



“Defender al pueblo
es defender la paz”

PLAN DE ACCIÓN GOBIERNO EN LÍNEA 2018

EJE TEMÁTICO	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	ACTIVIDAD	PRODUCTO/META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	RECURSOS
TIC PARA GOBIERNO ABIERTO	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.	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Busca poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos.	La entidad mantiene actualizada la información que publica	Publicar los actos administrativos en la página web institucional que afecten a los ciudadanos de acuerdo con el procedimiento sobre "TÉCNICA NORMATIVA "	Actos Administrativos publicados	Oficina Jurídica, Secretaría General, Oficina Comunicaciones	28/12/2018	Técnicos y Humanos
			La entidad habilita mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información	Publicar boltines informativos -¿Cómo vamos?	Boletín trimestral	Vicedefensoría, Oficina de Comunicaciones	28/03/2018 29/06/2018 28/09/2018 28/12/2018	
			La entidad informa a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de sus canales electrónicos y habilita espacios virtuales llamativos, para difundir las convocatorias a los eventos presenciales de rendición de cuentas	Habilitar espacios virtuales llamativos, para difundir las convocatorias a las audiencias de rendición de cuentas	Espacios virtuales habilitados previo a la audiencia de rendición de cuentas	Vicedefensoría, Oficina de Comunicaciones	31/10/2018	
		DATOS ABIERTOS Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	La entidad identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Identificar de la información calificada en el RAEI como publicable, cual es susceptible de convertirse en dato abierto	Listado de información publicable que será convertida en dato abierto	Grupo de Sistemas Vicedefensoría Secretaria General	15/05/2018	
				Convertir en dato abierto el listado de información clasificada como susceptible	Publicar en www.datos.gov.co	Grupo de Sistemas	29/06/2018	



“Defender al pueblo
es defender la paz”

PLAN DE ACCIÓN GOBIERNO EN LÍNEA 2018

EJE TEMÁTICO	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	ACTIVIDAD	PRODUCTO/META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	RECURSOS
TIC PARA SERVICIOS	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.	PROMOCIÓN Busca aumentar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos por parte de los usuarios internos y externos	La entidad diseña e implementa estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, de acuerdo con la caracterización de usuarios	Diseñar e implementar estrategia de comunicaciones para incentivar el uso del formulario único de recepción de peticiones	Estrategia implementada	Oficina de Comunicaciones	15/05/2018	Técnicos y Humanos
	SISTEMA INTEGRADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD) Los usuarios cuentan con múltiples canales que operen de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	SISTEMA MÓVIL DE CONTACTO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS Busca garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con la entidad, a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente y desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.	La entidad habilita a través de tecnologías móviles un canal de atención para contacto, peticiones, quejas y reclamos y las atiende de acuerdo a la Ley y demás disposiciones vigentes.	Desarrollar una Aplicación para dispositivos móviles (APP) donde los usuarios ciudadanos y grupos de interés puedan presentar las PQRSDF y las solicitudes de atención	APP disponible	Grupo de Sistemas	30/11/2018	
	TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea	TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea	La entidad automatiza y presta en línea sus trámites y servicios priorizados	Actualizar el catálogo virtual de publicaciones disponibles de la biblioteca en la página web de acuerdo con los criterios de usabilidad	Catálogo actualizado	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación, Oficina de Comunicaciones	29/06/2018	
				Habilitar en el campus virtual de la página web el registro y certificación de los cursos virtuales a cargo de la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	Registro, curso y certificación en línea	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación, Grupo de Sistemas	29/06/2018	
				Rediseño del portal niños, niñas y adolescentes	Portal cumpliendo con los estándares de usabilidad y accesibilidad	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación, Oficina de Comunicaciones	29/06/2018	



“Defender al pueblo
es defender la paz”

PLAN DE ACCIÓN GOBIERNO EN LÍNEA 2018

EJE TEMÁTICO	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	ACTIVIDAD	PRODUCTO/META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	RECURSOS
				Automatizar el trámite que determina la imposibilidad económica de los solicitantes, para proveer la defensa de sus derechos, con el fin de asumir su representación judicial	Herramienta tecnológica que interopera con las entidades que ofrecen información sobre la capacidad económica del ciudadano	Dirección Nacional Defensoría Pública, Grupo de Sistemas, Secretaria General Oficina de Planeación	30/11/2018	
TIC PARA LA GESTIÓN	ESTRATEGIA DE TI Busca aportar valor al desarrollo sectorial e institucional de las entidades a través de una estrategia de TI	ENTENDIMIENTO ESTRÁTEGICO Busca la comprensión de la situación actual de la entidad, contexto organizacional y entorno relacionado con el uso de las tecnologías	La entidad cuenta con un diagnóstico del entorno institucional que incluya el entendimiento estratégico de la Arquitectura Empresarial, dinámica organizacional y análisis del desempeño estratégico.	Actualizar el documento Arquitectura empresarial ampliando su alcance a los procesos misional y administrativos	Documento diagnóstico de Arquitectura empresarial actualizado	Grupo de Sistemas Oficina de Planeación	31/10/2018	Técnicos y Humanos
		DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTEGICO DE TI Busca proporcionar las directrices para un estrategia de TI alineada con las estrategias de la entidad, desde el entendimiento de la misión, metas y objetivos de la entidad con el objetivo de generar valor público	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	Actualizar el Plan estratégico de TI con los retos para la presente vigencia	Documento actualizado	Grupo de Sistemas	15/03/2018	
		IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI Busca desplegar los proyectos incluidos en el plan estratégico de TI y la conformación del catálogo de servicios que incluye la definición de la oferta de servicios de TI para usuarios internos y externos	La entidad ejecuta el portafolio de proyectos a partir de la definición de su mapa de implementación, que incorpora los recursos asociados.	Proyectar informe de avance de la implementación de los proyectos priorizados en el PETIC	Informe de avance presentado al Comité TICS	Grupo de Sistemas	30/06/2018	



“Defender al pueblo
es defender la paz”

PLAN DE ACCIÓN GOBIERNO EN LÍNEA 2018

EJE TEMÁTICO	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	ACTIVIDAD	PRODUCTO/META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	RECURSOS
TIC PARA LA GESTIÓN			La entidad cuenta con un catálogo de servicios de TI y lo actualiza a partir de la implementación de la estrategia.	Actualizar el catálogo de servicios de TI	Portafolio de Servicios actualizado y publicado en la Intranet	Grupo de Sistemas	31/05/2018	Técnicos y Humanos
	GOBIERNO DE TI Busca aportar valor al desarrollo institucional a través de la implementación de esquemas de gobernabilidad de TI, alineados a los procesos y procedimientos de la entidad	ESQUEMA DE GOBIERNO DE TI Busca mejorar continuamente la gestión de TI, a través de la definición e implementación de un modelo de organización de TI	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	Actualizar el documento Esquema de Gobierno de TI	Documento Esquema de Gobierno de TI aprobado por el Comité TICs y publicado en la página web institucional	Grupo de Sistemas	03/09/2018	
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Busca potenciar los procesos y servicios que presta la entidad a través de la gestión de los sistemas de información	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Busca planear y gestionar los sistemas de información (misional, de apoyo, portales digitales y de direccionamiento estratégico)	La entidad especifica y gestiona los derechos y requisitos legales en materia de derechos de autor	Reportar a la Dirección Nacional de Derechos de Autor el N° de equipos y licencias de software de la entidad	Oficio remisorio a la DNDA	Grupo de Sistemas	28/03/2018	
		DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Busca diseñar sistemas estandarizados, interoperables y usables.	Los sistemas de información incorporan las recomendaciones de estilo y usabilidad	Completar la instalación de las licencias MAGIC Y JAWS en los computadores de los servidores que lo requieran	Equipos actualizados	Grupo de Sistemas	27/04/2018	



“Defender al pueblo
es defender la paz”

PLAN DE ACCIÓN GOBIERNO EN LÍNEA 2018

EJE TEMÁTICO	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	ACTIVIDAD	PRODUCTO/META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	RECURSOS
TIC PARA LA GESTIÓN	USO Y APROPIACIÓN Busca realizar actividades orientadas al desarrollo de competencias TI y vincular los diversos grupos de interés en las iniciativas TI	ESTRATEGIA PARA EL USO Y APROPIACIÓN DE TI Busca definir e implementar la estrategia de uso y apropiación de TI	La entidad establece e implementa la estrategia de uso y apropiación de TI	Diseñar e implementar estrategia de comunicaciones para incentivar el uso de la gestión de incidentes	Estrategia implementada	Oficina de Comunicaciones	28/03/2018	Técnicos y Humanos
	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	GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Busca incorporar el uso de documentos electrónicos con base en el análisis de los procesos de la entidad	La entidad cuenta con esquemas y herramientas de gestión de documentos electrónicos, con base en el análisis de los procesos de la entidad	Implementar el sistema de gestión documental ORFEO a nivel nacional	Sistema de gestión documental implementado	Oficina de Sistemas Grupo de Gestión Documental	29/06/2018	
		AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Busca automatizar los procesos y procedimientos estratégicos en la institución.	La entidad identifica y prioriza las acciones o proyectos a implementar para la automatización de procesos y procedimientos	Automatizar la estadística de gestión de Defensoría Pública, las solicitudes de certificado de disponibilidad presupuestal, solicitudes aspirantes a Defensor Público y la Supervisión y Liquidación de contratos.	Solicitudes disponibles de gestión en la intranet	Grupo de Sistemas Dirección Nacional Defensoría Pública Oficina de Planeación Grupo de Contratación	30/11/2018	
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Busca desarrollar las acciones definidas en el plan de seguridad y privacidad	GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Busca proteger los derechos de los usuarios de la entidad y mejorar los niveles de confianza en los mismos a través de la identificación, valoración, tratamiento y mitigación de los riesgos de los sistemas de información.	La entidad implementa el plan de seguridad y privacidad de la información, clasifica y gestiona controles	Actualizar las políticas de seguridad de la información definidas en el plan	Documento actualizado y publicado en la intranet	Grupo de Sistemas	29/06/2018	Técnicos y Humanos



“Defender al pueblo
es defender la paz”

PLAN DE ACCIÓN GOBIERNO EN LÍNEA 2018								
EJE TEMÁTICO	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	ACTIVIDAD	PRODUCTO/META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	RECURSOS
				Diseñar e implementar el plan de contingencia y continuidad del negocio	Informe de la prueba del plan	Grupo de Sistemas	29/06/2018	