

	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	1 DE 11

SEGUIMIENTO REALIZADO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN GOBIERNO DIGITAL 2018
PROCESO/ DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO
OBJETIVO: Garantizar la adecuada implementación de la Estrategia de Gobierno Digital antes Gobierno en Línea por parte del Departamento de Santander, de manera que contribuya con la construcción de un Estado más eficiente, transparente, participativo, que presten mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
FECHA: 28 de febrero de 2019

PLAN DE ACCIÓN GOBIERNO DIGITAL 2018

Componente	Logro	Criterio	Actividades	Ayuda Técnica	Responsable	Meta	Fecha cumplimiento	SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS A 30 DICIEMBRE DE 2018
1. 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.	1.1 TRANSPARENCIA Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios ciudadanos y grupos de interés.	1.1.1 Acceso a la información pública	1. Publicar la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, Ley 1712 de 2014, en diversos formatos e idiomas. 2. Mantener actualizada la información que publica. 3. Habilitar mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información.	Actividad 1. L.I.E.S.01 L.I.U.A.02 L.I.INF.09 L.I.INF.10 L.I.INF.14 Actividad 2. L.I.E.S.07 L.I.U.A.09 L.I.INF.10 L.I.INF.14 Actividad 3. L.I.E.S.07 L.I.INF.10 L.I.INF.14 L.I.U.A.02 http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248_esquema_ley1712.pdf	1. Secretaría TIC 2. Todas las Secretarías 3. Secretaría TIC	1. Publicar la información en la página WEB, enviada por las dependencias a través del procedimiento establecido en la intranet. 2. Enviar la información actualizada a publicar a través del procedimiento establecido en la intranet. 3. Habilitar el espacio en la página WEB para que los ciudadanos puedan suscribirse a las Noticias.	Hasta Diciembre 15 de 2018	La Secretaría TIC: N° 1: Con el fin de dar cumplimiento a la actualización del Link de Transparencia participó en las diferentes mesas de trabajo realizadas por la Administración Departamental, incluidas las tres (3) que fueron dirigidas por la profesional enviada de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, para hacerle seguimiento a la matriz de cumplimiento del link, el cual se actualizó en su totalidad con toda la información enviada por las diferentes Secretarías. Se cumplió con la meta establecida según la última calificación para la Gobernación de Santander, realizando reconocimiento por parte de la Presidencia de la República. N°2 y 3: Para mantener actualizado este link la Secretaría Tic estableció un procedimiento denominado "Administración de contenidos en sitios WEB de la Administración Departamental", que se encuentra ubicado en el siguiente link: http://historico.santander.gov.co/intra/index.php/sig/viewdownload/592-2-procedimientos/9248-administracion-de-contenidos-en-sitios-web-de-la-gobernacion-de-santander , mediante el cual las dependencias envían la información a la Secretaría TIC para ser publicada y actualizada en la página WEB. Cada evento desarrollado fue publicado en las redes sociales por parte de la Secretaría TIC, para conocimiento de la ciudadanía. Se elaboró el organigrama de la institución en formato descargable, con las funciones de cada una de las dependencias. Se realizó el diligenciamiento de las matrices de instrumentos de gestión de la información. Se descargaron todos los archivos de normografía y manuales de los 12 procesos registrados en la intranet. En cuanto al cumplimiento de la ley 1712 de 2014 la Secretaría TIC tiene como compromiso y responsabilidad publicar y actualizar la información en la página WEB de la Gobernación de Santander, manteniendo la estructura definida por la ley, el cual se encuentra en el siguiente link: http://www.santander.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica . EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018\EVIDENCIAS\1.TIC GOBIERNO ABIERTO\1.1 TRANSPARENCIA\1.1 ACCESO INF PUBLICA
		1.1.2 Rendición de cuentas	1. Informar a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de los canales electrónicos y habilita espacios virtuales llamativos, para difundir las convocatorias a los eventos presenciales de rendición de cuentas. 2. Habilitar 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. 3. Publicar 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.	Actividad 1. L.I.E.S.01 L.I.U.A.02 Actividad 2. L.I.INF.10 L.I.U.A.02 L.I.U.A.04 Actividad 3. L.I.SIS.21 L.I.INF.14 L.I.INF.10 http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248_lineamientos_rendicion.pdf http://www.anticorruptcion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf	1. Secretaría de Planeación 2. Secretaría de Planeación 3. Secretaría TIC	1. Una (1) audiencia pública de rendición de cuentas durante el 2018, para la divulgación se utilizarán redes sociales, página web e invitaciones presenciales a los actores. 2. Antes y durante los eventos se contará con medios electrónicos con el fin de garantizar la participación de la ciudadanía. 3. Se publicará en la página WEB las respuestas y preguntas respondidas durante los eventos para conocimiento de los ciudadanos.	Hasta Diciembre 15 de 2018	N° 1 y 2: Secretaría de Planeación: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Gobernación de Santander Vigencia 2018. Evento realizado el 11 de Diciembre en el Gran Salón de Neomundo a las 10:30 a.m; con una participación de 800 asistentes. Se realizó el concurso de Rendición de Cuentas del 28 de noviembre al 7 de Diciembre de 2018, con preguntas relacionadas con los principales proyectos de la Gobernación ejecutados en la vigencia 2018, los participantes interactuaron en la Página Web de la Gobernación de Santander. Los reconocimientos fueron entregados a 10 ganadores en el marco del evento de Rendición Pública de Cuentas el 11 de diciembre de 2018. N° 3: Secretaría TIC: desarrollo un aplicativo de consulta ciudadana para la rendición de cuentas realizada en la vigencia 2018. La Secretaría TIC realizó el apoyo al proceso de rendición de cuentas del señor Gobernador de Santander. Teniendo como objetivo la presentación de los logros alcanzados durante los primeros tres años del plan de desarrollo 2016-2019. En esta oportunidad se efectuó una modificación al sistema previamente desarrollado para ajustarlo a los nuevos requerimientos de la secretaria de planeación. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018\EVIDENCIAS\1.TIC GOBIERNO ABIERTO\1.1 TRANSPARENCIA\1.1.2 RENDICION DE CUENTAS

Componente	Logro	Criterio	Actividades	Ayuda Técnica	Responsable	Meta	Fecha cumplimiento	SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS A 30 DICIEMBRE DE 2018
1. 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.	1.1 TRANSPARENCIA Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios ciudadanos y grupos de interés.	1.1.3 Datos abiertos	1. identificar y publicar datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. 2. Realizar actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos. 3. La entidad promueve el uso de los datos abiertos, a través de acciones que incentiven su aprovechamiento. 4. La entidad mantiene actualizados los conjuntos de datos publicados. 5. La entidad hace monitoreo a la calidad y uso de los datos.	Actividad 1. LI.SIS.08 LI.INF.03 LI.INF.07 Actividad 2. LI.UA.02 Actividad 3. LI.INF.03 LI.INF.09 LI.INF.10 Actividad 4. LI.E.S.01 Actividad 5. LI.INF.02 LI.INF.10 LI.INF.13 http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artic-es-8248_Guia_Apertura_Datos.pdf http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artic-es-8248_recurso_5.pdf http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artic-es-8248_recurso_4.pdf http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artic-es-8248_recurso_3.pdf http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artic-es-8248_recurso_1.pdf	1.Secretaría TIC y Todas las Dependencias 2. Prensa y comunicaciones 3. Secretaría TIC 4. Secretaría TIC 5. Secretaría TIC	1. La Secretaría TIC realizará visitas para priorizar la información relevante para el ciudadano y la publicará en la plataforma www.datos.gov.co . Aumentando un 10% de las publicaciones realizadas en 2017. 2. La Oficina de Prensa y Comunicaciones realizará una nota mensual para socializar la utilización de los datos abiertos. 3. La Secretaría TIC actualizará todos los archivos que presenten cambios en la plataforma de datos abiertos. 4. La Secretaría TIC realizará un monitoreo mensual identificando cuales han sido los datos abiertos mas consultados por la ciudadanía y los grupos de interés, generando informes estadísticos.	Hasta Diciembre 15 de 2018	1. La Secretaría TIC a través de oficio solicitó a las diferentes dependencias un enlace, con quienes se realizó una reunión de capacitación en el tema de datos abiertos. 2. La Secretaría TIC, publicó en sus redes sociales, las reuniones sobre el tema y la información que el MINTIC subió a su plataforma, con el fin de dárolo a conocer a la comunidad. 3. La Secretaría TIC actualiza los datos abiertos de forma semanal, mensual o anual según se requiera. Actualmente cuenta con 45 conjuntos de datos abiertos y 1 conjunto de datos georeferenciado. 4. La Secretaría TIC hace un monitoreo permanente de la utilización por parte de la comunidad de los datos publicados en la plataforma y se lleva en unos cuadros estadísticos con el fin de analizar cual es la información más relevante para la comunidad. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018\EVIDENCIAS1.TIC GOBIERNO ABIERTO\1.1 TRANSPARENCIA\1.1.3 DATOS ABIERTOS
	1.2 COLABORACION Busca la generación de soluciones provenientes de los usuarios, a retos o problemáticas identificados por las entidades y/o por los usuarios.	1.2.1 Innovación abierta	1. La entidad identifica los problemas o retos a resolver. 2. La entidad habilita las herramientas tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. 3. La entidad gestiona las acciones de colaboración para obtener la(s) solución(es) o mejora(s) a los problemas o retos identificados. 4. La entidad publica los resultados del proceso de colaboración.	Actividad 1. LI.E.S.01 LI.E.S.02 LI.E.S.08 Actividad 2. LI.GO.02 LI.GO.13 LI.E.S.07 LI.INF.14 LI.SIS.21 LI.ST.05 LI.ST.07 LI.UA.04 Actividad 3. Actividad 4 LI.INF.10 LI.INF.14 http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artic-es-8250_GuiaInnovacion.pdf	1. Secretaría TIC 2. Secretaría TIC 3. Secretaría TIC 4. Secretaría TIC	1. Identificar en la plataforma ideas, retos o problemas 2. Habilitar la plataforma Santander Propone. 3. Publicar los resultados del ejercicio de colaboración	Hasta Diciembre 15 de 2018	1. Los retos se dieron en cinco áreas de interés en las cuales los ciudadanos aportaron ideas, a través de la plataforma Santander propone. 2. La plataforma fue habilitada en el mes de abril de 2018. 3. Los resultados se publicaron en la misma plataforma. cinco retos, 296 ideas, en la participaron de 101 ciudadanos. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018\EVIDENCIAS1.TIC GOBIERNO ABIERTO\1.2 COLABORACION\1.2.1 INNOVACION ABIERTA
	1.3 PARTICIPACION La entidad cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público.	1.3.1 Alistamiento para la participación por medios electrónicos	1. La entidad elabora y divulga el plan de participación por medios electrónicos. 2. La entidad habilita y divulga los canales electrónicos institucionales, incluidas las redes sociales, de acuerdo con el plan de participación. 3. La entidad cuenta con la capacidad organizacional para implementar el plan de participación en línea. 4. La entidad desarrolla acciones de mejoramiento continuo para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Actividad 1. LI.UA.02 Actividad 2. LI.INF.14 LI.E.S.07 LI.UA.04 Actividad 3. LI.SIS.23 LI.ST.05 LI.ST.09 LI.GO.05 LI.GO.10 Actividad 4. LI.E.S.07 LI.SIS.20 LI.ST.10 LI.ST.12 http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artic-es-8249_anexo_ejercicios.pdf	1. Prensa y Comunicaciones 2. Prensa y Comunicaciones 3. Prensa y Comunicaciones 4. Prensa y Comunicaciones	1. Divulgar el plan de participación por medios electrónicos. 2. Habilitar las cuentas de facebook, instagram y twitter institucional para interactuar con la ciudadanía. 3. La entidad con su oficina de prensa permitirá la participación en línea de ciudadanos en los procesos de participación en línea. 4. Realizar mejoras para aumentar la participación de la ciudadanía por canales electrónicos.	Hasta Diciembre 15 de 2018	Desde el área de Prensa y Comunicaciones se divulga la información que produce la Administración Departamental, al tiempo que se habilitan los canales de comunicación a través de las redes sociales y la página web que permiten la participación de la ciudadanía y se informen del quehacer diario de la Gobernación de Santander y el mandatario Didier Tavera. Cuentas Twitter: @GobdeSantander, @DidierTaveraA Facebook: @GobernacionSantander, @DidierTaveraA Instagram: @DidierTaveraA Pag Web: www.santander.gov.co Evidencia: Plan de acción gobierno digital 2018 metas / Evidencia 2
	1.3.2 Consulta a la ciudadanía	1. La entidad habilita los canales electrónicos para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los temas consultados. 2. La entidad publica los resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Actividad 1. LI.E.S.07 LI.INF.14 LI.SIS.21 LI.ST.05 LI.ST.07 LI.UA.04 Actividad 2. LI.INF.14 http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artic-es-8249_recurso_4.pdf http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/artic-es-8249_anexo_ejercicios.pdf	1. Prensa y Comunicaciones 2. Prensa y Comunicaciones	1. La entidad realizara una consulta a través de redes sociales o pagina web sobre un tema de importancia para la ciudadanía. 2. La entidad Publicara los resultados de la consulta para conocimiento de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Hasta Diciembre 15 de 2018	Con el objetivo de dar participación a la comunidad, a través del Facebook de la Gobernación de Santander, realizamos una consulta popular con la cual las personas podían seleccionar un nombre para el buque que custodia el Embalse Topocoro de acuerdo con la cultura y el entorno del Departamento. Las opciones de nombre se dieron a conocer también en nuestra pag web: www.santander.gov.co . Evidencia: Plan de acción gobierno digital 2018 metas / Evidencia 3	

Componente	Logro	Criterio	Actividades	Ayuda Técnica	Responsable	Meta	Fecha cumplimiento	SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS A 30 DICIEMBRE DE 2018
1. 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.	1.3 PARTICIPACION La entidad cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público.	1.3.3 Toma de decisiones	1. La entidad habilita los canales electrónicos para involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés dentro de procesos de toma de decisiones. 2. La entidad recopila la información recibida de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés e informa el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación en sus medios electrónicos.	Actividad 1. LI.ES.07 LI.INF.14 LI.SIS.21 LI.UA.04 Actividad 2. LI.INF.14 http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8249_recurso_4.pdf http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8249_anexo_ejercicios.pdf	1. Prensa y Comunicaciones 2. Prensa y Comunicaciones	1. La entidad realizara un ejercicio de toma de decisiones a través de redes sociales o pagina web. 2. La entidad Publicara los resultados de la consulta y las decisiones adoptadas para conocimiento de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Hasta Diciembre 15 de 2018	La participación de la ciudadanía se hizo evidente con la masiva votación realizada en la red social Facebook. Con 2973 votos a favor, de un total 4462 votos registrados, los santandereanos escogieron el nombre Pienta para la nueva embarcación. Evidencia: Plan de acción gobierno digital 2018 metas / Evidencia 4
2. 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.	2.1 SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO Los usuarios cuentan con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas.	2.1.1 Caracterización de usuarios	1. La entidad realiza la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Actividad 1. LI.UA.02 https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf	1. Atención al Ciudadano	1. Realización de encuestas mensuales. Ampliación de la caracterización de usuarios.	Hasta Diciembre 15 de 2018	Se aplica la encuesta con su respectiva caracterización a los usuarios internos y externos de los diferentes servicios que presta la Gobernación de Santander, luego se tabulan los datos obtenidos en las encuestas y se elabora el informe con los resultados para ser presentado mensual y trimestramente, con el fin de informar a los Secretarios, Jefes de Oficina y Directores, tomen medidas oportunas para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.
		2.1.2 Accesibilidad	1. La Entidad incorpora las directrices de accesibilidad.	Actividad 1. LI.INF.09 LI.SIS.24 http://ntc5854.accesibilidadweb.co/index.php/15-explicacion-tecnica/descripcion-general/160-introduccion-a-la-norma-ntc-5854	1. Secretaría TIC	1. Aplicar los siguientes criterios de accesibilidad a la página web de acuerdo a la Norma técnica NTC 5854 de 2012 a. Contenido no textual b. Información y relaciones c. Sugerencia significativa d. Características sensoriales. e. Uso del color f. Teclado g. Sin trampas para el foco del teclado h. Tiempo ajustable i. Poner en pausa, detener, ocultar j. Evitar bloques k. Titulado de páginas l. Orden del foco m. Propósito de los enlaces (en contexto) n. Idioma de la página o. Al recibir el foco p. Al recibir entradas q. Identificación de errores. r. Etiquetas o instrucciones s. procesamiento t. Nombre, función, valor	Hasta Diciembre 15 de 2018	1. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en su Política de Gobierno Digital antes estrategia de Gobierno en Línea, ha dado gran importancia a la accesibilidad, al promover la implementación de la NTC 5854 con sus distintos niveles de conformidad en las instituciones del Gobierno especialmente en temas como: formularios de descarga, información en audio, video y acceso. La Secretaría TIC facilitó la accesibilidad de la información a la población con discapacidad auditiva. El centro de relevo se encuentra habilitado y en funcionamiento en la Oficina de Atención al Ciudadano. Se realizó una socialización el día 13 de abril de 2018, a 107 funcionarios y contratistas de los diferentes municipios de Santander, con el fin de explicarles la herramienta y cuál es su utilización y los beneficios que presenta. Se realizaron las siguientes actividades Definición de equipos (Tablet o computadores) Y selección de puntos presenciales para el uso de SIEL. Habilitar puertos de seguridad para funcionamiento de Centro de relevo x Puertos Habilitados. Creación de usuarios institucionales para la conexión con Centro de Relevo x Gobsantander. Integración del Centro de Relevo con el Call Center o línea telefónica (relevo de llamadas). Se realizaron Pruebas para el correcto acceso a la plataforma SIEL (muestra) y la Correcta entrada y salida de llamadas al call center. Se hizo Inducción para la atención de personas sordas funcionario Call Center e Inducción para la atención de personas sordas "funcionario canal presencial". Se envió documento "Recomendaciones para ajuste en protocolos" y se ajustaron los protocolos de atención call center para personas sordas (canal telefónico) y los protocolos de atención call center para personas con discapacidad (canal presencial). Se diseñó una campaña o estrategia de divulgación de la alianza (objetivo, ideas fuerza, identificación de canales y medios -incluyendo video y Cronograma de publicación). Así mismo, se realizó socialización por las diferentes redes sociales. Se implementó la estrategia CONVERTIC, en la administración central para garantizar el acceso a la información a la población con discapacidad visual. En el año 2018 se entregaron 4590 Licencias del programa JAWS y 4590 Licencias del programa MAGIC, con un margen de cubrimiento en el Área Metropolitana y dos (2) provincias del Departamento de Santander como lo son GARCIA ROVIRA y la provincia COMUNERA. Así mismo, se ha realizado socialización por las diferentes redes sociales. La Secretaría de las Tic adelantó una socialización del programa CONVERTIC con todos los funcionarios de la Administración Departamental, cumpliendo con los compromisos del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018/EVIDENCIAS/2.TIC SERVICIOS/2.1 SERVICIOS CENTRADOS AL USUARIO/2.1.2 ACCESIBILIDAD

Componente	Logro	Criterio	Actividades	Ayuda Técnica	Responsable	Meta	Fecha cumplimiento	SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS A 30 DICIEMBRE DE 2018
2. 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.	2.1 SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO Los usuarios cuentan con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas.	2.1.3 Usabilidad	1. La Entidad incluye las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos. 2. La entidad cumple los estándares establecidos para los sitios web.	Actividad 1. LI.SIS.07 LI.INF.09 Actividad 2. LI.INF.09 LI.INF.10 LI.SIS.07 http://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/articulos-8237_guia_usabilidad.pdf	1. Secretaría TIC	1. Aplicar los criterios enumerados posteriormente en los portales web disponibles para los trámites y servicios. 2. Aplicar los siguientes criterios de usabilidad a la página web a. Diseño ordenado y limpio b. Ruta de migas c. Interfaces en movimiento d. URL limpios e. Navegación global consistente f. Uso adecuado de espacios en blanco g. Navegación de contexto h. Vínculo a página de inicio i. Independencia de navegador J. Enlaces bien formulados K. Ventanas emergentes L. Botón atrás m. Títulos y encabezados n. Vínculos rotos o. Justificación del texto p. Ancho del cuerpo de texto q. Texto subrayado r. Desplazamiento horizontal s. Hojas de estilo para diferentes formatos t. Vínculos visitados u. Campos obligatorios v. Asociación de etiquetas y campos x. Ejemplos en los campos de formulario y. Listas	Hasta Diciembre 15 de 2018	1. La Secretaría TIC, en este punto cumplió con los estándares mínimos establecidos especialmente para la web como son Dominio, Actualización, Mapa del sitio y navegación, donde se está cumpliendo en un 100%, los otros puntos como motores de búsqueda, atención al ciudadano y participación ciudadana se encuentra en un avance del 85%. Se anexa documento de diagnóstico de la página web en el tema de usabilidad. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018/EVIDENCIAS/2.TIC SERVICIOS/2.1 SERVICIOS CENTRADOS AL USUARIO/2.1.3 USABILIDAD
	2.2 SISTEMA INTEGRADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRSD) Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	2.1.4 Promoción	1. La Entidad diseña e implementa estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, de acuerdo con la caracterización de usuarios.	Actividad 1. LI.UA.01 LI.ES.07	1. Prensa y Comunicaciones	1. Campañas de socialización de utilización de las PQRSD y los trámites que ofrece la Gobernación de Santander.	Hasta Diciembre 15 de 2018	Con el objetivo de promocionar y dar a conocer los servicios que presta la Gobernación de Santander, a través de redes sociales institucionales, se presentó a la comunidad las opciones que tenían para realizar los diferentes trámites y presentaran sus inconformidades, con canales como las PQRs. En el desarrollo de las 'Expediciones Santander' que se llevaron a cabo en las provincias del Departamento, la Secretaría General, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano prestó los servicios a la comunidad con la ventanilla móvil, que fue promocionada por la Oficina de Prensa y Comunicaciones. Evidencia: Plan de acción gobierno digital 2018 metas / Evidencia 5
		2.1.5 Evaluación de la satisfacción del usuario	1. La Entidad realiza la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios.	Actividad 1. LI.ES.12 LI.ES.13 LI.UA.07 Lineamientos para la medición de la percepción ciudadana - Departamento Nacional de Planeación - PNSC	1. Atención al Ciudadano	1. Publicación en la web de la tabulación de las encuestas de satisfacción trimestralmente	Hasta Diciembre 15 de 2018	Se aplican encuestas: Cuestionario de Satisfacción al Cliente, mensuales y trimestrales a los usuarios internos y externos, se encuentran publicadas en la Intranet en el siguiente link http://historico.santander.gov.co/intra/index.php/sig/viewdownload/1032-informes-2018/8921-informe-encuestas-de-satisfaccion-del-ciudadano-primero-trimestre-2018 http://historico.santander.gov.co/intra/index.php/sig/viewdownload/1032-informes-2018/9172-informe-segundo-trimestre-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd-y-otros-tramites http://historico.santander.gov.co/intra/index.php/sig/viewdownload/1032-informes-2018/9651-informe-tercer-trimestre-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd-y-otros-tramites y en www.santander.gov.co/index.php/gobernacion/documentacion/category/24-atencion-al-ciudadano
		2.1.6 Mejoramiento continuo	1. La Entidad implementa mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción ciudadana y la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Actividad 1. LI.ES.04 LI.ES.13 LI.GO.13 LI.SIS.17 LI.SIS.19	1. Secretaría General y Todas las dependencias	1. Hacer reuniones con los enlaces de Gobierno Digital de las diferentes dependencias y tomando como base los resultados de satisfacción al usuario para proponer mejoras y correcciones	Hasta Diciembre 15 de 2018	Se realizaron diferentes reuniones durante la vigencia 2018 para establecer planes de trabajo e implementación de la estrategia y GEL, posteriormente transformada a Política de Gobierno Digital. Se participó en actividades de teletrabajo, lo mismo que reuniones con los diferentes enlaces para la socialización y levantamiento de información sobre el tema de Datos Abiertos. Se trabajó con el asesor de Corea sobre asesorías de Gobierno Digital que ya están funcionando en este País. Se trabajó con los enlaces de las diferentes oficinas en el diagnóstico para la elaboración del PETI (Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información). EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018/EVIDENCIAS/2.TIC SERVICIOS/2.1 SERVICIOS CENTRADOS AL USUARIO/2.1.6 MEJORAMIENTO
		2.2.1 Sistema web de contacto, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)	1. La entidad habilita a través de su sitio web un canal de atención para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD), y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes.	Actividad 1. LI.INF.06 LI.INF.09 LI.INF.14 LI.SIS.07 LI.SIS.20 LI.SIS.21 LI.SIS.22 LI.SIS.23	1. Atención al Ciudadano	1. Socializar el sitio web para peticiones quejas y reclamos con el apoyo de la Oficina de Prensa y Comunicaciones,	Hasta Diciembre 15 de 2018	Se tiene habilitado en la página de la Gobernación de Santander el canal de atención de las PQRSD en el siguiente link http://forest.santander.gov.co/8080/forest-webfile/app_LA_24/7 para que los ciudadanos desde cualquier lugar puedan interponer sus solicitudes, así mismo les permite consultar el estado actual de las mismas y si es pertinente puede descargar la respuesta que le genere cualquier Secretaría.

Componente	Logro	Criterio	Actividades	Ayuda Técnica	Responsable	Meta	Fecha cumplimiento	SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS A 30 DICIEMBRE DE 2018
2. 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.	2.3 TRÁMITES Y SERVICIOS EN LINEA Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea.	2.2.2 Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias	1.La entidad habilita a través de tecnologías móviles un canal de atención para contacto, peticiones, quejas y reclamos y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes.	Actividad 1. LI.INF.06 LI.INF.09 LI.SIS.20 LI.SIS.21 LI.SIS.22 LI.SIS.23 http://estrategia.gobiernoonline.gov.co/623/articulos-8238_recurso_1.pdf	1. Atención al Ciudadano	1. Mantener operativa la Línea móvil ya instalada y socialización de la misma con el apoyo de la Oficina de Prensa y Comunicaciones	Hasta Diciembre 15 de 2018	La Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, cuenta con una línea de atención móvil 3504191000, la cual se atiende en horarios de oficina, brindando a los ciudadanos información de interés u orientándolos en los diferentes trámites.
		2.2.3 Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)	1. La entidad implementa el sistema que integra y centraliza las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tales fines, tanto electrónicos como presenciales.	Actividad 1. LI.GO.02 LI.INF.02 LI.INF.04 LI.INF.06 LI.INF.09 LI.INF.12 LI.INF.14 LI.INF.15 LI.SIS.01 LI.SIS.09 LI.SIS.10 LI.SIS.15 LI.SIS.22 LI.SIS.23	1. Atención al Ciudadano	1. Mantener operativo el sistema de gestión documental.	Hasta Diciembre 15 de 2018	La Gobernación de Santander tiene habilitada tres ventanillas presenciales: Palacio Amarillo, Secretaría de Salud, Edificio IDESAN, en los cuales los ciudadanos pueden recepcionar su correspondencia, igualmente tienen habilitados dos correos electrónicos: escribalealgobernador@santander.gov.co e info@santander.gov.co , mediante los cuales los ciudadanos pueden dejar sus solicitudes o demás trámites y un funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano, imprime, radica, digitaliza y le da respuesta al ciudadano con el número de radicado y la dependencia a la cual fue enviada; con el fin que el ciudadano pueda hacerle seguimiento.
		2.3.1 Formularios descargables, diligenciables y transaccionales	1.La entidad pone los formularios para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Estos 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.	Actividad 1. LI.INF.04 LI.INF.06 LI.SIS.07 LI.SIS.09 LI.SIS.13 LI.SIS.14 LI.SIS.20 http://estrategia.gobiernoonline.gov.co/623/articulos-8240_Orientaciones_DAFP.pdf http://estrategia.gobiernoonline.gov.co/623/articulos-8240_Guia_Lenguaje.pdf http://estrategia.gobiernoonline.gov.co/623/articulos-8240_esquema_ley1712.pdf	1. Secretaría General - Secretaría TIC	1. Formularios diligenciables de diferentes trámites a través de la página web, y empalmarlos con el aplicativo de la ventanilla única.	Hasta Diciembre 15 de 2018	1. En este punto existen estándares mínimos establecidos especialmente para la web como son Dominio, Actualización, Mapa del sitio y navegación, donde se está cumpliendo en un 100%, los otros puntos como motores de búsqueda, atención al ciudadano y participación ciudadana, se encuentra en un avance del 85%. Se anexa documento de diagnóstico de la página web en el tema de usabilidad. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018/EVIDENCIAS/2.TIC SERVICIOS/2.1 SERVICIOS CENTRADOS AL USUARIO/2.1.3 USABILIDAD. 2. Secretaría General participó en la virtualización del trámite "Certificado de Existencia y Representación Legal de las Instituciones de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano". Cuya solicitud se realiza por la página web y se empalma directamente con la ventanilla única a través de un correo institucional que se radica automáticamente en forest y la certificación es enviada al usuario vía correo electrónico. http://www.santander.gov.co/index.php/existencia-y-representacion-legal-de-las-instituciones
		2.3.2 Certificaciones y constancias en línea	1. La Entidad dispone de medios electrónicos que permiten gestionar certificaciones y constancias garantizando la seguridad y privacidad de la información.	Actividad 1. LI.INF.04 LI.INF.09 LI.INF.14 LI.SIS.13 LI.SIS.22 LI.SIS.23	1.Secretaría de Educación	Emisión de certificación para los docentes	Hasta Diciembre 15 de 2018	Se deja a disposición de la comunidad, el trámite en línea de solicitud de certificado de existencia y representación legal de las Instituciones de Educación para el trabajo y el desarrollo humano, en la página WEB de la Gobernación http://www.santander.gov.co/index.php/tiempo-de-servicio
		2.3.3. Trámites y servicios en línea	1.La Entidad prioriza los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés. 2.La Entidad automatiza y presta en línea sus trámites y servicios priorizados, permitiendo al usuario: - Conocer plazos de respuesta.- Recibir avisos de confirmación.- Consultar el estado de avance del trámite o servicio.- Realizar pagos electrónicos.- Conocer el registro de la fecha y la hora en la cual adelanta la solicitud del trámite o servicio. Adicionalmente, la automatización debe:- Permitir la integración con trámites y servicios de otras entidades.- Implementar el modelo de autenticación electrónica, establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC). 3. La entidad define e implementa un esquema de atención al usuario que contempla responsables, múltiples canales, servicios de soporte y protocolos para la prestación de trámites y servicios durante todo el ciclo de vida de los mismos.	Actividad 1 LI.ES.03 LI.ES.08 LI.GO.02 LI.GO.05 LI.GO.07 LI.GO.08 LI.SIS.12 LI.SIS.17 Actividad 2. LI.ES.08 LI.GO.05 LI.GO.06 LI.GO.09 LI.GO.10 LI.GO.15 LI.INF.04 LI.INF.06 LI.INF.09 LI.INF.10 LI.SIS.01 LI.SIS.02 LI.SIS.03 LI.SIS.04 LI.SIS.05 LI.SIS.06 LI.SIS.07 LI.SIS.08 LI.SIS.09 LI.SIS.11 LI.SIS.12 LI.SIS.13 LI.SIS.14 LI.SIS.16 LI.SIS.17 LI.SIS.18 LI.SIS.19 LI.SIS.20 LI.SIS.21 LI.SIS.22 LI.SIS.23 LI.ST.05 LI.ST.06 Actividad 3. LI.INF.04 LI.INF.09 LI.INF.10 LI.INF.12 LI.SIS.10 LI.SIS.13 LI.SIS.15 LI.SIS.17 LI.SIS.18 LI.SIS.19 LI.SIS.21 LI.SIS.22 LI.SIS.23 LI.SIS.24 LI.SIS.25 LI.SIS.26 LI.SIS.27 LI.SIS.28 LI.SIS.29 LI.SIS.30 LI.SIS.31 LI.SIS.32 LI.SIS.33 LI.SIS.34 LI.SIS.35 LI.SIS.36 LI.SIS.37 LI.SIS.38 LI.SIS.39 LI.SIS.40 LI.SIS.41 LI.SIS.42 LI.SIS.43 LI.SIS.44 LI.SIS.45 LI.SIS.46 LI.SIS.47 LI.SIS.48 LI.SIS.49 LI.SIS.50 LI.SIS.51 LI.SIS.52 LI.SIS.53 LI.SIS.54 LI.SIS.55 LI.SIS.56 LI.SIS.57 LI.SIS.58 LI.SIS.59 LI.SIS.60 LI.SIS.61 LI.SIS.62 LI.SIS.63 LI.SIS.64 LI.SIS.65 LI.SIS.66 LI.SIS.67 LI.SIS.68 LI.SIS.69 LI.SIS.70 LI.SIS.71 LI.SIS.72 LI.SIS.73 LI.SIS.74 LI.SIS.75 LI.SIS.76 LI.SIS.77 LI.SIS.78 LI.SIS.79 LI.SIS.80 LI.SIS.81 LI.SIS.82 LI.SIS.83 LI.SIS.84 LI.SIS.85 LI.SIS.86 LI.SIS.87 LI.SIS.88 LI.SIS.89 LI.SIS.90 LI.SIS.91 LI.SIS.92 LI.SIS.93 LI.SIS.94 LI.SIS.95 LI.SIS.96 LI.SIS.97 LI.SIS.98 LI.SIS.99 LI.SIS.100 http://estrategia.gobiernoonline.gov.co/623/articulos-8240_Guia_Inscripcion_y_Racionalizacion.pdf	1. Secretaría General 2. Secretaría General-Secretaría TIC 3. Secretaría General	1. Hacer una priorización basado en las encuestas de satisfacción al usuario. 2.Mantener los tramites en línea 3. Mantener el sistemas de atención al usuario con sus respectivos trazabilidad en el ciclo de vida de los trámites y servicios.	Hasta Diciembre 15 de 2018	Se convocó capacitación la cual fue dictada por la Dra. Carolina Osorio (Funcionaria del Departamento Administrativo de la Función Pública), asistieron funcionarios encargados de los trámites por parte de las diferentes secretarías de la Gobernación de Santander, donde se trabajó el tema de racionalización de trámites, datos operacionales de cada trámite, se diseñó un formato para levantar la información, que fue parametrizado por la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión y publicada en la Intranet, la cual debe ser alimentada en la plataforma del SUIT, responsabilidad que quedó en la Secretaría de Planeación. Se realizaron dos (2) mesas de trabajos en la sala de juntas de la Secretaría General, con los enlaces de las diferentes secretarías responsables de los trámites a racionalizar; con el fin socializar la visita de la Dra. Carolina Osorio del Departamento de la Función Pública, de la cual se levantó un acta donde se pactaron compromisos y se convocó a capacitación los días 09,10 y 11 de octubre del 2018, asistieron los funcionarios de las diferentes secretarías encargadas de los trámites que están inscritos en el SUIT y publicados en la Web de la Gobernación, con el fin de conocer los procedimientos que se deben tener en cuenta para la aprobación y racionalización de los trámites en la plataforma Durante este proceso se hizo una racionalización administrativa por parte de la Secretaría de Educación de estos trámites, ya que el docente no necesita ir a la entidad a notificarse, se le envía la resolución al correo electrónico. También se eliminaron cuatro (4) trámites de la Oficina Jurídica; que no se realizan en la Gobernación y están a cargo de la Cámara de Comercio, según el Decreto Ley 2150 de 1995 y Decreto 427 de 1996.

Componente	Logro	Criterio	Actividades	Ayuda Técnica	Responsable	Meta	Fecha cumplimiento	SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS A 30 DICIEMBRE DE 2018
<p>2. 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.</p>	<p>2.3 TRÁMITES Y SERVICIOS EN LINEA Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea.</p>	<p>2.3.4. Ventanillas Únicas</p>	<p>1. La Entidad identifica y prioriza la implementación de ventanillas únicas, llevando a cabo acciones de coordinación interinstitucional en los casos que sea necesario. 2. La entidad implementa las ventanillas únicas priorizadas, desarrollando mecanismos de coordinación interinstitucional, en el caso que participen varias entidades.</p>	<p>Actividad 1. LI.ES.01 LI.ES.03 LI.ES.05 LI.ES.08 LI.GO.02 LI.GO.05 LI.GO.07 LI.GO.08 LI.INF.06 LI.SIS.09 LI.SIS.12 LI.SIS.14 LI.SIS.17 Actividad 2. LI.ES.08 LI.GO.02 LI.GO.10 LI.INF.01 LI.INF.03 LI.INF.04 LI.INF.06 LI.INF.07 LI.INF.09 LI.INF.11 LI.INF.15 LI.SIS.01 LI.SIS.02 LI.SIS.09 LI.SIS.10 LI.SIS.12 LI.SIS.13 LI.SIS.21 LI.ST.10 LI.ST.12 LI.ST.13 LI.ST.14 http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8240_Guia_Interoperabilidad.pdf http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8240_Guia_Lenguaje.pdf</p>	<p>1. Atención al Ciudadano</p>	<p>1. Mantener las ventanillas unicas instaladas a la fecha.</p>	<p>Hasta Diciembre 15 de 2018</p>	<p>Se cuenta con tres ventanillas ubicadas en la Gobernación de Santander, Secretaría de Salud, Edificio IDESAN, a disposición de la ciudadanía.</p>
<p>3. 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.</p>	<p>3.1 ESTRATEGIA DE TI Busca aportar valor al desarrollo sectorial e institucional de las entidades a través de una estrategia de TI</p>	<p>3.1.1 Entendimiento estratégico</p>	<p>1. La Entidad cuenta con un diagnóstico del entorno nacional, sectorial o institucional, que incluya el entendimiento estratégico de la Arquitectura Empresarial, dinámica organizacional y análisis del desempeño estratégico.</p>	<p>Actividad 1. LI.ES.01 LI.ES.02 LI.ES.03 LI.ES.04 LI.ES.05 http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articulos-9434_Guia_Proceso.pdf http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articulos-9434_Guia_Proceso.pdf</p>	<p>1. Secretaría TIC</p>	<p>Elaborar el diagnóstico de la institución, el contexto organizacional y el entorno, para proporcionarle a la Secretaría TIC orientación que le permita usar la tecnología como agente de transformación.</p>	<p>Hasta Diciembre 15 de 2018</p>	<p>La Secretaría TIC elaboró un documento donde se estableció el diagnóstico de la situación actual de la arquitectura empresarial de la Gobernación de Santander, se identificaron las capacidades que la entidad debe desplegar para lograr la arquitectura empresarial objetivo planteada y realizó el análisis de brecha con relación a los dominios de TI, con el fin de establecer oportunidades de mejora o puntos críticos de la arquitectura empresarial de la Gobernación de Santander. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018(EVIDENCIAS)3.TIC GESTION\3.1 ESTRATEGIA TI\3.1.1 ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO</p>
		<p>3.1.2 Direcciónamiento Estratégico de TI</p>	<p>1. La Entidad cuenta con un plan estratégico de TI, que incluye la identificación de retos y oportunidades de TI, la definición de políticas e iniciativas estratégicas de TI y la definición del portafolio de proyectos.</p>	<p>Actividad 1. LI.ES.06 LI.ES.07 http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-15031.html</p>	<p>Secretaría TIC Secretaría de Planeación</p>	<p>Actualización del PETI</p>	<p>Hasta Diciembre 15 de 2018</p>	<p>El Plan Estratégico de Tecnologías de Información de la Gobernación de Santander PETI, se encuentra en formulación y está a cargo de la Secretaría de TIC. Nueva versión a diciembre de 2018 del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018(EVIDENCIAS)3.TIC GESTION\3.1 ESTRATEGIA TI\3.1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>
		<p>3.1.3 Implementación de la Estrategia de TI</p>	<p>1. La Entidad ejecuta el portafolio de proyectos a partir de la definición de su mapa de implementación, que incorpora los recursos asociados. 2. La entidad cuenta con un catálogo de servicios de TI y lo actualiza a partir de la implementación de la estrategia.</p>	<p>Actividad 1. LI.ES.08 LI.ES.09 Actividad 2. LI.ES.10 LI.ES.11 http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9271.html G.ES.01 Guía del dominio de estrategia de TI G.ES.04 Definición del portafolio de servicios de TI G.ES.03 Guía del dominio de estrategia: diseño e implementación de una estrategia de seguridad de la información G.ES.05 Diseño e implementación de una estrategia de seguridad de la información.</p>	<p>Secretaría TIC</p>	<p>Publicación y socialización del catálogo de servicios de TI con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados a cada uno de esos servicios.</p>	<p>Hasta Diciembre 15 de 2018</p>	<p>Catálogo de Servicios actualizado y publicado Publicado en http://www.santander.gov.co/index.php/documentos-tic/send/556-Secretaria-de-tic/16180-catalogo-de-servicios-de-ti EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018(EVIDENCIAS)3.TIC GESTION\3.1 ESTRATEGIA TI\3.1.3 IMPLEMENTACION ESTRATEGICA</p>
		<p>3.1.4 Seguimiento y Evaluación de la Estrategia de TI</p>	<p>1. La Entidad cuenta con un tablero de control para medir el avance, el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios, el desempeño de los procesos y las capacidades, así como los recursos asociados a la estrategia de TI. 2. La Entidad realiza el monitoreo y evaluación de la estrategia de TI a través del tablero de control.</p>	<p>Actividad 1. LI.ES.12 Actividad 2. LI.ES.13 G.ES.01 Guía del dominio de estrategia de TI G.ES.04 Definición del portafolio de servicios de TI G.ES.02 (Guía estructura de gobierno de la arquitectura empresarial)</p>	<p>Secretaría TIC</p>	<p>La Secretaría TIC definirá unos indicadores, que permitan tener una visión integral de los avances y resultados en el desarrollo de la Estrategia TI</p>	<p>Hasta Diciembre 15 de 2018</p>	<p>De acuerdo a los procedimientos establecidos en la Secretaría TIC, se cuenta con la mesa de ayuda, conformada por profesionales que prestan apoyo a las diferentes dependencias en Tecnología y Comunicaciones, los cuales son monitoreadas por el sistema aranda, software que registra cada uno de los servicios, tiene indicadores de cumplimiento y satisfacción de los usuarios. http://mesadeservicios.santander.gov.co/ASDKV8/ EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018(EVIDENCIAS)3.TIC GESTION\3.1 ESTRATEGIA TI\3.1.4 SEGUIMIENTO EVALUACION ESTRATEGIA</p>

Componente	Logro	Criterio	Actividades	Ayuda Técnica	Responsable	Meta	Fecha cumplimiento	SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS A 30 DICIEMBRE DE 2018
3. 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.	3.2 GOBIERNO DE TI Busca aportar valor al desarrollo institucional y/o sectorial a través de la implementación de esquemas de gobernabilidad de TI, alineados a los procesos y procedimientos de la entidad.	3.2.1 Esquema de Gobierno de TI	1. La Entidad cuenta con un esquema de gobierno de TI que contemple políticas, procesos, recursos, gestión del talento y proveedores, compras, calidad, instancias de decisión, estructura organizacional e indicadores de la operación de TI. 2. La Entidad ha optimizado sus compras de TI.	Actividad 1. LI.GO.04 LI.GO.05 Actividad 2. LI.GO.06 LI.GO.07 LI.GO.08 G.GOB.01 (Guía del Dominio de Gobierno de TI) Guía para entender los Acuerdos Marco de Precios (AMP) Manual para la Operación Secundaria de los AMP * * Aplica para las entidades obligadas a utilizar AMP	1. Secretaría TIC 2. Secretaria General 3. Secretaria de Planeación	1. Diseñar un macro-proceso de gestión de TI, según los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la institución, teniendo en cuenta las buenas prácticas del Modelo de gestión estratégica de TI. 2. la Secretaría General revisará los acuerdos de macroprocesos con el fin de analizar la posibilidad de realizar las compras de TI en la tienda virtual del estado colombiano.	Hasta Diciembre 15 de 2018	1. De acuerdo a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, en el 2018 se realizaron capacitaciones a todo el personal sobre el modelo y la Secretaría TIC participó y socializó cada una de ellas. El Comité Interdisciplinario se está conformando, lo mismo que todos los macroprocesos que se deriven de esto. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018 EVIDENCIAS 3.TIC GESTION 3.2 GOBIERNO TI 3.2.1 ESQUEMA GOBIERNO TI. Secretaría General: En el año 2018 se adelantó un proceso de contratación a través de acuerdo macro por medio de la tienda virtual del estado colombiano; anexando como evidencia la orden de compra número 33118 del contrato 002048. En lo que hace referencia a la Secretaría de Planeación , la cual tiene la responsabilidad, a través de la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, de apoyar el proceso de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la Gobernación de Santander, dando cumplimiento al Decreto 1499 de 2017, se han adelantado las siguientes actividades: * Programación de actividades para la asesoría e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). * Capacitación a los funcionarios de la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión en el autodiagnóstico de las políticas del MIPG. * Socialización MIPG – Dirección de Talento Humano, Control Interno y las Secretarías de TIC y de Planeación. * Proyección y expedición de Actos Administrativos de Conformación de los Comités Departamental e Institucional de Gestión y Desempeño del MIPG.
		3.2.2 Gestión Integral de Proyectos de TI	1. La Entidad identifica y aplica buenas prácticas para la gerencia de proyectos TI.	Actividad 1. LI.GO.09 LI.GO.10 LI.GO.11 http://www.mintic.gov.co/arquiturati/630/w3-article-9267.html	Secretaría TIC	La Secretaría TIC liderará la planeación, ejecución y seguimiento a los proyectos de TI. En aquellos casos en que los proyectos estratégicos de TI y sean liderados por otras áreas, La Secretaría TIC, supervisará el trabajo sobre el componente de TI conforme con los lineamientos de la Arquitectura Empresarial de la institución.	Hasta Diciembre 15 de 2018	Lineamientos incluidos en el PETI version 2018 EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018 EVIDENCIAS 3.TIC GESTION 3.2 GOBIERNO TI 3.2.2 GESTION INTEGRAL PROYECTOS TI
		3.2.3 Gestión de la Operación de TI	1. La Entidad establece mecanismos de seguimiento, control y mejora continua para prestar los servicios incluidos en el catálogo de servicios de TI. 2. La Entidad define un esquema de gestión, supervisión y seguimiento a los proveedores de servicios TI, garantizando que éstos transfieran el conocimiento adquirido.	Actividad 1. LI.GO.12 LI.GO.13 Actividad 2. LI.GO.14 LI.GO.15 G.GOB.01 Guía del Dominio de Gobierno de TI G.ES.04 Guía del dominio de estrategia: Definición del portafolio de servicios de TI	Secretaría TIC	1. La Secretaría TIC realizará el monitoreo y evaluación de desempeño de la gestión de TI a partir de las mediciones de los indicadores que se definieron del macro-proceso de Gestión TI. 2. Realizar supervisión a los proveedores de servicios de TI de la entidad.	Hasta Diciembre 15 de 2018	ESTE PUNTO DEPENDE DEL MACROPROCESO AÚN NO DEFINIDO PORQUE NO SE HA REALIZADO LA IMPLEMENTACION DEL MIPG.
		3.2.4 Alineación	1. La Entidad identifica el aporte de los proyectos de TI a partir de su alineación con la normatividad vigente, las políticas, la valoración del riesgo, los procesos y los servicios de la entidad.	Actividad 1. LI.GO.01 LI.GO.02 LI.GO.03 G.GOB.01 (Guía del dominio de Gobierno de TI)	Secretaría TIC	La Secretaría TIC apoyará la especificación de las necesidades de sistematización y demás apoyo tecnológico requerido por los procesos de la institución, de tal manera que se incorporen facilidades tecnológicas que contribuyan a mejorar la articulación, calidad, eficiencia, seguridad y reducir los costos de operación.	Hasta Diciembre 15 de 2018	LINEAMIENTOS QUE DEBEN QUEDAR EN EL MACROPROCESO QUE SE VA A DISEÑAR.

Componente	Logro	Criterio	Actividades	Ayuda Técnica	Responsable	Meta	Fecha cumplimiento	SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS A 30 DICIEMBRE DE 2018
3. 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.	3.3 INFORMACIÓN Busca aportar valor estratégico a la toma de decisiones a partir de la gestión de la información como un producto y servicio de calidad	3.3.1 Planeación y Gobierno de Componentes de Información	1. La Entidad implementa un proceso de planeación y gestión de los datos, información, servicios y flujos de información.	Actividad 1. LI.INF.01 LI.INF.02 LI.INF.03 LI.INF.04 LI.INF.05 http://www.mintic.gov.co/arquitECTURATI/630/w3-article-9253.html	Secretaría TIC	Analizar los procesos de planeación y gestión de los datos, información, servicios y flujos de información.	Hasta Diciembre 15 de 2018	La Gobernación de Santander en su compromiso, con la implementación de la Política de Gobierno Digital, desarrolló un inventario de activos de información con la intención de robustecer el aparato estatal y hacerlo más eficiente, alineando sus esfuerzos con la Política de Gobierno Digital. La realización de un inventario y clasificación de activos hace parte de la debida diligencia que a nivel estratégico se ha definido en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información con respecto a la seguridad de los activos de información de los procesos de una entidad. Se hicieron visitas por las dependencias, para contrastar el inventario existente contra la matriz de comunicación de datos. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018/EVIDENCIAS/3.TIC GESTION/3.3 INFORMACION \3.3.1 PLANEACION GOBIERNO COMPONENTES
		3.3.2 Diseño de los Componentes de Información	1. La Entidad cuenta con un catálogo de componentes de información (datos, información, servicios y flujos de información). 2. La Entidad provee y/o consume componentes de información a través de la Plataforma de Interoperabilidad.	Actividad 1. LI.INF.06 LI.INF.07 Actividad 2. LI.INF.08 LI.INF.09 G.INF.01 (Guía del dominio de información) G.INF.02 (Guía del dominio de información: administración de datos maestros) G.INF.03 (Guía del dominio de información: ciclo de vida del dato) G.INF.04 (Guía del dominio de Información: construcción del mapa de información) G.INF.05 (Guía del dominio de Información: migración del dato) G.INF.06 (Guía del dominio de Información: gobierno del dato)	Secretaría TIC	La Secretaría TIC creará un directorio de los Componentes de información.	Hasta Diciembre 15 de 2018	Este proceso que se cumplió con el levantamiento de información que se hizo para la elaboración del PETI. La Secretaría TIC permite actualmente no tiene interoperabilidad con ninguna entidad pero permite utilizar su información para uso de los ciudadanos y entidades a través del portal de datos abiertos ww.datos.gov.co EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018/EVIDENCIAS/3.TIC GESTION/3.3 INFORMACION/3.3.2 DISEÑO COMPONENTES
		3.3.3 Análisis y Aprovechamiento de Componentes de Información	1. La Entidad cuenta con procesos y herramientas que facilitan el consumo, análisis, uso y aprovechamiento de los componentes de información.	Actividad 1. LI.INF.10 LI.INF.11 LI.INF.12 G.INF.01 (Guía del dominio de información) G.INF.02 (Guía del dominio de información: administración de datos maestros)	Secretaría TIC	La Secretaría TIC analizara sus procesos y herramientas que faciliten el consumo, analisis, uso e interoperatividad de sus componentes.	Hasta Diciembre 15 de 2018	PUNTO CONTEMPLADO DENTRO DEL MACROPROCESO A DISEÑARSE.
		3.3.4 Gestión de la Calidad y de Seguridad de los Componentes de Información	1. La Entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información. 2. La Entidad define y gestiona los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los componentes de información.	Actividad 1. LI.INF.13 Actividad 2. LI.INF.14 LI.INF.15 G.INF.01 (Guía del dominio de Información) NTC-ISO-IEC 27001:2013 M.SPI Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para Gobierno en línea (Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI)	Secretaría TIC	1.La Secretaría TIC aplicara los controles a los usuarios de los Componentes de información para reportar los hallazgos encontrados durante el uso de los servicios de información. 2. La Secretaría TIC realizará una auditoría sobre las acciones de creación, actualización, modificación o borrado de los Componentes de información	Hasta Diciembre 15 de 2018	1. En el Data center se tienen establecidos un serie de controles de acceso lo cual da garantía de seguridad tanto a la red como al lugar físico donde se encuentran los servidores. Tambien se tienen controles de acceso a internet. El procedimiento de copias de seguridad de Bases de Datos de sistemas de información críticos y archivos en Datacenter se encuentra parametrizado en sistemas integrados de Gestión. 2. Dentro de cada sistema de información se tiene un log de auditoría de acceso, modificaciones y borrado de los registros. De los cuales tambien se hacen copias de seguridad. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018/EVIDENCIAS/3.TIC GESTION/3.3 INFORMACION/3.3.4 GESTION CALIDAD
3.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Busca potenciar los procesos y servicios que presta la entidad a través de la gestión de los sistemas de información	3.4.1 Planeación y gestión de los Sistemas de Información	1. La Entidad cuenta con una arquitectura de sistemas de información. 2. La Entidad aplica buenas prácticas en la adquisición y/o desarrollo de sistemas de información. 3. La Entidad especifica y gestiona los derechos y requisitos legales en materia de derechos de autor.	Actividad 1. LI.SIS.01 LI.SIS.02 LI.SIS.03 LI.SIS.04 Actividad 2. LI.SIS.05 Actividad 3. LI.SIS.06 G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información	Secretaría TIC Todas las Dependencias	1. La Secretaría TIC actualizara el inventario de los sistemas de información 2. la Secretaría TIC continuara revisando y avalando los procesos de adquisición y creación de sistemas de información del departamento de santander.3.La Secretaría TIC documentará la arquitectura de los sistemas de información de la institución identificando los diferentes componentes y la forma en que interactúan entre sí, así como la relación con los demás dominios de la Arquitectura Empresarial.	Hasta Diciembre 15 de 2018	1. El equipo de trabajo de la Secretaría TIC realizó la revisión del inventario de sistemas de información levantado por profesionales de apoyo y lo verificó con los encargados del Data Center de la Gobernación de Santander, en donde se pudieron evidenciar sistemas existentes, su funcionamiento e interoperabilidad entre ellos. 2. Proceso permanente. 3. En desarrollo EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018/EVIDENCIAS/3.TIC GESTION/3.4 SISTEMAS INFORMACION/3.4.1 PLANEACION GESTION. La Secretaría General manifiesta que el cumplimiento y competencia es de la Secretaría de TIC.	
		3.4.2 Diseño de los Sistemas de Información	1. Los sistemas de información incorporan las recomendaciones de estilo y usabilidad. 2. Los sistemas de información se habilitan para abrir los datos e interoperar.	Actividad 1. LI.SIS.07 Actividad 2. LI.SIS.08 LI.SIS.09 LI.SIS.10 G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información Guía de Usabilidad Norma Técnica Colombiana NTC 5854 - Accesibilidad a páginas web G.INF.07 Guía para la apertura de datos Marco de Interoperabilidad	Secretaría TIC	La Secretaría TIC verificará que en el diseño e implementación de sus sistemas de información se incorporen funcionalidades que faciliten la generación de datos abiertos y se encargará de hacer su respectiva publicación así como los criterios de usabilidad y accesibilidad.	Hasta Diciembre 15 de 2018	Se realizó un plan de acción para mitigar los riesgos y asegurar la integridad de los sistemas operativos de los sistemas de información. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018/EVIDENCIAS/3.TIC GESTION/3.4 SISTEMAS INFORMACION/3.4.2 DISEÑO SISTEMAS

Componente	Logro	Criterio	Actividades	Ayuda Técnica	Responsable	Meta	Fecha cumplimiento	SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS A 30 DICIEMBRE DE 2018
3. 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.	3.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Busca potenciar los procesos y servicios que presta la entidad a través de la gestión de los sistemas de información	3.4.3 Ciclo de Vida de los Sistemas de Información	1. La Entidad cuenta con ambientes diferentes para las etapas del ciclo de vida de los sistemas de información. 2. La Entidad ha definido e implementando un proceso para la gestión del ciclo de vida de los sistemas de información.	Actividad 1. LI.SIS.11 Actividad 2. LI.SIS.12 LI.SIS.13 LI.SIS.14 LI.SIS.15 LI.SIS.16 LI.SIS.17 G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información	Secretaría TIC	La Secretaría TIC identificará en todos los sistemas de información, el ambiente en que se encuentren (desarrollo, pruebas, capacitación, producción)	Hasta Diciembre 15 de 2018	Proceso desarrollado y plasmado en el documento de arquitectura de TI. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018 EVIDENCIAS 3.TIC GESTION 3.4 SISTEMAS INFORMACION 3.4.3 CICLO DE VIDA
		3.4.4 Soporte de los Sistemas de Información	1. La Entidad cuenta con los mecanismos para realizar el mantenimiento evolutivo, gestión de cambios y corrección de fallos en los sistemas de información.	Actividad 1. LI.SIS.18 LI.SIS.19 G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información	Secretaría TIC	Para el mantenimiento de los sistemas de información, La Secretaría TIC realizará un formato que permita ser diligenciado para cualquier solicitud de cambio en alguno de sus componentes de los sistemas de información, con el fin de determinar la viabilidad del cambio y las acciones a seguir.	Hasta Diciembre 15 de 2018	DISEÑO DEL FORMATO PARA LA VIGENCIA 2019.
		3.4.5 Gestión de Seguridad y Calidad de los Sistemas de Información	1. La Entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los sistemas de información. 2. La Entidad establece la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información.	Actividad 1. LI.SIS.20 LI.SIS.21 Actividad 2. LI.SIS.22 LI.SIS.23 NTC-ISO-IEC 27001:2013 G.SIS.01 (Guía del dominio de sistemas de Información) G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información G.SIS.02 Guía del dominio de sistemas de información: trazabilidad de sistemas de información	Secretaría TIC	En la política de seguridad y privacidad desarrollada se incorporaran aquellos componentes de seguridad y privacidad de la información que sean necesarios.	Hasta Diciembre 15 de 2018	La Secretaría TIC elaboró un Manual de Seguridad y Privacidad de la Información que establece la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018 EVIDENCIAS 3.TIC GESTION 3.4 SISTEMAS INFORMACION 3.4.5 GESTION SEGURIDAD CALIDAD
	3.5 SERVICIOS TECNOLÓGICOS Busca gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas, los servicios de información y la operación de la entidad.	3.5.1 Planeación y Gestión de los Servicios Tecnológicos	1. La Entidad cuenta con un catalogo de servicios tecnológicos. 2. La Entidad cuenta con una arquitectura de servicios tecnológicos documentada para soportar los sistemas y servicios de información. 3. La entidad aplica buenas prácticas para la adquisición de servicios tecnológicos. 4. La Entidad implementa un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos.	Actividad 1. LI.ST.01 Actividad 2. LI.ST.02 LI.ST.03 Actividad 3. LI.ST.04 Actividad 4. LI.ST.15 G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos Guía RAEE - Lineamientos Técnicos para el Manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos	1. Secretaría TIC 2. Secretaría TIC 3. Secretaría General 4. Recursos Físicos	1. La Secretaría TIC creará un directorio de sus Servicios Tecnológicos, que le sirva de insumo para administrar, analizar y mejorar los activos de TI. 2. Verificar y documentar la arquitectura de servicios tecnológicos. 3. La Secretaría general aplicara buenas practicas en la adquisición de servicios tecnologicos. 4. La Entidad realizará como mínimo una campaña para la correcta disposición de los residuos tecnológicos.	Hasta Diciembre 15 de 2018	1.Secretaría TIC: Catalogo de Servicios actualizado y publicado Publicado en http://www.santander.gov.co/index.php/documentos-tic/send/556-Secretaria-de-tic/16180-catalogo-de-servicios-de-ti 2. Documentación incluida dentro del Catalogo de servicios EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018 EVIDENCIAS 3.TIC GESTION 3.5 SERVICIOS TECNOLOGICOS 3.5.1 PLANEACION GESTION. Secretaría General: Programa de manejo de residuos sólidos: * Campaña: "Retorna" enfocada en la recolección de residuos posconsumo en convenio con Pilas con el ambiente, dando así la correcta disposición final de los residuos de pilas y baterías de cómputo.
		3.5.2 Operación de Servicios Tecnológicos	1. La Entidad estructura e implementa los procesos de operación, monitoreo y supervisión de los servicios tecnológicos.	Actividad 1. LI.ST.05 LI.ST.06 LI.ST.07 G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos	Secretaría TIC	La Secretaría TIC garantizará la continuidad y disponibilidad de los servicios Tecnológicos , así como la capacidad de atención y resolución de incidentes para ofrecer continuidad de la operación y la prestación de todos los servicios de la entidad y de TI.	Hasta Diciembre 15 de 2018	El monitoreo se realiza a través del software de la mesa de ayuda que se denomina ARANDA y la prestación del servicio es permanente con profesionales de apoyo contratados para tal fin. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018 EVIDENCIAS 3.TIC GESTION 3.5 SERVICIOS TECNOLOGICOS 3.5.2 OPERACIÓN SERVICIOS TECNOLOGICOS
		3.5.3 Soporte de Servicios Tecnológicos	1. La Entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.	Actividad 1. LI.ST.08 LI.ST.09 LI.ST.10 G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos	Secretaría TIC	La Secretaría TIC implementara el procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de un único punto de contacto (mesa de ayuda).	Hasta Diciembre 15 de 2018	La Secretaría TIC cuenta con un procedimiento denominado "Soporte Técnico de Software y Hardware", mediante el cual se realiza el soporte técnico en la Infraestructura tecnológica de hardware, software, aplicaciones y herramientas tecnológicas de la Administración Departamental garantizando la operatividad, servicio y uso de las tecnologías de la Información. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018 EVIDENCIAS 3.TIC GESTION 3.5 SERVICIOS TECNOLOGICOS 3.5.3 SOPORTE SERVICIOS TECNOLOGICOS

Componente	Logro	Criterio	Actividades	Ayuda Técnica	Responsable	Meta	Fecha cumplimiento	SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS A 30 DICIEMBRE DE 2018	
3. 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.	3.5 SERVICIOS TECNOLÓGICOS Busca gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas, los servicios de información y la operación de la entidad.	3.5.4 Gestión de la Calidad y Seguridad de Servicios Tecnológicos	1. La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los servicios tecnológicos. 2. La entidad establece la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los servicios tecnológicos.	Actividad 1. LI.ST.11 LI.ST.12 Actividad 2. LI.ST.13 LI.ST.14 LI.ST.15 G.SIS.01 (Guía del dominio de sistemas de información) NTC-ISO-IEC.27001:2013 (Resumen)	Secretaría TIC	1. La Secretaría TIC realizara el análisis y gestión de los riesgos asociados a su infraestructura tecnológica haciendo énfasis en aquellos que puedan comprometer la seguridad de la información o que puedan afectar la prestación de un servicio de TI. 2.La Secretaría TIC implementará controles de seguridad informática para gestionar los riesgos que atenten contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.	Hasta Diciembre 15 de 2018	1. La Gestión de Riesgo es un método para determinar, analizar, valorar y clasificar el riesgo, para posteriormente implementar mecanismos que permitan controlarlo, para lo cual la secretaria TIC realizó un documento con el fin de determinar una serie de estrategias para valorar el riesgo y forma de mitigarlo. 2. Dentro del documento incluido estan los controles pero la implementación de los mismos se encuentra en proceso EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018 EVIDENCIAS\3.TIC GESTION\3.5 SERVICIOS TECNOLÓGICOS\3.5.4 GESTION CALIDAD	
	3.6 USO Y APROPIACIÓN Busca realizar actividades orientadas al desarrollo de competencias TI y vincular los diversos grupos de interés en las iniciativas TI	3.6.1 Estrategia para el uso y apropiación de TI	1. La Entidad establece e implementa la estrategia de uso y apropiación de TI, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	1. La Entidad establece e implementa la estrategia de uso y apropiación de TI, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Actividad 1. LI.UA.01 LI.UA.02 LI.UA.03 LI.UA.04 LI.UA.05 http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9281.html Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación - PNSC	Secretaría TIC	La Secretaría TIC diseñará una matriz de caracterización que identifique, clasifique y priorice los grupos de interés involucrados e impactados por los proyectos de TI.	Hasta Diciembre 15 de 2018	La Secretaría TIC cuenta con la matriz de partes interesadas que hacen parte del proceso de CTecnologías de la Información y Comunicación. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018 EVIDENCIAS\3.TIC GESTION\3.6 USO Y APROPIACION\3.6.1 ESTRATEGIA USO APROPIACION
		3.6.2 Gestión del cambio de TI	1. La Entidad desarrolla acciones de sensibilización y socialización de los proyectos o iniciativas de TI, a partir de la estrategia de uso y apropiación de TI.	1. La Entidad desarrolla acciones de sensibilización y socialización de los proyectos o iniciativas de TI, a partir de la estrategia de uso y apropiación de TI.	Actividad 1. LI.UA.06 LI.UA.07 LI.UA.08 http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9281.html	Secretaría TIC Secretaría de Planeación	La Secretaría TIC diseñará unos indicadores de Uso y Apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso, lo cual permitirá desarrollar acciones de mejora y transformación.	Hasta Diciembre 15 de 2018	La Secretaría TIC cuenta con los indicadores para la evaluación de la gestión en el Sistema de Información y las Comunicaciones. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018 EVIDENCIAS\3.TIC GESTION\3.6 USO Y APROPIACION\3.6.2 GESTION CAMBIO TI.
		3.6.3 Medición de resultados de uso y apropiación	1. La Entidad realiza el monitoreo, evaluación y mejora continua de la Estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI.	1. La Entidad realiza el monitoreo, evaluación y mejora continua de la Estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI.	Actividad 1. LI.UA.09 LI.UA.10 http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9281.html	Secretaría TIC	La Secretaría TIC propondrá acciones de mejora y transformación a partir del monitoreo de la implementación de su estrategia de Uso y Apropiación.	Hasta Diciembre 15 de 2018	La Secretaría TIC de acuerdo a su revisión y seguimiento de indicadores estableció mejoras adquiriendo un canal dedicado principal con un ancho de banda de 200MB y un Canal de Respaldo con un Ancho de Banda de 100MB. están configurados para ingresar automáticamente al momento de presentar fallas en el canal principal. https://172.16.1.22/ng/network/virtualwan/members
3.7 CAPACIDADES INSTITUCIONALES 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	3.7.1 Uso eficiente del papel	1. La Entidad define e implementa buenas prácticas para el uso eficiente del papel, mediadas por TI.	1. La Entidad define e implementa buenas prácticas para el uso eficiente del papel, mediadas por TI.	Actividad 1. LI.GO.02 http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/SINAE/Productos%20SINAE%202013/PGD2.pdf http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8257_papel_buenaspracticas.pdf http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8257_papel_primerospasos.pdf	1. Secretaría General - Prensa y Comunicaciones	1. Reducir el consumo de papel referente al año 2017. Realizar una campaña de sensibilización respecto a este tema junto con la oficina de prensa y comunicaciones	Hasta Diciembre 15 de 2018	Secretaría General: Campaña: Dotación Puntos Ecológicos Elaborados en material reciclado (cartón), la campaña consistió en elaborar puntos ecológicos en cartón, con el fin de sensibilizar a los funcionarios de dar el uso correcto del papel en las oficinas, este punto contaba con un separador para ubicar papel reciclado y papel reutilizado. * Campaña: Menos papel más árboles, la campaña consistió en programar junto con el personal de la empresa de aseo jornadas de recolección de papel puerta a puerta en las oficinas, con la finalidad de darle la oportunidad a los funcionarios de desocupar los cajones de material (papel) en desuso y así mismo darle una disposición adecuada al mismo. * Campaña: Promover uso de las impresoras a doble cara, esta fue una campaña digital donde con una pieza gráfica enviada a los correos electrónicos y publicada en la internet se buscaba sensibilizar en el uso correcto de la impresora y del papel en las oficinas. Prensa y Comunicaciones: Como una forma de incentivar en los funcionarios de la Gobernación de Santander a hacer menos uso de papel, se promovió a través de los fondos de pantalla en los computadores conectados a la red institucional, la campaña 'Menos papel y más árboles', con la que se entregaron pautas para reducir el uso de papel y para preservar el medio ambiente. Evidencia: Plan de acción gobierno digital 2018 metas / Evidencia 6	

Componente	Logro	Criterio	Actividades	Ayuda Técnica	Responsable	Meta	Fecha cumplimiento	SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS A 30 DICIEMBRE DE 2018
3. 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.	3.7 CAPACIDADES INSTITUCIONALES 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	3.7.2 Gestión de documentos electrónicos	1. La Entidad cuenta con esquemas y herramientas de gestión de documentos electrónicos, con base en el análisis de los procesos de la entidad.	Actividad 1. LI.GO.02 LI.INF.04 LI.INF.07 LI.SIS.10 http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/SINAE/Productos%20SINAE%202013/PGD2.pdf http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/SINAE/Productos%20SINAE%202013/ArchivamientoWeb.pdf http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9261.html	1. Secretaría General - Grupo de Gestión Documental	1. Elaboración de un programa de gestión documental incluyendo documentos electrónicos.	Hasta Diciembre 15 de 2018	Secretaría General: Durante el 2018 se realizaron varias reuniones entre el Grupo de Gestión Documental y la Secretaría TIC, para la concertación de un Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo para la Gobernación de Santander, como primera medida se han establecido los requisitos para implementar este Sistema, dejando en evidencia que se requiere mejorar la estructura física y desarrollar la estructura lógica para alcanzar el objetivo. Ver Acta 5 Mesa de trabajo TIC El Programa de Gestión Documental se encuentra en proceso de elaboración, sin embargo ya está medianamente establecido el Programa de Gestión de Documentos electrónicos, cabe aclarar que el mismo es un borrador, que requiere revisión y aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su posterior publicación. Ver Programa de Gestión Documental del Departamento de Santander.
		3.7.3 Automatización de procesos y procedimientos	1. La Entidad identifica y prioriza las acciones o proyectos a implementar para la automatización de procesos y procedimientos. 2. La Entidad automatiza procesos y procedimientos internos.	Actividad 1. LI.ES.01 LI.ES.02 LI.ES.03 LI.ES.08 LI.GO.02 LI.GO.05 Actividad 2. LI.ES.02 LI.ES.03 LI.ES.08 LI.GO.02 LI.GO.05 http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9261.html	Sistemas Integrados de Gestion	La oficina de Sistemas Integrados de Gestión definirá una priorización de procesos a automatizar y junto con la Secretaría TIC materializará este compromiso con un proceso o procedimiento, definido.	Hasta Diciembre 15 de 2018	La Dirección de Sistemas Integrados de Gestión de la Secretaría de Planeación, llevó a cabo un proceso contractual para el diseño, implementación de un aplicativo para la formulación, medición y reporte de los indicadores del SIG de la Gobernación de Santander, el cual se encuentra publicado en la Página Web de la entidad estatal, a través de los contratos de dos CPS No. 1837/2018 y 1838/2018. Por lo tanto, el proceso de automatización está en curso.
4. 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.	4.1 DEFINICIÓN DEL MARCO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Busca definir el estado actual del nivel de seguridad y privacidad y define las acciones a implementar.	4.1.1 Diagnóstico de Seguridad y Privacidad	1. La Entidad cuenta con un diagnóstico de seguridad y privacidad e identifica y analiza los riesgos existentes.	Actividad 1. LI.ES.01 LI.ES.02 LI.GO.01 LI.GO.04 LI.ST.14 NTC-ISO-IEC 27001:2013	Secretaría TIC	La Secretaría TIC diseñará un diagnóstico de seguridad y privacidad e identificará y analizará los riesgos existentes.	Hasta Diciembre 15 de 2018	La Secretaría TIC realizó el AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, con el fin de determinar las acciones a seguir para la respectiva implementación de la Política de Gobierno Digital cumpliendo con uno de los habilitadores transversales como es la Seguridad y Privacidad de la Información. Además se diligenció la Matriz del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) establecido por el MINTIC. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018/EVIDENCIAS4.SEGURIDAD PRIVACIDAD INFORMACION4.1 DEFINICION MSPI4.1.1 DIAGNOSTICO SEGURIDAD PRIVACIDAD
		4.1.2 Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	1.La Entidad define las acciones a implementar a nivel de seguridad y privacidad, así como acciones de mitigación del riesgo.	Actividad 1. LI.ES.02 LI.ES.06 LI.ES.08 LI.GO.01 LI.GO.04 LI.GO.09 LI.SIS.22 http://www.mintic.gov.co/gestioni/615/articles-5482_Modelo_Seguridad.pdf http://www.mintic.gov.co/gestioni/615/w3-propertyvalue-7275.html	Secretaría TIC	La Secretaría TIC diseñará unos controles que mitigen los riesgos anteriormente definidos.	Hasta Diciembre 15 de 2018	La Secretaría TIC elaboró una Política y un Manual de Seguridad y Privacidad de la Información que establece los controles que mitigen riesgos en el tratamiento de la información en la Gobernación de Santander. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018/EVIDENCIAS4.SEGURIDAD PRIVACIDAD INFORMACION4.1 DEFINICION MSPI4.1.2 PLAN SEGURIDAD PRIVACIDAD
	4.2 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Busca desarrollar las acciones definidas en el plan de seguridad y privacidad.	4.2.1 Gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información	1. La Entidad implementa el plan de seguridad y privacidad de la información, clasifica y gestiona controles.	Actividad 1. LI.INF.15 LI.SIS.22 M.SPI Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para GEL - Anexo No. 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 NTC-ISO-IEC 27001:2013	Secretaría TIC	La Secretaría TIC diseñará un plan de seguridad en cual contemplara todos los controles y que estará articulado con la administración de los recursos informáticos.	Hasta Diciembre 15 de 2018	La Secretaría TIC diseñó un Plan de Acción para mitigar los riesgos asociados a los activos de Información de la Gobernación de Santander. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018/EVIDENCIAS4.SEGURIDAD PRIVACIDAD INFORMACION4.2 IMPLEMENTACION MSPI4.2.1 GESTION RIESGOS

Componente	Logro	Criterio	Actividades	Ayuda Técnica	Responsable	Meta	Fecha cumplimiento	SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS A 30 DICIEMBRE DE 2018
4. 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.	4.3 MONITOREO Y MEJORAMIENTO CONTINUO Busca desarrollar actividades para la evaluación y mejora de los niveles de seguridad y privacidad de la información y los sistemas de información.	4.3.1 Evaluación del desempeño	1. La Entidad cuenta con actividades para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad, con el fin de generar los ajustes o cambios pertinentes y oportunos. 2. La Entidad revisa e implementa acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la información.	Actividad 1. LI.ES.13 LI.GO.03 LI.GO.12 Actividad 2. LI.GO.12 LI.GO.13 Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información Guías del modelo de seguridad y privacidad de la información NTC-ISO-IEC 27001:2013 (Resumen)	Secretaría TIC	La Secretaría TIC realizará unas estrategias para medir la seguridad y privacidad de la información y así poder diseñar una metodología para el seguimiento, medición análisis y evaluación.	Hasta Diciembre 15 de 2018	Dentro del documento de las Estrategias de tratamiento del riesgo se contempló los controles y cronogramas de evaluación de los mismos por dependencias. EVIDENCIAS: PLAN DE ACCION GD 2018 EVIDENCIAS4.SEGURIDAD PRIVACIDAD INFORMACION4.3 MONITOREO4.3.1 EVALUACION DESEMPEÑO
Recomendaciones: * La Oficina de Control Interno, dentro del marco de sus competencias; realizó el seguimiento al Plan de Acción Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea de la vigencia 2018, en donde pudo verificar el cumplimiento y el compromiso por parte de algunas de las Oficinas Gestoras, en observancia del Decreto N° 1008 de junio 14 de 2018, Artículo 2.2.9.1.1.1. "Objeto. (...): 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". * Es importante recordar que dentro de los elementos de la Política de Gobierno Digital se establecen lineamientos y estándares, como requisitos mínimos que se deben cumplir para el desarrollo de los componentes y propósitos de la Política de Gobierno Digital, (Decreto N° 1008/18); es por ello, que recomendamos a la Secretaría de TIC, dar cumplimiento al componente 3. TIC PARA LA GESTIÓN: - Criterios: 3.2.3., 3.2.4, 3.3.3, 3,4,4. * Mantener actualizado los componentes que hacen parte del Plan de Acción - Gobierno Digital, con el fin de promover condiciones de seguridad del servicio al usuario final, incentivar acciones preventivas y de seguridad informática y de redes para el desarrollo de dicho sector; así como reglamentar las condiciones en que se garantizará el acceso a la información en línea, de manera abierta, ininterrumpida y actualizada.								
Original firmado BENJAMÍN GUTIÉRREZ SANABRIA Jefe Oficina de Control Interno			Original Firmado CLAUDIA RAQUEL ESCOBAR TARAZONA Profesional Universitario			Original Firmado CLARA INES OSORIO BAHAMÓN Profesional Universitario		