integrado de PQRD *100</u> Total de criterios sistema integrado de PQRD	50%	Mínimo 80%
		Implementar Sistema Integrado PQRDS	Dirección Comercial	Semestral					
<b>Trámites y servicios en línea</b> Los usuarios cuentan con múltiples canales que	<b>Formularios descargables, diligenciables y transaccionales.</b> Buscan facilitar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés la disposición,	Convocar a los Procesos para la actualización de los formularios y las hojas de vidas de Trámites y Servicios. en el Sistema de Gestión Integrado	Dirección TIC	Semestral	Gestionar Formularios Electrónicos de las Empresas	Procedimiento Gestión de formularios electrónicos	Procedimiento Gestión de formularios electrónicos para la realización de trámites y servicios de las	0	1



**Plan de acción Política Gobierno Digital  
Priorizado 2020 - 2021**

Documento Controlado
Código: DTIC-PP-004
Versión: 03
Fecha de Emisión: 21-02-25
Página: 21 de 25

operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios.	Solicitar la actualización de formularios Trámites y Servicios con información vigente.	Dirección TIC	Semestral	Públicas de Armenia		Empresas Públicas de Armenia ESP.		
		Elaborar el listado de formularios normalizados en el Sistema de Gestión Integrado que sean diligenciables a través de Plataforma TIC	Proceso responsable del trámite y servicio	Semestral					
<b>Gobierno Digital 2020 - 2021</b>		<b>Actividades</b>			<b>Cumplimiento</b>				
					<b>Producto</b>	<b>Indicadores de Cumplimiento</b>			
<b>Logro</b>	<b>Criterio</b>	<b>Nombre Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodicidad de seguimiento</b>	<b>Nombre Producto</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Formula del indicador</b>	<b>Línea Base 2019</b>	<b>Meta 2020 - 2021</b>
<b>Trámites y servicios en línea</b> Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	<b>Formularios descargables, diligenciables y transaccionales.</b> Buscan facilitar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios.	Solicitar a la dirección TIC el cargue de los Trámites a la plataforma SUIT y la página web de Empresas Públicas de Armenia ESP	Proceso responsable del trámite y servicio	Semestral	Gestionar Formularios Electrónicos de las Empresas Públicas de Armenia	Procedimiento Gestión de formularios electrónicos	No de Procedimiento para gestión de formularios electrónicos para la realización de trámites y servicios de las Empresas Públicas de Armenia ESP	0	1
	<b>Trámites y servicios en línea</b> Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por la empresa completamente en línea.	Cruce de información y análisis entre los servicios publicados en el SUIT y la caracterización de usuarios.	Dirección TIC	Semestral	Matriz de priorización de trámites y servicios.	Procedimiento de optimización y automatización.	No. de Procedimiento Optimización y automatización de los trámites y servicios en línea.	0	1
		Obtener el listado valorado por los procesos para la implementación de los servicios.							
	<b>Ventanillas únicas</b> Busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones, que están en cabeza de una o varias entidades.	Adelantar Taller de socialización del concepto de Ventanilla Única en los procesos.	Dirección Comercial	Semestral	Ventanilla Única	Numero de talleres de socialización Ventanilla Única	No. de Talleres de socialización del concepto, identificación, y priorización de Ventanilla Única en los procesos realizados	0	1
Adelantar Taller de Identificación de Ventanillas Únicas en los procesos		Dirección Comercial	Semestral						
					<i>Trámites en Línea</i>	<i>Numero de Tramites en Línea</i>	<i>Numero de Tramites en línea funcionando en la Página de la EPA</i>	0	<b>Mínimo 3</b>

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>	
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>	
		Versión: <i>03</i>	
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>	
		Página: 22 de 25	

De esta manera se provee una solución completa al usuario presentando una cara unificada del Estado.	Adelantar Taller de priorización de Ventanillas Únicas identificadas.	Dirección Comercial	Semestral	Porcentaje de cumplimiento de la ruta de implementación de Ventanilla Única.	No. de actividades de la ruta de implementación y articulación de la ventanilla única en Empresas Públicas de Armenia ESP desarrolladas *100 No. de actividades de la ruta de implementación y articulación de la ventanilla única en las Empresas Públicas de Armenia ESP Diseñadas	0%	80%
	Diseño de una ruta de implementación y articulación de la ventanilla única en las Empresas Públicas de Armenia.	Dirección Comercial	Semestral				

#### Eje Misional: TIC Para La Gestión

Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y hacer más eficaz gestión administrativa de Gobierno.

Gobierno Digital 2020 - 2021		Actividades			Cumplimiento				
Logro	Criterio	Nombre Acción	Responsable	Periodicidad de seguimiento	Producto	Indicadores de Cumplimiento			
					Nombre Producto	Nombre Indicador	Formula del indicador	Línea Base 2019	Meta 2020 - 2021
Estrategia de TI Busca aportar valor al desarrollo sectorial e institucional de las entidades a través de una estrategia de TI	Implementación de la estrategia de TI Busca desplegar los proyectos incluidos en el plan estratégico de TI y la conformación del catálogo de servicios que incluye la definición de la oferta de servicios de TI para usuarios internos y externos	Ejecutar el portafolio de proyectos a partir de la definición de su mapa de implementación, que incorpora los recursos asociados	Dirección TIC	Anual	Portafolio de Proyecto de TI	Numero Portafolios de Proyectos TI	No. de Portafolios proyectos TI publicados	0	1
		Contar con un catálogo de servicios de TI y lo actualiza a partir de la implementación de la estrategia.	Dirección TIC	Anual	Catálogo de Servicios de TI	Numero Catálogos de Servicios TI publicados	No. de Catálogos de servicios TI publicados.	0	1
	Seguimiento y evaluación de la estrategia de TI Permite conocer el avance de la implementación, así como el nivel de cumplimiento de la Estrategia de TI	Diseñar un tablero de control del cumplimiento de la estrategia TI	Dirección Comercial	Anual	Reporte de la Implementación de la Estrategia TI.	Numero reportes Implementación de la Estrategia TI	No. de Reportes de la Implementación de la Estrategia TI.	0	1
		Realizar el monitoreo y evaluación de la estrategia de TI a través del tablero de control	Dirección TIC	Anual					
Gobierno de TI Busca aportar valor al desarrollo institucional a través de la implementación	Alineación Busca que los proyectos de TI aporten valor al quehacer de Empresas Públicas de Armenia ESP. Esquema de gobierno de TI Busca mejorar continuamente la gestión de TI, a través de la	Identificar el aporte de los proyectos de TI a partir de su alineación con la normatividad vigente, las políticas, la valoración del riesgo, los procesos y los servicios de EPA ESP.	Dirección TIC	Semestral	Informe de alineación y acople de proyectos de TI.	Numero reportes de alineación y acople de proyectos de TI	No. de Reportes de alineación y acople de proyectos de TI publicados	0	1
		Contar con un esquema de gobierno de TI que contemple políticas, procesos, recursos, gestión del talento y proveedores, compras, calidad, instancias	Dirección TIC	Semestral	Esquema de Gobierno de TI	Numero Esquemas de Gobierno TI	No. de Esquemas de Gobierno TI publicados	0	1



**Plan de acción Política Gobierno Digital  
Priorizado 2020 - 2021**

Documento Controlado
Código: DTIC-PP-004
Versión: 03
Fecha de Emisión: 21-02-25
Página: 23 de 25

Gobierno Digital 2020 - 2021		Actividades			Cumplimiento					
Logro	Criterio	Nombre Acción	Responsable	Periodicidad de seguimiento	Producto	Indicadores de Cumplimiento				
					Nombre Producto	Nombre Indicador	Formula del indicador	Línea Base 2019	Meta 2020 - 2021	
de esquemas de gobernabilidad de TI, alineados a los procesos y procedimientos de EPA ESP	definición e implementación de un modelo de organización de TI	de decisión, estructura organizacional e indicadores de la operación de TI				publicados				
		Optimizar sus compras de TI.	Dirección TIC	Semestral						
	<b>Gestión integral de proyectos de TI</b> Busca incorporar el direccionamiento, seguimiento y evaluación de proyectos asociados a TI.	Identificar y aplicar buenas prácticas para gestión de proyectos TI.	Dirección TIC	Semestral	Documento de buenas prácticas y políticas en la gerencia de Proyecto de TI.	Porcentaje buenas prácticas y políticas en la gestión de Proyecto de TI	<u>No. de buenas prácticas en gestión de proyectos TI en EPA ESP. Implementadas</u> *100 No. de buenas prácticas en gestión de proyectos TI en EPA ESP. Identificadas	50%	Mínimo 80%	
<b>Gestión de la operación de TI</b> Busca gestionar y realizar seguimiento a la prestación de los servicios de TI y a los proveedores que los brindan.		Establecer mecanismos de seguimiento, control y mejora continua para prestar los servicios incluidos en el catálogo de servicios de TI.	Dirección TIC	Semestral	Esquema de gestión, supervisión y seguimiento a los proveedores de servicios TI.	Porcentaje esquema de gestión, supervisión y seguimiento a los proveedores de servicios TI	<u>No. de mecanismos de gestión, supervisión y seguimiento publicados *</u> 100 No. de mecanismos de gestión supervisión y seguimiento diseñados	70%	Mínimo 90%	
		Definir un esquema de gestión, supervisión y seguimiento a los procesos responsables de los servicios TI, garantizando que éstos transfieran el conocimiento adquirido.	Dirección TIC	Semestral						
<b>Uso y apropiación</b> Busca realizar actividades orientadas al desarrollo de competencias TI y vincular los diversos grupos de interés en las iniciativas TI.	<b>Estrategia para el uso y apropiación de TI</b> Busca definir e implementar la estrategia de uso y apropiación de TI.	Implementación y seguimiento de tácticas para fomentar el uso y apropiación de TI	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Semestral	Plan de Uso y apropiación de TI	Porcentaje de acciones del plan de uso y apropiación	<u>No. de Acciones Implementadas del plan de uso y apropiación de TI</u> *100 No. de Acciones proyectadas a realizar del plan de uso y apropiación de TI	50%	Mínimo 80%	
	<b>Gestión del cambio de TI</b> Busca adaptarse al cambio generado por la implementación de los proyectos o iniciativas de TI.	Incluir actividades de sensibilización y socialización en todos los proyectos de TI	Dirección TIC	Semestral	Mapa de Ruta de la Transformación digital de Empresas Públicas de Armenia ESP	Porcentaje de cumplimiento del mapa de ruta de transformación digital	<u>No. de proyectos del mapa de ruta de transformación digital implementados * 100</u> No. de proyectos del mapa de ruta de transformación digital diseñados	60%	Mínimo 80%	
	<b>Medición de resultados de uso y apropiación</b> Busca establecer e implementar el monitoreo y evaluación del impacto de la estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI.	Auditoria de evaluación del nivel de apropiación de las tácticas de uso y apropiación de TI	Dirección Control de Gestión	Semestral	Reportes de monitoreo, evaluación y mejora continua de la Estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI.	Numero de reportes de monitoreo, evaluación y mejora continua de la Estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI	No. de Reportes de monitoreo, evaluación y mejora continua de la Estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI ejecutados.	0	1	

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>
		Versión: <i>03</i>
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
		Página: 24 de 25

Gobierno Digital 2020 - 2021		Actividades			Cumplimiento				
					Producto	Indicadores de Cumplimiento			
Logro	Criterio	Nombre Acción	Responsable	Periodicidad de seguimiento	Nombre Producto	Nombre Indicador	Formula del indicador	Línea Base 2019	Meta 2020 - 2021
<b>Capacidades institucionales</b> Busca desarrollar capacidades institucionales para la prestación de servicios a través de la automatización de procesos y procedimientos y la aplicación de buenas prácticas de TI.	<b>Uso eficiente del papel</b> Busca el uso eficiente de papel a través de la definición y adopción de buenas prácticas mediadas por TI	Establecer inventario de acciones de buenas prácticas para el uso eficiente del papel	Dirección de Planeación Corporativa	Semestral	Buenas prácticas en el uso eficiente de papel	Porcentaje buenas prácticas en el uso eficiente de papel identificadas e implementadas	$\frac{\text{Numero de prácticas apropiadas Implementadas}}{\text{Numero de prácticas apropiadas diseñadas}} * 100$	<b>90%</b>	<b>100%</b>
		Auditoría de cumplimiento de buenas prácticas en uso de papel.							

	<b>Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado 2020 - 2021</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: <i>DTIC-PP-004</i>
		Versión: <i>03</i>
		Fecha de Emisión: <i>21-02-25</i>
		Página: 25 de 25

### Eje Misional: Seguridad Y Privacidad De La Información

Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

Gobierno Digital 2020 - 2021		Actividades			Cumplimiento				
Logro	Criterio	Nombre Acción	Responsable	Periodicidad de seguimiento	Producto	Indicadores de Cumplimiento			
					Nombre Producto	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Línea Base	Meta 2020 - 2021
<b>Implementación del Plan Seguridad y Privacidad de la Información y de los Sistemas de Información:</b> Busca desarrollar las acciones definidas en el plan de seguridad y privacidad	<b>Gestión de riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información</b> Busca proteger los derechos de los usuarios de Empresas Públicas de Armenia ESP y mejorar los niveles de confianza en los mismos a través de la identificación, valoración, tratamiento y mitigación de los riesgos de los sistemas de información.	Implementar el plan de seguridad y privacidad de la información, clasifica y gestiona controles.	Dirección TIC	Semestral	Reportes de Implementación del Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información	Numero de reportes de Implementación del Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información	No. de Reportes de implementación del sistema de seguridad y privacidad de la información definido	0	Mínimo 1
<b>Monitoreo y mejoramiento continuo</b> Busca desarrollar actividades para la evaluación y mejora de los niveles de seguridad y privacidad de la información y los sistemas de información.	<b>Evaluación del desempeño</b> Busca hacer las mediciones necesarias para calificar la operación y efectividad de IOS controles, estableciendo niveles de cumplimiento y de protección de los principios de seguridad y privacidad de la información.	Definir acciones de seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad, con el fin de generar los ajustes o cambios pertinentes y oportunos.	Dirección TIC	Semestral	Informe Seguimiento y Control del Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información	Numero Informes de seguimiento y control del sistema de Seguridad y Privacidad de la Información	No. de Informes de seguimiento y control del sistema de seguridad y privacidad de la información definidos y entregados	0	Mínimo 1
		Revisar e implementar acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la información.	Dirección TIC	Semestral					