



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Oficina Asesora de Planeación



Oficina Asesora de Planeación

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA enero-diciembre 2016



Elaboró: Ernesto Bermúdez B.
Profesional Especializado
Enero de 2017



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 508
www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Oficina Asesora de Planeación



INTRODUCCIÓN

1. ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA - GEL EN PNN 2016-2018.....	4
2. ESTADO DE AVANCE ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA, PARQUES NACIONALES NATURALES	5
2.1 TIC PARA LA GESTIÓN	6
2.2 SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	9
2.3 TIC PARA EL GOBIERNO ABIERTO	10
2.4 TIC PARA LOS SERVICIOS.....	11
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	13



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 508
www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Oficina Asesora de Planeación



INTRODUCCIÓN

Con la expedición del Decreto 2693 de diciembre 21/2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”- relacionadas con la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en las entidades públicas del orden Nacional.

En mayo 26/15 este conjunto normativo es integrado al Decreto Único de TIC 1078, mediante el cual El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Mintic, en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, el Departamento Nacional de Planeación DNP y Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, dio inicio al proceso de evolución hacia un nuevo modelo de Gobierno en Línea el cual dinamiza y exige a todas las entidades públicas del orden nacional enfocar sus esfuerzos en temas de tecnologías de información hacia el aumento en el número de servicios en línea, mejorar la calidad y acceso a los mismos permitir el acceso y participación ciudadana en las decisiones de los entes públicos, así como generar a una mayor cantidad de información y datos públicos, como mecanismos eficientes en la implementación de tecnologías TIC y el control ciudadano.

La adopción y puesta en funcionamiento de este modelo, conforme a los lineamientos descritos en el Manual Gel 3.1 herramienta metodológica adoptada por el MINTIC, determina igualmente su alineación con otros instrumentos de política en la gestión pública del estado Colombiano tales como: la Política Antitrámites, la Política Nacional del Servicio al Ciudadano, la Política de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, la Política Nacional Anticorrupción, la Política Nacional de Archivo y Gestión Documental, entre otras, lo cual permite inferir que si bien el componente informático (hardware, software y comunicaciones) son fundamentales hacia el logro de un estado más eficiente, en igual proporción son determinantes las acciones encaminadas a brindar las condiciones que aseguren la transparencia y participación ciudadana en la gestión pública de la entidad.

En Parques Nacionales Naturales este proceso se encuentra ajustado a lo dispuesto en el Decreto antes mencionado, y su estructuración se ha dado a partir de la elaboración y aprobación del Plan de Acción de Gobierno en Línea 2015-2018, en el que se establecen el conjunto de actividades por eje temático, logros, criterios, subcriterios y metas esperadas para cada vigencia con asignación de líderes responsables de su cumplimiento.

En este instrumento de Planeación ha permitido coordinar acciones conjuntas con el MINTIC y su articulador designado para el efecto Colombia Digital, el DAFP y el DNP, entidades con quienes se coordinaron acciones específicas, cuyos resultados verificados en el seguimiento realizado con corte a diciembre 31/16, permiten determinar los niveles de avance alcanzado por PNN en los ejes temáticos de TIC para la Gestión, Tic para los servicios, TIC para el Gobierno Abierto y Seguridad y privacidad de la información cuyos resultados se presentan en el presente informe.



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 508

www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Oficina Asesora de Planeación



1. ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA - GEL EN PNN 2015-2018

Gobierno en Línea, es el nombre como se a la conoce a la estrategia del Gobierno Electrónico (e-government), con el cual se busca construir un estado más eficiente, transparente y participativo, mediante la aplicación y uso de las Tecnologías de Información y las comunicaciones TIC, lo que ha permitido que hoy en día cada vez más gran cantidad de entidades del estado, presten más y mejores servicios en línea a los ciudadanos, proyecten su gestión hacia el logro de excelencia, genere confianza en la ciudadanía haciéndoles partícipes de la gestión Institucional e impulse y facilite las acciones para cumplir con las acciones del desarrollo sostenible a través del impulso y aplicación de las TIC.

Los ejes temáticos que desarrolla la nueva estrategia GEL están contenidos en el Decreto Único de TIC 1078 expedido el 26 de mayo de 2015, artículo 2.2.9.1.1.1, que definió el nuevo marco GEL que regirá para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea para el período 2015-2020, determinando el objeto, ámbito de aplicación, definiciones, plazos, que deben cumplir las entidades públicas del orden Nacional. Cabe destacar, que ya en diciembre 12 de 2014 se habían establecido “los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea” con la expedición del Decreto 2573.

Los nuevos ejes temáticos de definidos por la estrategia GEL son los siguientes:

- **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 instituciones de Gobierno.
- **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 ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.
- **TIC para el Gobierno abierto.** Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo donde la ciudadanía participa activamente en los asuntos y decisiones públicas mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Seguridad y privacidad de la Información.** Comprende acciones transversales a demás componentes enunciados, a proteger la información y sistemas de información, del acceso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

Para articular todo el proceso y fases que engloba cada uno de los ejes temáticos de la estrategia de Gobierno en Línea, se incorpora como proceso metodológico el concepto de Arquitectura Empresarial como “una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 508

www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Oficina Asesora de Planeación



propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad”.

Igualmente, se refiere como principios y fundamentos de la estrategia GEL: la Excelencia en el servicio al ciudadano, la apertura y reutilización de datos públicos, la Estandarización, la interoperabilidad, la Neutralidad Tecnológica, la Innovación y la colaboración Interinstitucional.

Para el efecto se han adoptado los siguientes instrumentos que servirán de guía u orientación en la implementación de estrategia GEL:

- ✓ **Manual de Gobierno en Línea** Que determina las acciones y actividades que corresponde ejecutar a las entidades del orden nacional y territorial.
- ✓ **Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de Información** que establecen los aspectos que las entidades deben adoptar para dar cumplimiento a las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea.

Es importante recordar que el precitado Decreto definió los siguientes plazos para el cumplimiento de la Estrategia GEL:

EJES TEMÁTICOS	AVANCE ESPERADO			
	2015	2016	2017	2018
TIC servicios	90%	100%	100%	100%
TIC Gobierno Abierto	90%	100%	100%	100%
TIC Gestión	25%	50%	80%	100%
Seguridad y privacidad Información	40%	60%	80%	100%

Teniendo en cuenta lo anterior y en cumplimiento de lo establecido en la Estrategia de Gobierno en Línea, a continuación se presentan los resultado de su implementación en Parques Nacionales Naturales durante la vigencia 2016.

2. *Estado de Avance Estrategia de Gobierno en Línea, en Parques Nacionales Naturales*

De acuerdo con el seguimiento realizado a las actividades contempladas dentro del Plan de Acción de Gobierno en Línea, aprobado por el Comité de Desarrollo Administrativo en su sesión de agosto 6 de 2015, el siguiente es resultado de la autoevaluación realizada con corte a diciembre 31 de 2016.

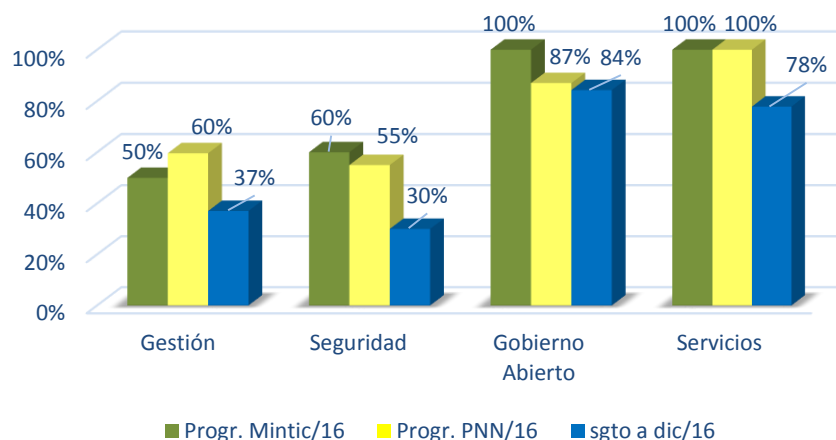


Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 508
www.parquesnacionales.gov.co

EJES TEMÁTICOS	Meta acum. 2016 Plan de Acción PNN-GEL	Ejecutado acum. a dic/16
TIC servicios	100%	78%
TIC Gobierno Abierto	87%	84%
TIC Gestión	60%	37%
Seguridad y privacidad y formación	55%	30%

SEGUIMIENTO ESTRATEGIA TIC EN PNN

Programado/Ejecutado a diciembre/16



Fuente: Plan de Acción Gel PNN 2015-2018

En términos generales y de acuerdo con el Decreto Único TIC, la implementación de la estrategia GEL para la vigencia 2016, debió haber avanzado en promedio en un 61.25%, sin embargo de acuerdo con el seguimiento realizado PNN alcanzó a llegar solo al 37%, es decir un poco más de la mitad de lo esperado. Los ejes temáticos que mejor desempeño tuvieron fueron los de TIC para el Gobierno Abierto y TIC Servicios con 84% y 78% respectivamente y los de menor evolución fueron TIC para la gestión y Seguridad y privacidad de la Información con 37% y 30% en cada caso. Veamos a continuación cada uno de ellos.

2.1 TIC PARA LA GESTIÓN

Este eje temático encargado de la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información, está integrado por las siguientes criterios fases de: uso y apropiación; sistemas de información, capacidades institucionales, servicios tecnológicos, estrategia ti, información y gobierno de TI.

USO Y APROPIACIÓN, incluye el establecimiento e implementación la estrategia de uso y apropiación de TI, según la caracterización de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, el desarrollo acciones de sensibilización y socialización de los proyectos o iniciativas de TI y el monitoreo y evaluación del impacto de la estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI.

Avance alcanzado: 2.,2%

proyectado PNN 5,5%



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Oficina Asesora de Planeación



Las acciones adelantadas se concentraron en el desarrollo de campañas de sensibilización en temas de seguridad y respaldo de la información y se diseñó la página del SINAP como parte de la misión de administración de esta plataforma de información. Se generó el foro para la participación de los proyectos sombilla del pos acuerdo evidencia en directorio "pagina SINAP"-(www.foro.parquesnacionales.gov.co) y se dictaron capacitaciones virtuales a las Direcciones Territoriales y Areas protegidas que lo han requerido sobre administración uso y manejo del sistema ORFEO. Igualmente Se concluyó el proceso de caracterización de usuarios realizándose la entrega del documento por parte del contratista. No obstante los avances alcanzados, es necesario construir la estrategia de uso y apropiación y realizar el monitoreo y evaluación de la estrategia que se implemente en la entidad.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN: su propósito consiste en planear y gestionar los Sistemas de Información (misional, de apoyo portales Web, etc.), bajo el modelo de arquitectura de sistemas de Información, aplicando buenas prácticas en la adquisición y desarrollo de los sistemas de Información, gestionando lo correspondientes a la generación de datos abiertos e interoperación con las demás entidades públicas consumidoras de estos servicios. Así mismo, este componente contempla la incorporación de los criterios de estilo y usabilidad en el diseño de los Sistemas de Información, la determinación de los requerimientos hasta su puesta en funcionamiento, uso, ciclo de vida y soporte a los sistemas de información que permitan realizar el mantenimiento, gestión de cambios y corrección de fallas a los Sistemas de Información. Todo lo anterior, en el marco de una gestión de seguridad y calidad de los Sistemas de Información que permita adecuados niveles de aseguramiento, control, inspección y calidad a los Sistemas de Información, alcanzando niveles requeridos de seguridad, privacidad, trazabilidad y auditoría en los Sistemas de Información.

Avance alcanzado: 5,6% proyectado PNN 9,8 %

Aunque no se cuenta con el desarrollo aplicado del modelo de arquitectura de sistemas de información, es importante señalar que a pesar de disponer de un documento preliminar de PETIC desde el 2015 aún no se cuenta con este instrumento fundamental aprobado que fija el norte en el corto y mediano plazo para el desarrollo de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones en la entidad. No obstante, debe señalarse que en este componente a los resultados le aporta algunos logros sobre los que ya se tenían avances tal es el caso de: El desarrollo de procesos de adquisición de hardware y software a través de la plataforma de Colombia compra eficiente, portal www.colombiacompra.gov.co. y el avance en temas tales como: derechos de autor, renovación de la plataforma de mesa de ayuda actualizando la versión más reciente y publicación de datos abiertos en la nueva plataforma dispuesta por el MINTIC a través del portal www.datos.gov.co, sobre los cuales se precisa adelantar un gestión más eficiente tendiente a su estructuración y consolidación en los diferentes niveles de la entidad.

CAPACIDADES INSTITUCIONALES sus objetivos consisten en definir en: implementar buenas prácticas en el uso eficiente de papel, gestionar documentos electrónicos a partir de los procesos que están definidos la entidad e identificar, priorizar y ejecutar acciones tendientes a la automatización de trámites, procesos y procedimientos internos en la entidad.

Avance alcanzado: 3,5% proyectado PNN 4.8 %

Los resultados expresados tienen su explicación por las contribuciones realizadas en el desarrollo de lineamientos, divulgación y control en el consumo de papel y la aplicación del Gestor documental ORFEO y el proceso de automatización de trámites a través de la Ventanilla Integral de trámites Ambientales en línea VITAL. No obstante,



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 508
www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Oficina Asesora de Planeación



debe anotarse es bastante incipiente el avance en lo que respecta a automatización de procesos y procedimientos internos en la entidad.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS. Este componente Busca planear y establecer una estrategia de evolución de los Sistemas de Información tendiente que la entidad cuente con un catálogo de servicios tecnológicos, debidamente documentada para soportar los servicios de información, aplicando buenas prácticas para su adquisición, proporcionando soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos. Todo lo anterior, en un contexto de gestión y aplicación controles e inspección y mejoramiento de la calidad de los servicios tecnológicos.

Avance alcanzado: 7,0% proyectado PNN 11,5 %

Los logros identificados tienen que ver con el levantamiento del plano para servidores y redes, sin embargo, debe tenerse en cuenta que la entidad cambió de sede física, razón por la que deben actualizarse a la infraestructura presente. Por otra parte, a pesar que se dispone se avanzó en la formulación de un documento preliminar por parte del Grupo de Procesos Corporativos que fundamentará la correcta disposición final de los residuos tecnológicos en la entidad, aún no se cuenta con el documento final debidamente oficializado en el Sistema Integrado de Gestión.

Por desarrollar se encuentra todo lo relacionado con el levantamiento de la arquitectura de servicios tecnológicos, e implementar adecuados niveles de aseguramiento, control, inspección y calidad en los servicios tecnológicos, alcanzando niveles requeridos de seguridad, privacidad, trazabilidad y auditoría en los mismos. Igualmente es prioritario disponer en breve de los lineamientos para la correcta disposición final de residuos tecnológicos.

ESTRATEGIA DE TI: Las fases definidas en este eje temáticos tienen como propósito que la entidad cuente 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, alineada con las estrategias del Estado, sectoriales e institucionales, de acuerdo con la misión, metas y objetivos de la entidad. Para ello, se requiere comprender la situación actual de la entidad en un entorno relacionado con el uso de las tecnologías de información, cuyo resultado debe permitir elaborar un diagnóstico del entorno nacional, sectorial o institucional, que incluya el entendimiento estratégico de la Arquitectura Empresarial en un contexto organizacional y entorno relacionado con el uso de las tecnologías.

El propósito final es implementar la estrategia TI, desplegando los proyectos incluidos en el plan estratégico TI, a los que se debe incorporar recursos y un catálogo de servicios de TI. Este proceso debe permitir Igualmente conocer el avance y cumplimiento de la estrategia, mediante la definición de un tablero de control que permita monitorear y medir el desempeño de los procesos y satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia de TI.

Avance alcanzado: 3,4% proyectado PNN 5,0 %

El avance en este componente se explica por la definición de actividades contempladas en la meta Institucional "1.1.4. Contar con un sistema de información que facilite la toma de decisiones" en los que se incluyen los componentes de Aplicaciones, Gestión de la Información, Infraestructura tecnológica y diseño e implementación de un sistema de Información interoperable. No obstante, falta desarrollar lo concerniente a Arquitectura empresarial que incluya el Plan estratégico de TI, definición del portafolio de proyectos, el catálogo de servicio TI (e incorporarlo en el respectivo portal Web) y el tablero de control para asegurar el respectivo seguimiento y control



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 508

www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Oficina Asesora de Planeación



INFORMACIÓN: Su objetivo consiste en implementar un proceso de planeación y gestión de los datos, información, servicios y flujos de información, posibilitando estructurar un catálogo de componentes de información que incluye: datos, información, servicios y flujos de información permitiendo que la entidad provea y consuma componentes de información para la efectiva toma de decisiones. Como en el caso de los componentes anteriores es fundamental lograr adecuados niveles de aseguramiento, control, inspección y calidad en los componentes de Información, de tal forma que se alcancen óptimos niveles de seguridad.

Avance alcanzado: 7,8% proyectado PNN 10,0 %

El porcentaje de avance alcanzado se explica por el proceso de optimización de compras de TI a través del portal Colombia Compra eficiente que aporta significativamente a los resultados. No obstante, falta desarrollar lo atinente al catálogo de servicios de TI y desarrollar proyectos de TI alineados a las políticas, valoración del riesgo, procesos y servicios de la entidad e incorporar un integrado esquema de gestión, supervisión y seguimiento a los proveedores de servicio de tecnologías de información.

2.2 **SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN**

DEFINICIÓN DEL MARCO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN su propósito es obtener un diagnóstico de la seguridad y privacidad, identificando los riesgos existentes para generar el Plan y modelo de seguridad y privacidad de la entidad

Avance alcanzado: 20,0% proyectado PNN 20,0 %

Los logros alcanzados están relacionados con la elaboración del documento de "Política de seguridad" y la definición del plan de trabajo para la implementación del modelo de seguridad de la información, quedando pendiente por realizar la concertación con el equipo de trabajo para determinar fechas de entregables y responsables por sub procesos del SGSI.

En relación con el Plan de Seguridad y privacidad de la información, se estructuró el proceso de auditoría interna el cual consta de las fases de: Recolección de información y Scanning, Análisis de Vulnerabilidades, Explotación y Post Explotación y resultado. De acuerdo a lo anterior, se establece que la fases de recolección de información y scanning como susceptibles de generar riesgos iniciales.

GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN el objetivo consiste en implementar el plan y modelo de seguridad elaborado en la etapa anterior, administrando los riesgos identificados para asegurar un adecuado tratamiento que permitan disminuir o mitigar su presencia en los sistemas de información

Avance alcanzado: 0,0% proyectado PNN 25.0 %



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 508
www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Oficina Asesora de Planeación



No se evidencia ningún avance en relación con este proceso, en consideración que hasta tanto no se realice el plan de concientización y se aprueben los documentos ya elaborados e implantados, no es posible pasar a la fase de clasificación y gestión de controles, se plantean unos indicadores iniciales los cuales están en revisión.

MONITOREO Y MEJORAMIENTO CONTÍNUO: Está orientado a hacer seguimiento, verificación y control a los sistemas de seguridad en la información de tal forma que se puedan realizar, ajustar o mejorar con la oportunidad esperada.

Avance alcanzado: 10,0 % proyectado PNN 10.0 %

Los avances en este subcomponente están representados en la definición de los indicadores de gestión y en el desarrollo de planeación necesaria para adelantar la implementación de un sistema de gestión de incidentes de seguridad (siem). Igualmente, se ha avanzado en la implementación de un esquema de monitoreo de eventos de seguridad a nivel de firewall (ips) base para la elaboración del reporte de eventos e incidentes y toma de acciones automáticas para bloqueo de amenazas.

2.3 **TIC PARA EL GOBIERNO ABIERTO**

TRANSPARENCIA Su objetivo es poner a disposición de la ciudadanía la información de carácter público a partir de la definición de un Plan de participación, fomentando un diálogo en doble vía con la ciudadanía, Igualmente incluye la divulgación y promoción de datos abiertos para generar valor agregado en beneficio de la comunidad usuaria.

Avance alcanzado: 35,6 % proyectado PNN 50.0 %

En términos de transparencia, el portal Institucional de PNN, es reconocido por su dinámica, actualización y nivel de contenido cautivando una comunidad que la frecuenta con fines de consulta e información. No obstante, en el seguimiento efectuado se estableció al aplicar la matriz de cumplimiento a la ley 1712 de 2014, diseñada por la Procuraduría General de la Nación que se encuentra pendiente de publicar el Inventario de activos de información, el esquema de publicación de la información y los costos de reproducción de la información. En datos abiertos aunque se dispuso un enlace en la parte inferior de la página principal para mejorar la localización es preciso intensificar su desarrollo y divulgación a fin de lograr mayor impacto en la ciudadanía y evaluar su consumo entre la comunidad usuaria con miras a la obtención de valor agregado.

PARTICIPACIÓN Este componente tiene como objetivo lograr la participación ciudadana habilitando diferentes canales electrónicos que posibiliten involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones Institucionales.

Avance alcanzado: 30.0 % proyectado PNN 25 %

En esta línea el mayor avance alcanzado frente a la meta proyectada se sustenta por cuanto la entidad ha venido evolucionando de manera anticipada los procesos relacionados con la habilitación de diferentes canales electrónicos para la participación ciudadana, entre los que se puede citar: la línea telefónica gratuita, chat, Facebook, twitter y la atención personalizada que funcionan con una plataforma electrónica en doble vía donde la ciudadanía tiene la



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 508

www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Oficina Asesora de Planeación



posibilidad de enterarse y participar dinámica en los diferentes procesos que adelanta PNN en las diferentes regiones del país. Adicionalmente en el portal Web, se publican diariamente las novedades e información de utilidad para la ciudadanía sobre la gestión y sus resultados.

Adicionalmente durante la vigencia 2016, se continuó dando relevancia a la sección especial en el portal Web, destinado a la participación ciudadana, donde se han venido publicando para consulta pública, los proyectos normativos preparados por la Oficina Asesora Jurídica y demás actos administrativos donde se ha considerado necesaria la participación de la ciudadanía tales como el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los planes de manejo etc.

En relación con la rendición de cuentas, la Audiencia pública fue realizada el 22 de noviembre/16, en conjunto con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible generando y publicando en el portal Web en la sección de Atención al Ciudadano el informe sobre los resultados obtenidos en este proceso participativo.

COLABORACIÓN Está orientado a construir espacios con la ciudadanía para encontrar soluciones conjuntas a problemas o retos de la entidad.

Avance alcanzado: 12 % proyectado PNN 26 %

Durante el año 2016, se dio continuidad a los procesos de colaboración ciudadana mediante la realización de las mesas de uso, ocupación y tenencia, los procesos de concertación de los regímenes especiales de manejo, los procesos educación ambiental y participación con la comunidad, y la consulta previa que se realiza en los procesos de consolidación de nuevas Áreas entre otros.

2.4 **TIC PARA LOS SERVICIOS**

SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO: El propósito es disponer de múltiples canales de atención al usuario tanto física como electrónica, que garanticen la accesibilidad a todos ciudadanos incluyendo los se encuentran en situación de discapacidad. Para ello es necesario disponer de una caracterización de usuarios permanente actualizada.

Los trámites y servicios por medios electrónicos deben tener características que faciliten su uso y deben ser promocionados a través del portal Web. Estos servicios deben ser evaluados a fin de promover acciones de mejora continua

Avance alcanzado: 22,8 % proyectado PNN 25 %

Se ha avanzado en el proceso de automatización de trámites en VITAL, cumpliendo con los estándares de esta herramienta, en este sentido, el proceso para usuarios con discapacidad depende fundamentalmente de la ANLA como administrador del sistema.

En relación con la promoción a través del portal Institucional, de manera articulada con los Grupos de Trámites y Evaluación Ambiental y de Comunicaciones y Educación Ambiental se adelantaron acciones a través del portal Web para promover realización de los trámites mediante el acceso a los medios electrónicos dispuestos por la entidad.



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 508
www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Oficina Asesora de Planeación



SISTEMA INTEGRADO DE PQRD: El objetivo es disponer en la web de la entidad de un canal de atención y comunicación que permita la presentación y el seguimiento de PQRD y evaluar de la satisfacción del usuario con fines de mejora continua. Este servicio debe complementarse habilitando tecnologías móviles para PQRD los cuales deben estar integrados y centralizados, incluyendo la atención personalizada

Avance alcanzado: 11% proyectado PNN 15%

Aunque se tiene habilitada un enlace especial en la sección de “Servicio al ciudadano” para la presentación de PQyR debe precisarse que aún no está desarrollada la apps que permita el acceso de este servicio a través de tecnologías móviles como canal de atención para contacto, peticiones, quejas y reclamos.

TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA:

El objetivo es que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por PNN completamente en línea, permitiéndole entre otros aspectos: conocer plazos de respuesta, avisos de confirmación, realizar pagos electrónicos, interoperabilidad con otras entidades y autenticación electrónica. Igualmente se requiere la implementación de ventanillas únicas que integre los Trámites y servicios de la entidad

Avance alcanzado: 44,2 % proyectado PNN 60 %

Durante la vigencia, se incorporaron en la Ventanilla Única de Trámites Ambientales en Línea VITAL cinco nuevos trámites tres de los cuales (Registro de Reservas Naturales de la Sociedad Civil, Autorización para ubicar, mantener, reubicar y reponer estructuras de comunicación de largo alcance, recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de elaboración de estudios ambientales), se encuentran en proceso de parametrización y se espera que entren en producción durante el primer semestre 2017.

En relación con los formularios de los permisos, estos fueron ajustados y se actualizaron a los estándares del lenguaje común y se actualizaron a nivel del Sistema de Gestión Integrado y en el Sistema Único de Información y trámites SUIT, sin embargo falta incorporar los demos y ayudas.

En lo que hace referencia con la firma electrónica y los pagos en línea, aunque se reporta algún avance, falta mayor gestión para posibilitar su implementación a nivel de la ventanilla única de trámites de la entidad la cual debe interactuar con la plataforma VITAL

En lo que hace referencia certificaciones en línea se tiene dispuesto el servicio para retenciones y pagos de nómina. Para usuarios externos se implementó el proceso de certificaciones en línea través de la plataforma SIAC



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 508
www.parquesnacionales.gov.co



3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con las nuevas responsabilidades que se derivan con ocasión de la expedición del nuevo Decreto GEL 2573/15, y el balance presentado sobre los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en la entidad, a continuación se presentan las conclusiones y recomendaciones más relevantes, sobre los cuales la entidad debe priorizar sus actividades, con el propósito de atender y dar cumplimiento a lo establecido en el nuevo modelo GEL.

- ✓ El estado de implementación y balance obtenido al cierre de diciembre de 2016, se determina un nivel de avance promedio en la estrategia de Gobierno en Línea del 35%. De acuerdo con el decreto Único TIC el avance esperado para la vigencia 2016 era del orden del 61%.
- ✓ Los avances determinados por eje temático para la estrategia GEL son como se muestra a continuación, siendo los de mejor desempeño Tic para el gobierno Abierto y Tic para los servicios y los de más bajo avance Seguridad y privacidad de la Información y los Sistemas de Información seguido de TIC para la Gestión.

EJES TEMÁTICOS	META GEL 2016	META PROPUESTA PNN 2016 (acumul.)*	% AVANCE ALCANZADO 2016 (acumul.)*
TIC servicios	100%	100%	78%
TIC Gobierno Abierto	100%	87%	84%
TIC Gestión	50%	60%	37%
Seguridad y privacidad Información	60%	55%	30%

*Meta / % Acumulado años 2015 + 2016

- ✓ Teniendo en cuenta que para la vigencia 2016 el nivel de avance establecido en el Decreto Único TIC 1078 de 2015, es mucho más exigente, dado que establece porcentaje de avance en Tic para la Gestión del 50% en Seguridad de la Información del 60% y en Tic para los servicios y Tic para el gobierno abierto del 100%, se requiere enfatizar y priorizar el desarrollo de las actividades en las que se encontró muy bajo o ningún avance, asignándole los recursos y realizando permanente control y seguimiento a su efectiva realización
- ✓ En consideración a que el componente con menor avance encontrado es el relacionado con **Seguridad y privacidad en la Información** cuyo nivel de avance fue calificado en 5%, es necesario emprender acciones prioritarias que permitan evolucionar y desarrollar efectivamente cada una de las actividades contempladas en: la Definición de marco de seguridad y privacidad de la información y de los Sistemas de Información, la Implementación del plan de seguridad y privacidad de la Información y los Sistemas de Información y el monitoreo y mejoramiento continuo.
- ✓ En Tic para la Gestión es necesario adelantar el proceso metodológico de Arquitectura empresarial que permitan desarrollar un gobierno de TI basado en la planeación y gestión de los sistemas de Información y los servicios tecnológicos y que este fundamentado en un adecuado uso y apropiación y desarrollo de las



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Oficina Asesora de Planeación



capacidades Institucionales de TI, proceso que en todo caso debe estar articulado al Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

- ✓ Con el propósito de lograr una considerable mejora y avance en los servicios e información, es necesario disponer en el portal Web de recursos informáticos y ajustes que faciliten la atención ciudadana especialmente discapacitada. Igualmente es necesario crear interfaces que permitan interactuar en diferentes idiomas y lenguajes nativos de las comunidades más representativas con las que interactúa la entidad.
- ✓ En trámites y servicios se requiere pasar a la fase de producción de los trámites que se encuentran en la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en línea VITAL, desarrollando gestiones articuladas en la Subdirección de gestión y manejo de tal forma que se incluyan procesos totalmente en línea e interoperables con otras entidades del estado, en beneficio de los usuarios que acceden a los trámites y servicios de la entidad.
- ✓ En caracterización de usuarios y apertura de datos, se requiere continuar con el proceso adelantado haciendo extensivo este proceso a otras dependencias de los niveles Central y Territorial, de tal forma que se publique y promueva el consumo de estos servicios.
- ✓ En cuanto a estrategias de tecnología verde, es preciso orientar la gestión y esfuerzos que permitan asegurar la correcta disposición final de los residuos tecnológicos incluyendo las opciones de reutilización a través de otros programas institucionales tales como: Computadores para educar, por lo que se precisa adoptar mecanismos eficaces que estimulen su cumplimiento.



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 508
www.parquesnacionales.gov.co