



POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

ANTECEDENTES

La Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, como entidad pública de reciente conformación, se encuentra en una etapa de consolidación institucional que demanda la definición e implementación de lineamientos estratégicos para orientar su funcionamiento interno de manera eficiente, transparente y moderna. En este contexto, se ha identificado la necesidad de documentar y adoptar una política de gobierno digital institucional que refleje, cumpla, adopte y desarrolle los lineamientos del Decreto 767/2022 y permita fortalecer los procesos administrativos, técnicos y operativos mediante el uso adecuado de las TICs. Esta necesidad surge a partir de la creciente complejidad de las dinámicas institucionales y del reconocimiento de la transformación digital como un habilitador clave para una gestión pública más ágil, basada en datos, centrado en el usuario y con capacidad de respuesta efectiva frente a los retos del desarrollo territorial.

Asimismo, la implementación de esta política se enmarca en las disposiciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política de Gobierno Digital liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), las cuales establecen parámetros orientadores para las entidades del orden nacional y territorial en materia de transformación digital, seguridad de la información, servicios ciudadanos digitales y toma de decisiones basada en datos. De igual forma, se tiene en cuenta la importancia de contar con una hoja de ruta interna que articule iniciativas tecnológicas, promueva la interoperabilidad entre sistemas, y garantice la trazabilidad y calidad de la información generada y gestionada en los diferentes procesos institucionales. En consecuencia, la presente política de gobierno digital se formula como un instrumento orientador para el diseño, implementación y evaluación de acciones digitales dentro de la operación de la Región Metropolitana, con el propósito de contribuir a la generación de valor público, fortalecer la gestión institucional y sentar las bases para un gobierno digital robusto, eficiente y sostenible.

La Política de Gobierno Digital forma parte integral del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y se articula con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional dentro de la dimensión operativa de **Gestión para el Resultado con Valores**. Esta política busca fortalecer la gestión interna de la Región Metropolitana y consolidar un relacionamiento efectivo con la ciudadanía, mediante la participación activa, la prestación de servicios de calidad y el aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC. Gobierno Digital en Colombia se rige actualmente por el Decreto 767 de mayo de 2022, el cual incorpora tendencias internacionales y orienta la transformación digital desde un enfoque centrado en el ciudadano. Este modelo se basa en la colaboración entre actores públicos, privados, académicos y sociales, y está enfocado en optimizar la prestación de servicios a través del uso de tecnologías emergentes, garantizando así mayor eficiencia y cercanía con la ciudadanía.

En este contexto, la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca adopta el Decreto mencionado, como un instrumento clave para avanzar en su transformación digital, definir el marco de acción institucional, mejorar la calidad de vida de los habitantes metropolitanos, aumentar la competitividad regional y generar valor público de manera sostenible y equitativa.

La definición y puesta en marcha de esta política se basa en los lineamientos del **Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital** del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, y es liderada por la instancia regional correspondiente, en coordinación con las entidades territoriales asociadas. Para ello, se desarrollan acciones enmarcadas en los cuatro grandes momentos metodológicos propuestos: conocimiento de los lineamientos nacionales, planeación estratégica regional, ejecución articulada y mecanismos de seguimiento y evaluación.

Finalmente, el Marco Legal que compone esta política, se detalla en el normograma estructurado por la Oficina de Tecnología de las Comunicaciones.

OBJETIVO

Establecer los lineamientos que orienten la estrategia de adopción e Implementación de Gobierno Digital en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, con el fin de fortalecer su gestión interna mediante el uso eficiente de las tecnologías de la información, promover la toma de decisiones basadas en datos y consolidar procesos institucionales más ágiles, seguros y centrados en el usuario.

ALCANCE

La presente política de gobierno digital aplica a todos los procesos, áreas y dependencias de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, en el marco de su operación administrativa y misional. Su implementación orienta la adopción y el fortalecimiento de prácticas digitales en la gestión institucional, incluyendo la gestión documental, los servicios internos, el uso estratégico de datos, la ciberseguridad, la arquitectura TI y la cultura organizacional digital. Esta política será de aplicación obligatoria para el equipo de planta y los contratistas de la entidad, y servirá como marco de referencia para la planificación, ejecución y evaluación de acciones relacionadas con la transformación digital dentro de la entidad.

DECLARACIÓN DE COMPROMISOS

1. Arquitectura

- Promover una arquitectura empresarial basada en estándares abiertos que permita la interoperabilidad, gestión integral del ciclo de vida de los datos y el uso del marco de referencia de AE – MRAE, entre los sistemas de información de la entidad y los de la Región Metropolitana.
- Garantizar el diseño y desarrollo de soluciones tecnológicas modulares, escalables y reutilizables, que soporten eficientemente los procesos misionales y administrativos.
- Implementar una gestión integral del ciclo de vida de los datos institucionales, asegurando su calidad, trazabilidad y disponibilidad para la toma de decisiones.

2. Cultura y apropiación

- Fomentar una cultura organizacional orientada a la innovación digital, la transparencia y el uso responsable de la información pública.

- Desarrollar estrategias de formación continua para fortalecer las competencias digitales de los servidores públicos, alineadas con los objetivos de transformación digital.
- Impulsar procesos de apropiación tecnológica que involucren activamente a los grupos de interés, promoviendo el liderazgo digital en todos los niveles de la entidad.

3. Seguridad y privacidad de la información

- Adoptar marcos normativos y buenas prácticas en ciberseguridad, que garanticen la protección de la información institucional y de los datos personales de los ciudadanos.
- Establecer un modelo de gestión del riesgo digital que contemple la prevención, monitoreo y respuesta ante incidentes de seguridad.
- Implementar controles de acceso, mecanismos de autenticación y políticas de respaldo que aseguren la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los activos digitales.

4. Servicios ciudadanos digitales

- Diseñar e implementar servicios digitales centrados en el ciudadano, que sean accesibles, inclusivos y enfocados en facilitar la interacción con la entidad.
- Utilizar herramientas de analítica y retroalimentación para mejorar la experiencia del usuario y adaptar los servicios a las necesidades reales de la ciudadanía.
- Garantizar la disponibilidad y continuidad de los canales digitales, promoviendo la automatización de trámites para aumentar la eficiencia y la transparencia institucional.
- Diseñar una estrategia de uso, cultura y apropiación en TI, que concientice a los colaboradores de la RMBC en su rol y responsabilidad como usuarios digitales y promotores de la transformación digital de la Entidad.

ASPECTOS DE IMPLEMENTACIÓN

Para la adecuada puesta en marcha de la Política de Gobierno Digital de la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca, se establecen los siguientes aspectos de implementación, los cuales definen los elementos estratégicos, operativos y técnicos necesarios para garantizar su efectividad. Estos aspectos orientan la ejecución de acciones en materia de arquitectura tecnológica, seguridad digital, gestión de datos, transparencia, servicios ciudadanos digitales y cultura organizacional, asegurando la alineación con el Manual de Gobierno Digital del MinTIC y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Su aplicación permitirá estructurar procesos coherentes, articulados y medibles que fortalezcan la transformación digital institucional y faciliten la generación de valor público.

- **Cumplir con la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020**, garantizando la publicación, actualización y accesibilidad de la información pública.
- **Asegurar la interoperabilidad** de los sistemas institucionales mediante la adopción del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado.
- **Fortalecer la ciberseguridad institucional** implementando el MSPI, gestionando riesgos digitales y aplicando controles de seguridad basados en buenas prácticas nacionales e internacionales.
- **Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos**, mediante mecanismos de autenticación, control de accesos y protección de datos personales.

- **Diseñar servicios digitales centrados en el ciudadano**, que sean accesibles, simples, inclusivos y con lenguaje claro.
- **Promover la digitalización y automatización de trámites**, reduciendo tiempos, costos y barreras para la ciudadanía.
- **Asegurar la disponibilidad y continuidad de los canales digitales**, garantizando su estabilidad técnica y funcional.
- **Impulsar la cultura digital y las competencias tecnológicas** de los servidores públicos mediante procesos de formación continua.
- **Incorporar y cumplir los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Infraestructura de Datos (PNID)** asegurando calidad, trazabilidad, apertura y gobernanza de los datos institucionales.
- **Consolidar y monitorear un inventario de activos de información y tecnológicos**, asegurando su gestión, clasificación y protección.
- **Garantizar la accesibilidad web** siguiendo las pautas WCAG y la normatividad nacional de accesibilidad digital.
- **Implementar un Sistema de Gestión Documental Electrónico (SGDEA)** que asegure validez jurídica, trazabilidad y conservación de documentos electrónicos.
- **Realizar procesos de medición y retroalimentación ciudadana**, utilizando los resultados para mejorar los servicios y la experiencia digital.
- **Promover la apertura de datos públicos** en formatos estándar, promoviendo su reutilización y el valor público.
- **Articular la política con el MIPG y los planes estratégicos institucionales**, garantizando que la transformación digital esté integrada a la planeación, control y evaluación institucional.

APLICACION A TODA LA ENTIDAD

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) de la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca será la responsable de liderar, coordinar y ejecutar la implementación, seguimiento, control, actualización y mejoramiento continuo de la presente Política de Gobierno Digital Institucional. Esta oficina garantizará su alineación con los objetivos estratégicos institucionales y las disposiciones normativas del modelo de Gobierno Digital definido por el Estado colombiano.

En el marco de sus funciones, la OTIC asume los siguientes compromisos específicos exigidos como habilitadores en la Política de Gobierno Digital del Estado Colombiano:

- **Arquitectura:** Diseñar y mantener una arquitectura tecnológica interoperable, alineada con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado colombiano, que permita una integración efectiva de los sistemas de información y facilite la toma de decisiones estratégicas basadas en datos.
- **Cultura y Apropiación:** Impulsar procesos de sensibilización, capacitación y fortalecimiento de competencias digitales entre los servidores públicos, promoviendo una cultura organizacional orientada a la transformación digital y la innovación pública.
- **Seguridad y Privacidad de la Información:** Implementar y mantener controles de seguridad de la información que protejan los activos digitales de la entidad y la privacidad de los datos personales, en cumplimiento con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normativas aplicables.
- **Servicios Ciudadanos Digitales:** Desarrollar, mantener y mejorar los canales y servicios

digitales ofrecidos a la ciudadanía, garantizando su accesibilidad, disponibilidad, facilidad de uso y alineación con los lineamientos del ecosistema de servicios ciudadanos digitales promovido por el Ministerio TIC.

La OTIC también será responsable de generar reportes periódicos sobre el estado de la implementación de esta política, consolidar indicadores de avance, identificar riesgos o necesidades, y proponer planes de mejora continua. Así mismo, liderará la articulación con otras áreas de la entidad, cuando sea necesario, para lograr el cumplimiento efectivo de los objetivos establecidos.

SEGUIMIENTO Y EVALUACION

El seguimiento y la evaluación de la Política de Gobierno Digital de la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca tiene como propósito medir el avance real de su implementación, verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos y orientar acciones de mejora continua. Este proceso garantiza que los esfuerzos en transformación digital, seguridad de la información, gestión de datos, servicios ciudadanos digitales y transparencia se ejecuten de manera efectiva y alineada con los estándares del MinTIC y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Para ello, se implementará un sistema de monitoreo permanente basado en indicadores de cumplimiento y de resultado, reportes periódicos, análisis de desempeño y procesos de retroalimentación interna y externa que faciliten la toma de decisiones estratégicas.

Esquema de seguimiento: Se desarrollará a través de un proceso estructurado y continuo que inicia con la recolección, verificación y consolidación de la información necesaria para evaluar el avance de la política. Esta etapa comprende la consulta de bases de datos, reportes técnicos, evidencias documentales, métricas de los sistemas institucionales y cualquier otro insumo que permita medir el nivel de implementación de los lineamientos establecidos. Toda la información recopilada será sometida a un proceso de validación para garantizar su calidad, coherencia y trazabilidad, asegurando que los resultados obtenidos representen fielmente la situación real de la entidad.

Una vez validada la información, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones procederá a calcular los indicadores de cumplimiento y de resultado definidos en esta política, incluyendo aquellos relacionados con transformación digital, seguridad de la información, servicios ciudadanos digitales, arquitectura tecnológica, datos abiertos y transparencia. Los indicadores permitirán identificar tendencias, avances, brechas y oportunidades de mejora en la ejecución de las acciones institucionales. Este análisis será complementado con revisiones periódicas, reuniones de seguimiento y espacios de articulación interna, en los cuales se evaluará el desempeño de cada área responsable y se definirán ajustes o correctivos cuando sea necesario.

Finalmente, los resultados serán consolidados en informes de seguimiento trimestrales y anuales, los cuales incluirán análisis comparativos, recomendaciones estratégicas y planes de mejora orientados a fortalecer la implementación de la política. Estos informes servirán como insumo para los reportes oficiales requeridos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital, el autodiagnóstico de Seguridad y Privacidad de la Información y el reporte FURAG. Además, permitirán retroalimentar la toma de decisiones institucionales, promover el mejoramiento continuo y garantizar que la entidad

avance de manera progresiva hacia la consolidación de un gobierno digital eficiente, seguro y centrado en el ciudadano.

PROPÓSITO	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR
Transformar trámites y servicios de alto impacto ciudadano mediante soluciones digitales seguras y accesibles.	Optimizar la experiencia del usuario mediante servicios digitales simples, confiables e interoperables.	Porcentaje de trámites digitalizados	$(\text{Número de trámites digitalizados} / \text{Total de trámites identificados como digitalizables}) \times 100$
Fortalecer la seguridad digital y proteger los activos de información institucional.	Implementar controles del MSPI y mecanismos de gestión del riesgo digital.	Índice de implementación del MSPI	$(\text{Número de controles MSPI implementados} / \text{Total de controles aplicables}) \times 100$
Potenciar el uso y aprovechamiento de datos institucionales para la toma de decisiones.	Incrementar proyectos que utilicen analítica y datos abiertos.	Porcentaje de proyectos basados en datos	$(\text{Proyectos implementados} / \text{Total de proyectos programados}) \times 100$
Fomentar una cultura organizacional orientada al uso seguro, responsable y eficiente de las tecnologías digitales, fortaleciendo las capacidades institucionales y ciudadanas.	Incrementar el nivel de apropiación tecnológica del personal y de la comunidad mediante procesos de sensibilización, capacitación y acompañamiento continuo.	Número de capacitaciones realizadas en cultura y apropiación tecnológica.	$(\text{Total capacitaciones ejecutadas} / \text{Total de capacitaciones programadas}) \times 100$
Consolidar la Arquitectura Empresarial como marco estratégico para la toma de decisiones, garantizando la alineación entre los procesos misionales, la gestión tecnológica y la mejora continua en la entidad.	Fortalecer el nivel de madurez del Modelo de Arquitectura Empresarial mediante la adopción progresiva de prácticas, dominios y componentes definidos por MinTIC, asegurando la estandarización y trazabilidad de la información organizacional.	Nivel de madurez del Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE).	Puntaje obtenido en la evaluación del nivel de madurez MAE. 1. Inicial 2. Repetible 3. Definido 4. Gestionado Optimizado
Promover la transparencia y el acceso a la información pública conforme a la Ley 1712 y la Resolución 1519.	Asegurar que el portal cumpla con los lineamientos expuestos en la Res.1519 de 2020	Cumplimiento de lineamientos de publicación	$(\text{Ítems cumplidos} / \text{Total de ítems exigidos}) \times 100$

RESPONSABLES

ROL	RESPONSABILIDAD
Alta dirección	- Adoptar la política de gobierno digital de la RMBC al interior de la entidad. - Apoyar la implementación de los ejercicios de AE relacionados con la política de gobierno digital. - Proporcionar los recursos necesarios para la adopción e implementación de la política de gobierno digital.
Comité institucional de Gestión y desempeño	Orientar y aprobar la implementación de la Política, alineándola con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
Oficina asesora de planeación institucional	Articular e incluir en el desarrollo de los planes, procesos, programas y proyectos de la entidad aspectos asociados a la política de gobierno digital.
Líder funcional de área	Garantizar la adecuada adopción, aplicación y cumplimiento de la política de gobierno digital dentro de su competencia, asegurando la ejecución de las acciones, ajustes y actividades necesarias para su implementación efectiva.
Líder de Gobierno Digital	- Participa como responsable de los componentes de TI en la gestión e implementación de la política de gobierno digital. - Es el encargado de direccionar las acciones para la gestión de TI en la entidad y de articular los componentes de la política de gobierno digital.
Colaboradores, terceros y proveedores	- Se comprometen a cumplir con las disposiciones establecidas en esta política, actuando con responsabilidad, diligencia y apropiación.

DEFINICIONES

- **Accesibilidad:**¹ Es una característica deseable en las páginas web e interfaces gráficas de los sistemas de información que consiste en la posibilidad que tiene un usuario de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que cuente con algún tipo de discapacidad.
- **Activo de Información:**² En relación con la privacidad de la información, se refiere al activo que contiene información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.
- **Activo:**³ Cualquier cosa que tenga valor para la entidad ya sea tangible o intangible. Existen diversos tipos de activos en una entidad como: información, software, hardware, trámites o servicios, recurso humano con sus aptitudes, habilidades, y experiencia, reputación o Imagen organizacional.
- **Arquitectura de T.I. sectorial:** Es el análisis integral y estratégico de un sector de la administración pública (salud, educación, tic, entre otros) basado en los dominios del

¹Res 1519 2020

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm

² MSPI https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-162623_recurso_1.pdf

³ MSPI https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-162623_recurso_1.pdf

Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y planificar la transformación necesaria que le permita a un sector evolucionar hasta la arquitectura empresarial objetivo.

- **Arquitectura de T.I.:** De acuerdo con el Marco de referencia de Arquitectura empresarial del estado, define la estructura y las relaciones de todos los elementos de T.I. de una organización. se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de T.I. (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).
- **Arquitectura empresarial:**⁴ Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad. Cuando se desarrolla en conjunto para grupos de instituciones públicas, permite además asegurar una coherencia global, que resulta estratégica para promover el desarrollo del país.
- **Artefacto:** Es un producto tangible resultante del proceso de diseño y desarrollo de software o arquitectura empresarial. Ejemplos de artefactos son: diagramas de casos de uso, catálogos de sistemas de información, infraestructura tecnológica, mapas de información, entre otros.
- **Back Office (término en inglés):** Es el conjunto de tareas, actividades, puestos y procedimientos administrativos de la entidad u organización encaminados a dar apoyo y soporte a la gestión. Estas operaciones o procesos no tienen que ver directamente con los ciudadanos o grupos de interés externos. Los servicios de back office son procedimientos internos que se realizan antes o después de la interacción con el ciudadano o grupo de interés externo. El back office incluye toda la infraestructura para soportar el front office.
- **Cadena de trámites:** A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto ciudadano-Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación puede darse intra e intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.
- **Capacidad Institucional:**⁵ Es una habilidad que debe tener una institución para poder cumplir con la misión y los objetivos que se propone. Se entiende que se tiene la capacidad cuando se posee procesos, infraestructura y talento humano con las competencias requeridas para prestar los servicios que debe proveer.
- **Ciudad o territorio inteligente:**⁶ Aquella que tiene una visión holística de sí misma, y en la cual sus procesos estratégicos y la provisión de servicios urbanos se basan en la promoción del desarrollo sostenible y la innovación, y en el uso y aprovechamiento de las TIC, con el propósito de aumentar la calidad de vida de los ciudadanos.
- **Confidencialidad:**⁷ Se refiere a que la información solo puede ser conocida por individuos

⁴ MRAE https://mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-204807_recurso_2.pdf

⁵ MRAE https://mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-204807_recurso_2.pdf

⁶ Res 1519 2020

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm

⁷ MSPI https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-162623_recurso_1.pdf

autorizados.

- **Datos abiertos:**⁸ Son aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.
- **Estado abierto**⁹: Es una modalidad de gestión pública más transparente, sujeta a rendición de cuentas, participativa y colaborativa, entre Estado y sociedad civil, donde el Estado hace posible una comunicación fluida y una interacción de doble vía entre gobierno y ciudadanía; dispone canales de diálogo e interacción, así como información para los ciudadanos con el fin de aprovechar su potencial contribución al proceso de gestión y la ciudadanía aprovecha la apertura de esos nuevos canales participativos, podrá colaborar activamente con la gestión de gobierno, promoviendo de este modo una verdadera democracia. El Estado no solo hace referencia a la rama ejecutiva, sino a la rama legislativa, judicial y órganos de control.
- **Front office (término en inglés)**: Son todas las actividades, proceso, puestos y procedimientos de la entidad u organización que están en contacto y directamente relacionadas con el ciudadano o grupos de interés externos a ella.
- **Gestión de T.I.:**¹⁰ Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI). A través de la gestión de TI, se opera e implementa todo lo definido por el gobierno de TI. La gestión de T.I. permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.
- **Gobierno Digital:**¹¹ De forma general, consiste en el uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público. Esto depende de un ecosistema de actores gubernamentales, ONGs, empresas, asociaciones ciudadanas e individuos que dan soporte a la producción de y acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno. En Colombia, Gobierno Digital es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -Ministerio TIC, que tiene como objetivo *“Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”*.
- **Integridad:**¹² Se refiere a la garantía de que una información no ha sido alterada, borrada, reordenada, copiada, etc., bien durante el proceso de transmisión o en su propio equipo de origen.
- **Lineamiento:**¹³ Es una directriz o disposición obligatoria para efecto de este manual que debe ser implementada por las entidades públicas para el desarrollo de la política de

⁸ Res 1519 2020

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm

⁹ Res 1519 2020

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm

¹⁰ Res 1519 2020

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm

¹¹ Decreto 767 2022 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=186766

¹² MSPI https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-162623_recurso_1.pdf

¹³ Decreto 767 2022 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=186766

gobierno digital. Los lineamientos pueden ser a través de estándares, guías, recomendaciones o buenas prácticas.

- **Manual de Gobierno Digital:** ¹⁴Documento que define los lineamientos, estándares y acciones a ejecutar por parte de los sujetos obligados a cumplir la Política de Gobierno Digital en Colombia, el cual es elaborado y publicado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación.
- **Marco de interoperabilidad:** ¹⁵Es el conjunto de principios, políticas y recomendaciones que busca facilitar y optimizar la colaboración entre organizaciones privadas y entidades del Estado para intercambiar información y conocimiento, en el marco de los procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios a ciudadanos, empresas y a otras entidades para intercambiar información, aporte de documentos y datos en línea.
- **Responsive (término en inglés):** Técnica de diseño web adaptativo, que busca la correcta visualización de una misma página en distintos dispositivos computadores de escritorio, tabletas y dispositivos móviles.
- **Sede Electrónica:** Es una dirección electrónica que permite identificar la entidad y la información o servicios que provee en la web, a través de la cual se puede acceder de forma segura y realizar con todas las garantías legales, los procedimientos, servicios y trámites electrónicos que requieran autenticación de sus usuarios. (Decreto 1078 de 2015, artículo 2.2.17.7.1).
- **Servicios ciudadanos digitales:** ¹⁶Es el conjunto de servicios que brindan capacidades y eficiencias para optimizar y facilitar el adecuado acceso de los usuarios a la administración pública a través de medios electrónicos. Estos servicios se clasifican en básicos y especiales.
- **Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA):** Es una herramienta informática destinada a la gestión de documentos electrónicos de archivo. También se puede utilizar en la gestión de documentos de archivo tradicionales.
- **Trámite:** ¹⁷ Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.
- **Transformación digital:** ¹⁸Es un proceso de reinención o modificación en la estrategia o modelo del negocio, que responde a necesidades de supervivencia de las organizaciones y se apoya en el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Usabilidad:** ¹⁹Es un anglicismo que apareció hace algunos años, que significa facilidad de uso. Desde la Norma ISO 9241-11 (1998), usabilidad se define como *“El grado en que un producto puede ser usado por determinados usuarios para lograr sus propósitos con*

¹⁴ Decreto 767 2022 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=186766

¹⁵ Decreto 767 2022 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=186766

¹⁶ Res 1519 2020

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm

¹⁷ Res 1519 2020

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm

¹⁸ Res 1519 2020

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm

¹⁹ Res 1519 2020

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm

eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso específico”.

CONTROL DE DOCUMENTOS

Versión	Fecha aprobación	de	Descripción de la modificación
1	26/12/2025		Aprobación de documento

ELABORÓ	Brahiam Alirio Cruz Aleman	Contratista	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación
REVISÓ TÉCNICAMENTE	Milthon Cesar Londoño Jurado	Contratistas	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación
REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	Rosa Edilma Lopez	Contratistas	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación
APROBÓ	Liliana Morales	Jefe	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación