

 Empresas Públicas De Armenia <i>la empresa de todos</i>	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 1 de 20
---	--	--

# Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto

Empresas Públicas de Armenia ESP.



**ARMENIA QUINDÍO.  
2025**

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 2 de 20
---	--	--

## Tabla de contenido

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2. Alcance</b>	<b>4</b>
<b>3. Glosario</b>	<b>4</b>
<b>4. Marco Normativo y Documentación Técnica</b>	<b>7</b>
<b>5. Objetivos</b>	<b>7</b>
<b>5.1. Objetivo General</b>	<b>7</b>
<b>5.2. Objetivo Específico</b>	<b>8</b>
<b>6. Componentes de la Política Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	<b>8</b>
<b>6.1. Principios de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	<b>8</b>
<b>6.2. Ecosistema de Involucrados Empresas Públicas de Armenia ESP</b>	<b>10</b>
<b>6.3. Estructura de gobierno en Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	<b>10</b>
<b>7. Enfoques de la Política Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	<b>13</b>
<b>Enfoque Servicios centrados en el usuario</b>	<b>14</b>
Lineamientos sobre servicios centrados en el usuario	14
<b>Enfoque Gestión de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias</b>	<b>15</b>
Lineamientos sobre Gestión de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (CPQRD)	15
<b>Enfoque Trámites y servicios en línea</b>	<b>15</b>
Lineamientos sobre gestión tramites y servicios en línea	15
<b>Enfoque Transparencia y Acceso a la Información</b>	<b>16</b>
Lineamientos sobre acceso a la Información Pública	17
Lineamientos sobre rendición de cuentas en medios digitales	17
<b>Enfoque Colaboración y Participación Ciudadana</b>	<b>17</b>
Lineamientos sobre Innovación Abierta	17
Lineamientos sobre participación ciudadana electrónica	18
<b>8. Instrumentos para la gestión de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	<b>18</b>
<b>9. Parámetros de estrategias de EIC (Educación, Información y Comunicación)</b>	<b>19</b>
<b>10. Revisión y seguimiento al Sistema de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	<b>19</b>
<b>11. Cumplimiento</b>	<b>20</b>
<b>12. Declaración de publicación</b>	<b>20</b>

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 3 de 20
---	--	--

## 1. Introducción

Estamos en la era de la sociedad de la información, una era en donde se demanda acceso, disponibilidad, facilidad y eficiencia en la forma en que accedemos a la información y cómo podemos opinar de forma colectiva a todo lo que consumimos, hoy en día somos más que consumidores, por las posibilidades de los medios y canales de comunicación actuales podemos ser Prosumidores, es decir, consumidores que activos que también generan opinión y contenidos.

Todo esto es posible por los canales habilitados que hoy en día son bidireccionales y transaccionales. Esta política de Servicio Ciudadanos Digitales establece los lineamientos de relación con el ciudadano generando estrategias de comunicación, participación y acceso a la información, que contribuya al establecimiento de una relación de confianza, y a la satisfacción plena de la ciudadanía.

Teniendo en cuenta la naturaleza de esta política y sus características de transversalidad en las dependencias de la EPA ESP, cada servidor público desempeña un papel fundamental en la implementación de esta política al estar facultados para proporcionar la información de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos para atender, orientar y brindar un servicio que satisfaga al ciudadano.

Desde Empresas Públicas de Armenia ESP se requiere contar con estrategias que permitan la gestión efectiva a través de la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto y su mejoramiento continuo, garantizando que la entidad pueda generar y garantizar valor público en la relación del estado con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, promoviendo el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información a través de servicios seguros, con calidad y transparencia.

La adopción de políticas, normas y procedimientos de servicios ciudadanos digitales y gobierno abierto obedece también al cumplimiento de la normativa nacional, bajo este contexto de trabajo este documento describe:

- Estructura actual de la entidad, describiendo el mapa de procesos y perfiles generales.
- Estructura orgánica para la toma de decisiones en Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.
- Componente de gestión y gobierno en Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.
- Lineamientos en el manejo y gestión de la política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto desde Empresas Públicas de Armenia ESP.

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 4 de 20
---	--	--

Contar con esta Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto nos permite tener un conducto regular sobre la forma en que Empresas Públicas de Armenia ESP puede actuar y comportarse con el fin de gestionar y poner a disposición los servicios ciudadanos digitales y la apertura de Gobierno Abierto.

## 2. Alcance

Este documento contempla la descripción de lineamientos y conducto regular interno referente a la Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto que Empresas Públicas de Armenia ESP ofrece.

La Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto es aplicable en todas las etapas asociadas a la entrega *de* servicios y apertura de datos e información de la entidad por medios digitales, estableciendo acciones para garantizar:

- Habitación, disponibilidad, operatividad, seguimiento y mejor de los canales propios y de terceros que oferten servicios y publiquen datos e información de la entidad.
- Gestión de los datos e información de carácter abierto para los consumidores y grupos de interés.
- Oferta de una forma accesible y usable de los servicios en canales digitales.

La política aplica a todos los funcionarios, contratistas, practicantes y terceros que tengan algún vínculo con Empresa Publicas de Armenia ESP, así como diferentes entes del ecosistema de negocio como:



## 3. Glosario

- **Accesibilidad:** Igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 5 de 20
---	--	--

y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso.

- **Acceso:** Es la capacidad de disponer de una información que ya existe dentro de un sistema informático (fichero, memoria, etc.) y que es posible acceder a ésta, continuando una secuencia fija y predeterminada de operaciones como también a partir de una clave, independientemente de las anteriores operaciones.
- **Actualidad:** Vigencia de la información.
- **Acuerdos de servicio:** se deben generar reglas para la prestación de los servicios para las diferentes tareas que surjan en las diferentes etapas para definir los tiempos de respuesta entre las dos partes.
- **Administrador:** Toda persona responsable por la operación día a día de un sistema de cómputo o red de cómputo.
- **Alcance:** Ámbito de la organización que queda sometido al Sistema de Gestión de Servicios ciudadanos digitales y gobierno abierto - SGSI. Debe incluir la identificación clara de las dependencias, interfaces y límites con el entorno, sobre todo si sólo incluye una parte de la organización.
- **Atención al ciudadano:** Hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor.
- **Buzón:** espacio de almacenamiento de información reservado en un servidor de correo electrónico con fines de almacenar correos, contactos, calendario, entre otros.
- **Canales de atención:** Múltiples medios para que sus grupos de valor puedan acceder a la información de los trámites y servicios que ofrece la organización.
- **Continuidad de negocio:** (Inglés: Business Continuity). Incluye la planificación para asegurar la continuidad de las funciones críticas de un negocio en la eventualidad de una falla o desastre. Este tipo de planificación abarca aspectos claves de la operación tales como personal, facilidades, comunicaciones, y cambio de controles. Un plan de continuidad de negocio es inclusive de un Plan de Recuperación de Desastre para la recuperación de infraestructura tecnológica.
- **Control de Acceso:** Es el que se ejecuta con el fin de que un usuario sea identificado y autenticado de manera exitosa para que le sea permitido el acceso al sistema.
- **Cuenta de usuario:** Es una colección de información que indica al sistema operativo los archivos y carpetas a los que puede tener acceso un determinado usuario del equipo, los cambios que puede realizar en él y sus preferencias personales, como el fondo de escritorio o el protector de pantalla.
- **Dato público:** dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la ley. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 6 de 20
---	--	--

ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.

- **Datos Abiertos:** 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 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.
- **Entidad:** Institución u organización con la capacidad y/o facultad de definir inventarios de y conjuntos de datos e información a publicar.
- **Gobierno Abierto:** Doctrina política que sostiene que los temas de Gobierno y administración pública deben ser abiertos a todos los niveles posibles en cuanto a transparencia.
- **Gobierno Digital:** Es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -Ministerio 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”
- **Grupo de Interés:** Es un conjunto de personas, organizadas en torno a un tema de interés común, con el fin de actuar conjuntamente en el desarrollo del mismo.
- **Grupos de Valor:** para Función Pública corresponden a las entidades del estado, servidores públicos y ciudadanos.
- **Información Pública:** Agrupación ordenada de datos públicos, que permite otorgarle a los datos una utilidad y uso en determinado contexto, y que se genera a partir del desarrollo de actividades para el funcionamiento del Estado, es decir de los registros periódicos de las actividades misionales de las entidades, o como consecuencia del ejercicio de funciones de rutina en el Estado.
- **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen. Constituye un importante activo, esencial para las actividades de una organización y, en consecuencia, necesita una protección adecuada. La información puede existir de muchas maneras, es decir puede estar impresa o escrita en papel, puede estar almacenada electrónicamente, ser transmitida por correo o por medios electrónicos, se la puede mostrar en videos, o exponer oralmente en conversaciones.
- **Lenguaje claro:** Es la necesidad de que los ciudadanos reciban información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.
- **Participación Ciudadana:** Es la intervención de los ciudadanos en los asuntos de carácter público que le son de su interés o en donde pueden decidir. El propósito de la Participación Ciudadana es permitir que las entidades públicas garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 7 de 20
---	--	--

- incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación.
- **Petición:** Es aquel derecho que la ley otorga a todas personas físicas y morales, de solicitar o hacer un reclamo ante las autoridades judiciales, con motivo de interés público ya sea individual, general o colectivo.
- **Prosumidor:** es un término que combina "productor" y "consumidor", refiriéndose a un individuo que no solo consume bienes y servicios, sino que también participa activamente en su creación, producción, distribución o mejora. En otras palabras, es un consumidor que se convierte en productor, generando contenido, compartiendo opiniones y, a veces, colaborando directamente en el desarrollo de lo que consume.
- **Publicar:** Es el acto mediante el cual se publica información, esta puede ser pública, interna, restringida y reservada.
- **Transparencia:** Cualidad de la actividad pública que consiste en la apertura del sector público a la divulgación de información acerca de su gestión.
- **Usuarios:** personas que, directa o indirectamente, tengan algún tipo de relación con la Entidad y/o que tengan acceso a los recursos tecnológicos de la Entidad, por ejemplo: servidores, contratistas, terceros, proveedores, entre otros.

#### 4. Marco Normativo y Documentación Técnica

Para consultar el Marco Normativo y Documentación Técnica aplicable a la presente política por favor remitirse al documento *AM-R-003 DTIC Listado Maestro de Documentos Dirección Tecnología de la Información y las Comunicaciones*.

#### 5. Objetivos

##### 5.1. Objetivo General

Establecer los lineamiento y buenas prácticas que deben garantizarse en Empresas Públicas de Armenia ESP por todos los colaboradores, funcionario y contratistas, para identificar, diseñar, publicar, operar, gestionar los Servicios Cuídanos Digitales de Empresas Públicas de Armenia ESP, teniendo en cuenta los objetivos de la entidad, la estructura definida, bajo el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, los procedimientos y los requisitos legales vigentes en la entidad.

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 8 de 20
---	--	--

## 5.2. *Objetivo Específico*

En el marco de la Política Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Establecer el ecosistema de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto con los involucrados de tipo Core, Directo e Indirecto.
- Establecer un modelo de gestión de gobierno del Sistema de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto para Empresas Públicas de Armenia ESP.
- Establecer los componentes significativos asociados a la Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.
- Describir las buenas prácticas aplicables a las condiciones actuales de Empresas Públicas de Armenia ESP para la gestión de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.
- Definir los enfoques y lineamientos de la política interna Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.
- Definir parámetros de estrategias de EIC (Educación, Información y Comunicación) para la gestión de la Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.

## 6. **Componentes de la Política Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto**

Esta Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto describe las directrices, normas, lineamientos y buenas prácticas, con el propósito de gestionar la gobernanza del Sistema de Gestión de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto, para el cuidado y protección de los activos de información de Empresas Públicas de Armenia.

A continuación, se describen los componentes de esta política definida:

### 6.1. **Principios de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto**

Los principios<sup>1</sup> definidos para la garantía de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto son en el marco de la presente política son:

- Requerimientos técnicos para el prestado del servicio de autenticación digital:

---

<sup>1</sup> Definición tomada y ajustada de: <https://ostec.blog/es/seuridad-informacion/principios-basicos-de-la-seguridad-de-la-informacion/>

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 9 de 20
---	--	--

- Validar la identidad digital de los Usuarios.
  - Prevenir riesgos de suplantación de identidad.
  - Garantizar la seguridad para los trámites digitales.
  - Asegurar la autenticidad de las comunicaciones digitales.
  - Prevenir alteraciones de la información.
  - Garantizar la identidad del remitente de los mensajes de datos.
  - Asegurar que no exista un filtrado de datos que exponga a los Usuarios.
  - Cuantificar el riesgo de cada trámite y asociarlo a un grado de confianza.
  - Seleccionar y proporcionar una integración adecuada a la plataforma de autenticación.
  - Permitir la realización de pruebas previas a la integración a la plataforma.
  - Garantizar la alta disponibilidad de la prestación de servicios.
  - Establecer los roles de las entidades y usuarios para la autorización de trámites.
  - Establecer independencia con las entidades y establecer las responsabilidades para la realización de trámites.
- Requerimientos técnicos del Prestador de Servicios Ciudadanos Digitales Especiales de carpeta Ciudadana Digital.
  - Simplificar, facilitar y centralizar el acceso a los servicios del Estado.
  - Garantizar la seguridad de los datos de los Usuarios y evitar la suplantación.
  - Facilitar al Usuario el acceso a la información que el Estado tiene sobre él, además de la entidad y la veracidad de los datos.
  - Garantizar la interacción de los Prestador de Servicios Ciudadanos Digitales Especiales y la Agencia Nacional Digital en su rol de Articulador para prestar el servicio de carpeta ciudadana digital por medio de la interoperabilidad.
  - Optimizar y agilizar los trámites del Estado.
  - Presentar las responsabilidades de la carpeta ciudadana digital y establecer la independencia frente a las entidades adscritas al servicio.
  - Permitir que las personas jurídicas y naturales controlen el acceso a sus datos y puedan editar ciertos campos.
  - Gestionar los procesos administrativos desde la carpeta ciudadana digital en los que se ven involucrados personas jurídicas y naturales.
- Requerimientos técnicos del Prestador de Servicios Ciudadanos Digitales Especiales.
  - Alineación con estándares internacionales para garantizar la identificación de prácticas líderes.
  - Garantizar el establecimiento de un precio justo para el ciudadano.

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 10 de 20
---	--	---

- Generar soluciones innovadoras para la prestación de servicios al ciudadano.
- Optimizar y agilizar los trámites del Estado.
- Vincular las interacciones entre el ciudadano y el Estado a través del portal único del Estado colombiano.

Los principios anteriormente definidos fueron el resultado tomado del ítem *Principios rectores*, página 59 del documento Anexo Técnico – Guía de Integración de prestadores privados de SCD especiales.

## 6.2. Ecosistema de Involucrados Empresas Públicas de Armenia ESP

Empresas Públicas *de Armenia ESP* describe a continuación su ecosistema de involucrados:

- **Involucrado Core:** Fundamentales en la cadena de valor de Empresa Públicas de Armenia ESP, los necesarios para garantizar servicios.
- **Involucrado Directo:** Relevantes en el entorno de negocio, pueden ser pares, entidades que complementan servicios.
- **Involucrado Indirecto:** Involucrados en el proceso de regulación del sector, inspección, vigilancia y control.

Involucrados Core	Involucrados Directos	Involucrados Indirectos
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Consumidores (Establecimientos residenciales y Establecimientos comerciales)</li> <li>● Proveedores de materiales e insumos para garantizar servicios primarios</li> <li>● Colaboradores (funcionarios y contratistas)</li> <li>● Alcaldía de Armenia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pares (Empresas Públicas del Quindío)</li> <li>● Proveedores de insumos secundarios.</li> <li>● Entidades públicas del territorio.</li> <li>● Entidades privadas del territorio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presidencia de la República</li> <li>● Congreso de la república.</li> <li>● Contralorías</li> <li>● Procuraduría</li> <li>● Entidades certificadoras de calidad.</li> <li>● Función Pública</li> <li>● Ministerios</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

## 6.3. Estructura de gobierno en Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto

La gestión de las competencias y capacidades en Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto requiere de parte de la entidad definir un conducto regular para la toma de decisiones, así como para la asignación y seguimiento de las

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 11 de 20
---	--	---

responsabilidad y funciones que demanda este tema de vital importancia para garantizar servicios digitales al consumidor y grupos de interés.

Se deben definir claramente todas las responsabilidades en cuanto a la oferta de servicios ciudadanos digitales, en especial las relacionadas con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD que trata temas de Gobierno Digital y Seguridad Digital.

Este componente define los roles y responsabilidades en Servicios Ciudadanos Digitales. La gobernanza en Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto para la operación y cumplimientos de Empresas Públicas de Armenia ESP se describe en la siguiente estructura:

Nº	Responsabilidad	Área/Procesos
1	<p>Responsable de Gobierno y Gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y proponer al gerente general, para su aprobación, la Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.</li> <li>- Supervisar la implementación de los lineamientos, procedimientos y planes asociados a la Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.</li> <li>- Proponer estrategias y soluciones específicas para la incorporación de los controles necesarios para implementar las políticas establecidas y la debida solución de las situaciones de riesgo detectadas.</li> <li>- Reportar a quien corresponda, respecto a oportunidades de mejora en materia de Servicios Ciudadanos Digitales, así como los incidentes relevantes y su solución.</li> <li>- Arbitrar conflictos en materia de servicios ciudadanos digitales y los riesgos asociados, y proponer soluciones.</li> </ul>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD
2	<p>Responsable de Garantizar Cumplimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobar la Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.</li> <li>- Evaluar el proceso de gestión de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.</li> <li>- Definir las estrategias y mecanismos de control para el tratamiento de riesgos que afecten a los Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.</li> <li>- Facilitar los recursos requeridos para garantizar disponibilidad de los Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</li> </ul>	Gerencia General
3	<p>Gestión estratégica y técnica en Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de la Política.</li> <li>- Gestión de Procedimientos e Instrumentos.</li> <li>- Gestión del Plan de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.</li> <li>- Garantizar el cumplimiento de los requerimientos de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto que demanda la presente política y demás documentos vinculantes normativos y técnicos de orden territorial y nacional.</li> <li>- <i>Establecer mecanismos que permita la gestión de los incidentes reportados y la trazabilidad de estos.</i></li> <li>- <i>Socialización a los respectivos involucrados de las situaciones presentadas en gestión de incidentes.</i></li> <li>- <i>Identificar riesgos asociados a la gestión de incidentes de seguridad.</i></li> <li>- Contactar a las autoridades y/o grupos especializados en respuesta a</li> </ul>	Dirección Comercial.  Dirección de Comunicaciones.  Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 12 de 20
---	--	---

Nº	Responsabilidad	Área/Procesos
	<p>incidentes para las labores de coordinación y apoyo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitorear el estado, nivel de aplicación de la política en la entidad.</li> <li>- Organizar las actividades del Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD en materia de servicios ciudadanos digitales y gobierno abierto.</li> <li>- Apoyar a los diferentes procesos institucionales en la adopción del sistema de gestión de servicios ciudadanos digitales y gobierno abierto.</li> <li>- Compartir e intercambiar información acerca de nuevas tecnologías y productos.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer canales de comunicación con proveedores de TI correspondientes para la garantía de cumplimiento de la política.</li> </ul>	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar el cumplimiento legal de la Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.</li> <li>- Trabajar de la mano con la Dirección Comercial, Dirección de Comunicaciones y Dirección TICs en la definición y gestión de los requerimientos estatuarios, reguladores y contractuales pertinentes en aspectos de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.</li> <li>- Asesorar legalmente en las acciones de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto que se requieran en Empresas Públicas ESP., de y determinar las pautas legales que permitan cumplir con los requerimientos legales en esta materia.</li> <li>- Asegurar que los incidentes que involucren la fuga de información sensible son manejados con base en las regulaciones aplicables.</li> <li>- Determinar las consecuencias jurídicas que se podrán presentar sobre incumplimiento o desacato de las responsabilidades en la gestión de eventos e incidentes de TI.</li> <li>- Orientar y asistir en acciones de adquisición de evidencia forense requerida</li> <li>- Seguimiento y monitoreo a eventos e incidentes.</li> </ul>	Dirección Jurídica y secretaría general
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar la participación de los colaboradores (funcionarios y contratistas) y proveedores en las acciones de Educación, Información y Comunicación que definan.</li> <li>- Incluir en el plan de capacitación anual, temáticas asociadas a la gestión de <b>promoción de servicios ciudadanos digitales y gobierno abierto</b></li> <li>- Garantizar cumplimientos de los lineamientos, procedimientos y planes asociados a la Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto del Talento Humano.</li> <li>- Notificar a todo el Talento Humano que se incorpora a la entidad, sus obligaciones respecto del cumplimiento de la Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto y de todas las normas, procedimientos y prácticas que de ella surjan.</li> <li>- Apoyar en la resolución de conflictos internos asociados con violaciones u omisiones de la presente política.</li> </ul>	Gestión del Talento Humano
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de información de carácter público a grupos de interés referente a la gestión de <b>promoción de servicios ciudadanos digitales y gobierno abierto</b></li> <li>- Diseño de estrategias de EIC para capacitar a los colaboradores y proveedores.</li> <li>- Difusión de material publicitario e informativo sobre las responsabilidad y gestión efectiva de incidentes que se presenten.</li> </ul>	Dirección de Comunicaciones

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 13 de 20
---	--	---

Nº	Responsabilidad	Área/Procesos
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompañar en la formulación y articulación de los planes de gestión de <i>promoción de servicios ciudadanos digitales y gobierno abierto</i> con la ruta estratégica del negocio.</li> </ul>	Dirección de Planeación Corporativa
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento al desempeño en la gestión de <i>promoción de servicios ciudadanos digitales y gobierno abierto</i></li> <li>- Realizar auditorías asociadas al cumplimiento de los establecido en esta política</li> <li>- Reportar a los responsables el estado de cumplimiento de los lineamientos, procedimiento y uso adecuado de los instrumentos de servicios ciudadanos digitales y gobierno abierto establecidos por esta política interna y los documentos de estructura y gobierno vinculantes.</li> <li>- Recomendar acciones de mejora frente a los hallazgos y vulnerabilidades identificadas en las auditorias e informarlas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD.</li> </ul>	Dirección Control de Gestión
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar buenas prácticas en Servicios Ciudadanos Digitales.</li> <li>- Asistir a los espacios de formación y capacitaciones citados.</li> <li>- Apropiar y cumplir con los establecido en los espacios de capacitación.</li> <li>- Conocer, divulgar, cumplir y hacer cumplir la Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto vigente, los procedimientos vinculantes y las normas asociadas.</li> <li>- Cumplir con los lineamientos de gestión de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto.</li> <li>- Garantizar el buen manejo y custodia de la información almacenada en el equipo de cómputo y periféricos asignados.</li> <li>- Dar el adecuado uso y cumplimiento a los activos de información mapeados en la entidad.</li> <li>- Facilitar la revisión del equipo de cómputo, periféricos, sistemas de información y accesos asignados para el seguimiento de la adecuada gestión y uso según los establecido en la presente política</li> <li>- Mantener en buen estado los equipos de cómputo y periféricos que le sean asignados.</li> </ul>	Todos los procesos.

Fuente: Guía Roles y Responsabilidades del Modelo de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto. Elaborado por el MinTIC.

## 7. Enfoques de la Política Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto

A continuación, se describen los lineamientos de cumplimiento para la Política Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto de Empresas Públicas de Armenia ESP, clasificados en 05 enfoques de aplicación.

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 14 de 20
---	--	---

## Enfoques de la Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto

Enfoque	Lineamientos	Cantidad de ítems
Enfoque Servicios centrados en el usuario	Lineamientos sobre servicios centrados en el usuario	7
Enfoque Gestión de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Lineamientos sobre Gestión de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (CPQRD)	3
Enfoque Trámites y servicios en línea	Lineamientos sobre gestión trámites y servicios en línea	8
Enfoque Transparencia y Acceso a la Información	Lineamientos sobre acceso a la Información Pública	4
	Lineamientos sobre rendición de cuentas en medios digitales	3
Enfoque Colaboración y Participación Ciudadana	Lineamientos sobre Innovación Abierta	4
	Lineamientos sobre participación ciudadana electrónica	8
<b>TOTAL:</b>		37

### Enfoque Servicios centrados en el usuario

Este enfoque tiene el propósito de establecer las condiciones de operación para que los usuarios y grupos de interés tengan a disposición una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas.

#### Lineamientos sobre servicios centrados en el usuario

- Empresas Públicas de Armenia ESP deberá realizar la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe garantizar en sus canales propios oficiales las directrices de accesibilidad establecidas en La Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe garantizar las directrices de usabilidad en los canales digitales propios, trámites y servicios disponibles por medios electrónicos
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos para los sitios web en aspectos como:
  - Accesibilidad Web.
  - Usabilidad Web y Experiencia de Usuario.
  - Diseño Gráfico y Estilo Web para transparencia en el acceso y uso de la información.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe diseñar e implementar

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 15 de 20
---	--	---

estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, de acuerdo con la caracterización de usuarios.

- Empresas Públicas de Armenia ESP debe realizar la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe implementar mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción ciudadana y la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

### **Enfoque Gestión de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias**

Este enfoque tiene el propósito de establecer las condiciones de operación para garantizar multicanalidad a los usuarios que les permitan el acceso y la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

### **Lineamientos sobre Gestión de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (CPQRD)**

- Empresas Públicas de Armenia ESP debe habilitar a través de su sitio web un canal de atención para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), y las atiende de acuerdo con ley y demás disposiciones vigentes.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe habilitar a través de tecnologías móviles un canal de atención para contacto, peticiones, quejas y reclamos y las atiende de acuerdo con ley y demás disposiciones vigentes.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe implementar el sistema que integra y centraliza las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tales fines, tanto electrónicos como presenciales.

### **Enfoque Trámites y servicios en línea**

Este enfoque tiene el propósito de establecer las condiciones de operación para que los usuarios cuenten con múltiples canales que operan de forma integrada, para el acceso a servicios y trámites en línea.

### **Lineamientos sobre gestión trámites y servicios en línea**

- Empresas Públicas de Armenia ESP debe habilitar y poner a disposición los formularios para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Éstos

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 16 de 20
---	--	---

coinciden con la versión física de aquellos que la entidad entrega para adelantar de manera presencial los trámites y servicios, y cuentan con mecanismos de ayuda, prevención y verificación de errores, haciendo uso del lenguaje común de intercambio de información.

- Empresas Públicas de Armenia ESP debe disponer de medios electrónicos que permiten gestionar certificaciones y constancias garantizando la seguridad y privacidad de la información.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe priorizar los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe automatizar y prestar en línea sus trámites y servicios priorizados, permitiendo al usuario:
  - Conocer plazos de respuesta.
  - Recibir avisos de confirmación.
  - Consultar el estado de avance del trámite o servicio.
  - Realizar pagos electrónicos.
  - Conocer el registro de la fecha y la hora en la cual adelanta la solicitud del trámite o servicio.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe garantizar que la automatización de los trámites:
  - Permita la integración con trámites y servicios de otras entidades.
  - Implemente el modelo de autenticación electrónica, establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe definir e implementar un esquema de atención al usuario que contempla responsables, múltiples canales, servicios de soporte y protocolos para la prestación de trámites y servicios durante todo el ciclo de vida de los mismos.
- Empresas Públicas de Armenia ESP deberá identificar y priorizar la implementación de ventanillas únicas, llevando a cabo acciones de coordinación interinstitucional en los casos que sea necesario.
- Empresas Públicas de Armenia ESP deberá implementar las ventanillas únicas priorizadas, desarrollando mecanismos de coordinación interinstitucional, en el caso que participen varias entidades.

### Enfoque Transparencia y Acceso a la Información

Este enfoque tiene el propósito de establecer las condiciones de operación para facilitar el acceso a la información de acceso público de manera permanente y motivar el aprovechamiento por partes de los usuarios ciudadanos y grupos de interés.

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 17 de 20
---	--	---

## Lineamientos sobre acceso a la Información Pública

- La Dirección TICs establece un modelo de gobierno para garantizar el cumplimiento normativo en aspectos de acceso a la información pública.
- Empresas Públicas de Armenia ESP, publica la información básica y la establecida en la Ley de Transferencia y Acceso a la Información pública, ley 1712 de 2014.
- Empresas Públicas de Armenia ESP garantiza los medios y mantiene actualizada la información de carácter público que le exige la Ley 1712 de 2014.
- Empresas Públicas de Armenia ESP habilita los mecanismos y medio electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse y acceder a servicios de información.

## Lineamientos sobre rendición de cuentas en medios digitales

- Empresas Públicas de Armenia ESP, informa a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de sus canales electrónicos y habilita espacios virtuales llamativos, para difundir las convocatorias a los eventos presenciales de rendición de cuentas.
- Empresas Públicas de Armenia ESP habilita los canales electrónicos de manera permanente para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en todas las etapas necesarias para la rendición de cuentas.
- Empresas Públicas de Armenia ESP publica los aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés sobre la gestión de la entidad y las decisiones adoptadas frente a los mismos en su página web.

## Enfoque Colaboración y Participación Ciudadana

Este enfoque tiene el propósito de establecer las condiciones de operación para acciones de colaboración interinstitucional que lleven a innovación abierta por medio de la gestión del conocimiento a la innovación. Así mismo promover la participación ciudadana por medio de canales electrónicos que mejoren el desempeño e impacto que reciba el consumidor y grupos de interés de Empresas Públicas de Armenia ESP.

## Lineamientos sobre Innovación Abierta

- Empresas Públicas de Armenia ESP identificará los problemas o retos a resolver por medio de la metodología que considere pertinentes.
- Empresas Públicas de Armenia ESP habilitará las herramientas

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 18 de 20
---	--	---

tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

- Empresas Públicas de Armenia ESP debe gestionar las acciones de colaboración para obtener la(s) solución(es) o mejora(s) a los problemas o retos identificados.
- Empresas Públicas de Armenia ESP deberá publicar los resultados del proceso de colaboración.

### **Lineamientos sobre participación ciudadana electrónica**

- Empresas Públicas de Armenia ESP debe elaborar y divulgar el plan de participación por medios electrónicos.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe habilitar y divulgar los canales electrónicos institucionales, incluidas las redes sociales, de acuerdo con el plan de participación.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe garantizar la capacidad organizacional para implementar el plan de participación en línea.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe desarrollar acciones de mejoramiento continuo para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe publicar los resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe habilitar los canales electrónicos para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. con respecto a los temas consultados.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe habilitar los canales electrónicos para involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés dentro de procesos de toma de decisiones.
- Empresas Públicas de Armenia ESP debe establecer medios para recopilar información de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés e informa el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación en sus medios electrónicos.

## **8. Instrumentos para la gestión de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto**

Empresas Públicas de Armenia ESP ha diseñado un Modelo de Madurez para dar cumplimiento a las Políticas Nacionales de Gobierno Digital y Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto y específicamente en la gestión de

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 19 de 20
---	--	---

Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto. A continuación, se muestran los documentos para la gestión de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto:

- DTIC-D-001 - Caracterización Proceso Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- DTIC-D-008 - Caracterización de Usuarios
- DTIC-PP-001 - Plan Estratégico de Tecnologías de la Información “PETI”
- DTIC-PP-003 - Plan de Seguridad y Privacidad de la Información
- DTIC-P-002 - Manual de Procesos y Procedimientos. Procedimiento: Trámites, Servicios y OPAS
- DTIC-M-001 - Manual de Usuario para la creación de Trámites y OPAS en el SUIT

## 9. Parámetros de estrategias de EIC (Educación, Información y Comunicación)

Empresas Públicas de Armenia ESP establece:

- Para estrategias de EIC a los grupos de interés e involucrados externos esto estará bajo la responsabilidad de Dirección de Comunicaciones, quien deberá formular estrategias y tácticas que permitan la socialización de los enfoques y lineamientos para resguardar la Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto a los activos de información de Empresas Públicas de Armenia ESP.
- Para fines específicos de Educación la Gestión de Talento Humano con el apoyo de Dirección TIC, diseñará planes de capacitación y entrenamiento para los funcionarios y contratistas de la Empresas Públicas de Armenia ESP según las necesidades de formación para cumplir con los lineamientos nacionales establecidos en la Política de Gobierno Digital y Política de Seguridad Digital de Empresas Públicas de Armenia ESP de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Ambas asignaciones contarán con la participación activa y acompañamiento de la Dirección TICs para lograr asertividad y pertenencia en la información divulgada.

## 10. Revisión y seguimiento al Sistema de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto

La Gerencia General y el *Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD*, deberán revisar periódicamente el desempeño y utilidad de los Servicios ciudadanos digitales y gobierno abierto de Empresas Públicas de Armenia ESP,

	<b>Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto</b>	Documento Controlado Código: GG-D-043 Versión: 03 Fecha de Emisión: 25-09-10 Página: 20 de 20
---	--	---

con el fin de verificar su conveniencia, suficiencia y eficacia. Entre otras esta revisión debe contemplar:

- Análisis de las oportunidades de mejora y la necesidad de cambios *en los servicios ciudadanos digitales ofertados*.
- Revisión a la presente política de *servicios ciudadanos digitales y gobierno abierto*.
- Revisión al seguimiento realizado por el área de Gestión Control
- Revisión de las normas, procedimientos, estándares, controles, formatos y procedimientos.
- Revisión del listado maestro de documentos.

## 11. Cumplimiento

Empresas Públicas de Armenia ESP en manos de la Dirección Comercial, Dirección de Comunicaciones y la Dirección TICs, responsables de la Política de Servicios Ciudadanos Digitales, velará por la identificación, documentación y cumplimiento de la normatividad vigente y aplicable relacionada con Servicios Digitales al usuario.

El incumplimiento de los lineamientos descritos en la presente política, serán tratados por medio del seguimiento realizado en evaluación de desempeño y sobre las responsabilidades establecida en el Sistema de Gestión Integrado, los responsables de los procesos evaluarán la necesidad de adelantar procesos disciplinarios o legales.

Esta Política Interna de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto deberá revisarse y actualizarse cada año o cuando se considere pertinente por cambios normativos, necesidades del servicio o riesgos de seguridad detectados que así lo ameriten.

## 12. Declaración de publicación

La publicación de la Política de Servicios Ciudadanos Digitales y Gobierno Abierto de Empresas Públicas de Armenia ESP. se realizará en:

1. El Sitio Web [www.epa.gov.co](http://www.epa.gov.co) una vez sea aprobada.
2. El Sistema de Gestión Integrado disponible en la Intranet.  
<https://intraepa.gov.co/>

La presente política rige a partir de su publicación.