

Implementación de la política gobierno digital durante la pandemia, en la Secretaria De
Educación del Distrito, en el proceso de PQRS en el año 2020



Yeimy Nataly Caro Avila

Código: 4402185

Universidad Militar Nueva Granada

Facultad de Ciencias Económicas

Dirección de Postgrado

Especialización en Finanzas y Administración Pública

Bogotá D.C

2022

Tabla de contenido

Resumen	IV
Abstract	V
Introducción	1
Pregunta problema	2
Objetivo general	2
Objetivos específicos.....	2
Marco teórico	3
Conclusiones	22
Bibliografía	23

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Integración de los elementos de la política pública Gobierno Digital.	9
Ilustración 2 : Marco Regulatorio y de Política en la SED	11
Ilustración 3 : Equipo Gobierno Digital.....	12
Ilustración 4. Canales de atención PQRS 2019-2020	19

Tabla de tablas

Tabla 1 Capacitaciones Gobierno Digital Enero- Junio 2021.....	16
Tabla 2 Ejecución FURAG- Gobierno digital- SED.....	16
Tabla 3 Canales más usados según grupos de interés en SED.....	17
Tabla 4 Histórico % solicitudes atendidas según canal	20

Resumen

La presente investigación trata sobre la implementación de la política de gobierno digital en Colombia, se identifican sus diferentes elementos y cuál ha sido su trascendencia desde la gestión del gobierno nacional, la relación con otras políticas donde se fomenta el uso de las tecnologías de la comunicación e información, con el fin de ubicar su implementación en la Secretaria de Educación del Distrito en especial para el periodo 2020-2021, años durante los cuales se vivió la pandemia COVID-19. Se identificará mediante qué planes, políticas y procesos se implementa la política dentro de la SED teniendo en cuenta que esta política hace parte del MIPG como herramienta y se identifica dentro los procesos de apoyo de la entidad, dentro de las principales políticas y planes se identifican la política subsistema de gestión de seguridad de la información, el plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones 2020-2024 y plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad donde están gestionados los elementos definidos para la política de gobierno digital. También se hace la presentación de estadísticas que permitan inferir cuales fueron los principales cambios que presento el proceso de PQRS de la SED y de qué manera incidió en estos la implementación que lleva la SED de la política gobierno digital.

Palabras clave: Política pública, gobierno digital, servicios digitales, pandemia, plan, sistemas de información, TICs, entidades públicas.

Abstract

The present investigation deals with the implementation of the digital government policy in Colombia, its different elements are identified and what has been its importance since the management of the national government, the relationship with other policies where the use of communication technologies is encouraged. and information, in order to locate its implementation in the Secretary of Education entity of the District, especially for the period 2020-2021, years during which the COVID-19 pandemic was experienced. It will be identified through which plans, policies and processes the policy is implemented within the SED, taking into account that this policy is part of the MIPG as a tool and is identified within the entity's support processes, within the main policies and plans are identified the information security management subsystem policy, the Strategic Plan for Information and Communication Technologies 2020-2024 and the security and privacy risk treatment plan where the elements defined for the digital government policy are managed. Statistics are also presented that allow inferring what were the main changes that the SED's PQRS process presented and how the SED's implementation of the digital government policy affected them.

Keywords: Public policy, digital government, digital services, pandemic, plan, information systems, TICS, public entities.

Introducción

En Colombia, las políticas públicas se puede decir que son una herramienta que permite al gobierno nacional realizar una gestión más allá de la administrativa para cumplir con los fines del estado y dar un lineamiento para tratar de solucionar una problemática o estandarizar la gestión de un proceso de interés general; con la llegada de la pandemia del COVID-19 en las entidades del estado tuvo una gran relevancia la política de gobierno digital ya que esta gracias a su implementación y mejora en sus lineamientos que tuvo desde el año 2018, permitió que las entidades del estado pudieran realizar con agilidad y de manera proactiva una transición de atención presencial a virtual de muchos de sus servicios; teniendo en cuenta que con la pandemia se llevaron a cabo dos medidas de bioseguridad como fue el aislamiento obligatorio y aislamiento social lo cual no permitían la atención presencial en las instalaciones de las diferentes entidades públicas. Por tanto, en el presente escrito se realiza una descripción de cuáles son los lineamientos de la política de gobierno digital, como esta implementada dentro de la entidad Secretaria de Educación del Distrito y como incidió en el proceso de PQRS de la entidad durante el periodo de la pandemia COVID-19 2020-2021.

Pregunta problema

¿Cómo incidió la política de gobierno digital, al proceso de PQRS de la Secretaria de Educación del Distrito, durante la pandemia COVID-19?

Objetivo general

Explicar cómo la Secretaria de Educación del Distrito, implemento en el proceso de PQRS, la política de gobierno digital, durante la pandemia en el periodo 2020- 2021.

Objetivos específicos

1. Identificar la política de gobierno digital en Colombia.
2. Describir la implementación de la política de gobierno digital, en la Secretaria De Educación del Distrito.
3. Comparar los resultados de la implementación de la política de gobierno digital, en el proceso de PQR entre el año 2020 y 2021.

Marco teórico

En Colombia desde los años 90, en el gobierno se involucra al estado en busca de orientar su desarrollo no solo en la administración de los recursos públicos, sino en intervenir en búsqueda de garantizar el bienestar colectivo, de ahí que para resolver problemas públicos concretos o de intereses general, algunas veces especialmente para las comunidades más vulnerables, el estado hace uso de las políticas públicas. Una Política Publica como lo menciona (Barón, 2022) “es una directriz u orientación general sobre lo que el Estado y sus autoridades deben hacer o no hacer respecto a determinado asunto (...)” (p.3) se pueden clasificar según su contenido, en la forma como se adoptan, su enfoque, el ámbito de actuación territorial, según el destinatario, el grado de coerción y el estilo de respuesta.

Las políticas públicas se caracterizan por tener los siguientes elementos; i) Un contenido: que es el objeto que la hace ser; ii) Un programa: que define la estructura que orienta y articula las diferentes autoridades que intervienen en la política; iii) Una orientación normativa: que expresa la finalidad desde el marco legal; iv) Un factor de coerción: que se sustenta en la autoridad que ha investido el acto gubernamental y; v) una competencia social: la problemática que vulnera a un sector de la sociedad y por el cual se va a intervenir.

Además, las políticas públicas se dan en 4 fases; primera la gestación donde se identifica el problema público; segunda la formulación donde en agenda con el gobierno y se construyen alternativas, se interactúa con los actores interesados y se analiza la factibilidad técnica y política; tercera, la implementación donde se pone en práctica la alternativa elegida con sus planes y programas, y se le da el marco legal y cuarta, la evaluación donde se realiza una valoración del resultado y se buscan oportunidades de mejora para tener mayores logros.

Las políticas públicas son aprobadas mediante leyes y documentos CONPES, el CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) “fue creado por la Ley 19 de 1958. Ésta es la máxima autoridad nacional de planeación y se desempeña como organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país”. (DNP, 2022).

Esta entidad trabaja en conjunto con el Departamento Nacional de Planeación quien lo apoya en algunas funciones de nivel económico, para así desarrollar y aprobar los documentos en donde se dan los lineamientos y alcances para las políticas públicas, de los diferentes sectores administrativos del país.

Los miembros del CONPES están establecidos mediante el Decreto 2148 de 2009. El CONPES actúa bajo la dirección del presidente de la República y lo componen como miembros permanentes con derecho a voz y voto, el vicepresidente de la República, todos los ministros, el director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, el director del Departamento Nacional de Planeación, y el Director del Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación – Colciencias. (DNP, 2022).

En Colombia, las políticas a través del tiempo han tenido una evolución importante puesto que antes, estas eran consideradas políticas gubernamentales, debido a que su enfoque estaba concebido en racionalizar y justificar las acciones del gobierno, ahora se encuentran unas políticas más públicas ya que existe un proceso de construcción fundado en argumentos válidos y de peso sin importar su procedencia, esto permite que se den en escenarios de deliberación y participación, garantizando a su vez el proceso democrático y el mayor beneficio para las partes beneficiadas e interesadas.

En Colombia, mediante la Ley 1712 de 2014 “se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.” mediante esta ley se busca garantizar que cualquier persona o parte interesada pueda acceder a la información de las entidades públicas garantizando que la administración pública cumpla con algunos principios frente a la información que procesa, los principios de máxima publicidad para titular universal, transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad de la información, divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de la información (Ley 1712, 2014, art.3); este acceso también está puesto a consideración de las disposiciones legales de reserva y de restricción.

Teniendo en cuenta la relevancia que legalmente tiene el acceso a la información que generan las entidades públicas, es importante destacar el rol que tienen estas entidades para dar acceso a toda la información que pueda tener un interés general, de manera que toma relevancia la política de gobierno digital que actualmente implementa el gobierno nacional, mediante la cual se permite un fácil acceso a la información de las entidades gubernamentales de manera digital, actualizada y que a su vez permite que estas presten otros servicios en línea.

En la búsqueda de un estado que preste servicios de calidad a los ciudadanos o partes interesadas o beneficiadas de su gestión, el gobierno nacional ha implementado desde el año 2000 diferentes estrategias, planes y políticas públicas que permitan orientar de manera eficiente y participativa hacia la transformación digital todas las gestiones de las entidades públicas.

Desde el año 2000, mediante el CONPES 3072 “Agenda de conectividad” y a través del Decreto 1151 de 2008, se implementó en la nación la estrategia gobierno en línea, fue el primer acercamiento e implementación de los procesos digitales en las entidades del estado, la base de un gobierno con gestión electrónica y más eficiente, mediante estas estrategias se buscaba

unificar la prestación de servicios de las diferentes entidades estatales mediante un acceso multicanal que garantizara el resguardo de la información y diera fiabilidad y seguridad del gobierno en línea, fue así como se empezaron a gestionar los primeros trámites y servicios en línea, la ventanilla única virtual y la intranet gubernamental.

Una década después por medio del documento CONPES 3650 “Importancia estratégica de la estrategia gobierno en línea” se reconoció la importancia del uso de las tecnologías de información y comunicación para ofrecer con mayor calidad los servicios y generar mayor eficiencia y eficacia en la función administrativa de las entidades públicas, además que se desarrollaron planes para ampliar las categorías de los servicios que se ofrecían en línea y mejorar la intranet gubernamental. Mediante el Decreto 2693 del 2012 se realizó una actualización de los lineamientos para aprovechar al máximo la implementación de las TIC y es así como se automatizaron los tramites y procesos para el gobierno Nacional. Nuevamente en el año 2015 por medio del Decreto 1078 realizan una actualización de los lineamientos de la estrategia gobierno en línea en donde se logró lo siguiente:

Focalizar las acciones para la implementación de la estrategia de gobierno en línea, a través de sus cuatro componentes: TIC para servicios; TIC para gobierno abierto; TIC para la gestión; y seguridad y privacidad de la información en las entidades de Gobierno. (CONPES 3975, 2019, p. 12).

Pero hasta ese momento a pesar de que ya se reconocía por parte del gobierno y se implementaban diferentes estrategias por la importancia del uso de las TIC, para agilizar los servicios que ofrecía el estado su avance era lento, los servicios no eran ágiles ni ofrecían información en línea que garantizara poder acceder a esta en tiempo real.

Por esto, en el año 2018 según el Decreto 1008 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”, se plantea el concepto gobierno digital y se establecen componentes, habilitadores transversales y propósitos para implementar en la gestión de las entidades estatales desde los principios de que garanticen la innovación, la competitividad, la proactividad y la seguridad de la información.

Los componentes de la política según el Decreto 1008 de 2018 “son las líneas de acción que orientan el desarrollo y la implementación de la política de gobierno Digital a fin de lograr sus propósitos; y son: TIC para el estado y TIC para la sociedad”. TIC para el estado busca mejorar la relación y colaboración entre las entidades gubernamentales mediante la implementación de las TIC y por otro lado TIC para la sociedad pretende mejorar la relación y colaboración en conjunto con la sociedad a través de la participación para el diseño de producto y servicios de valor aprovechando los datos públicos e identificando alternativas para mitigar o extinguir las dificultades de interés general. Los habilitadores transversales según el Decreto 1008 de 2018 “son los elementos fundamentales de seguridad de la información, arquitectura y servicios ciudadanos digitales, que permiten el desarrollo de los componentes y el logro de los propósitos”. En cuanto a seguridad y privacidad de la información hace referencia a que todas las entidades públicas deben incorporar en la gestión de sus diferentes servicios, sistemas de información y demás, modelos de seguridad y privacidad de la información que garanticen la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos; dentro de la arquitectura hace referencia a que las entidades deben aplicar en su administración los lineamientos del Marco de Referencia de arquitectura empresarial del Estado para consolidar las capacidades

institucionales; y los servicios ciudadanos digitales se encarga de que todos los trámites y procesos digitales de las entidades públicas, deben estar integrados de manera que se racionalicen recursos, se estandarice y armonice los servicios del sector público. Los propósitos de la política según el Decreto 1008 de 2018 “son los fines de la política de Gobierno Digital, que se obtendrán a partir del desarrollo de los componentes y los habilitadores transversales” y se definen como; i) los servicios digitales de confianza y calidad que trata de la prestación de los servicios digitales en donde las entidades deben contar con procedimientos seguros de la gestión de la información alineados con la arquitectura institucional y que manejen métodos de autenticación y una carpeta ciudadana con el fin de que sea un proceso ágil, sencillo y útil; ii) procesos internos seguros y eficientes en donde mediante la implementación y gestión de las TIC las entidades desarrollan procesos y procedimientos con sistemas de manejo seguro de la información logrando así cumplir con las métricas y objetivos; iii) decisiones basadas en datos para aprovechar la data generada con calidad y seguridad y usarla en la toma de decisiones en cuestiones de interés general; iv) empoderamiento ciudadano por medio de un estado abierto en donde se gestiona la injerencia por parte de los interesados en asuntos de interés públicos y en las gestiones de las entidades estatales mediante el uso y aprovechamiento de las diferentes tecnologías de información y comunicación digitales; v) territorios y ciudades inteligentes por medio de las TIC, en donde se realiza promoción e implementación de iniciativas por parte de las entidades gubernamentales para impulsar el desarrollo sostenible con el uso integrado y proactivo e implementación de las TIC.

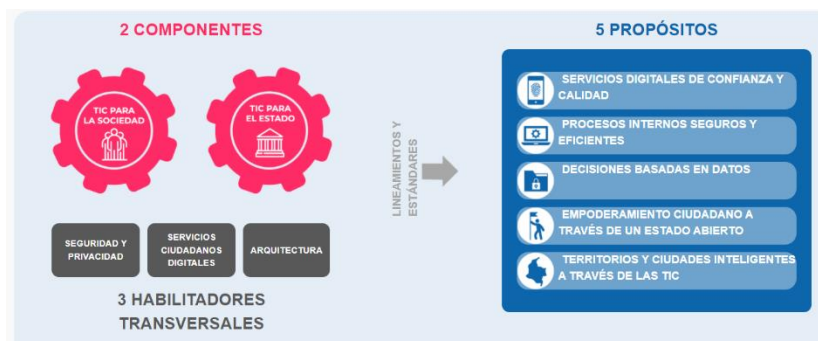


Ilustración 1. Integración de los elementos de la política pública Gobierno Digital.

Fuente: Gobierno Digital. MINTIC, 2022.

Para llevar a cabo la implementación de la política gobierno digital en las entidades se elaboró el manual de gobierno digital, mediante el cual se definen los diferentes lineamientos y las acciones que deben ejecutar las entidades y se constituyó como herramienta del manual del MIPG.

En materia de liderazgo y evaluación de la política gobierno digital es de la siguiente manera; Primero, el Líder de la política está a cargo del MINTIC/Dirección de gobierno digital con apoyo de las entidades de MIPG; Segundo, el responsable institucional quien sería el Representante legal de la entidad; Tercero, el responsable de orientación que son los comités institucionales de gestión y desempeño de la entidad; Cuarto, el responsable de liderar implementación quien es el Director o jefe de oficina o coordinador de TICs o quien haga sus veces dentro de la entidad y Finalmente; el evaluador de la implementación en las entidades que lo hace el MINTIC a través de la dirección de gobierno digital, esta evaluación la llevan a cabo por medio de indicadores de cumplimiento y de resultado, información que debe ser presentada a través del formulario FURAG, también se evaluarán para obtener el sello de calidad “Excelencia de Gobierno Digital”

Esta nueva política para el 2018 también buscaba acelerar la transformación digital del sector público lo cual logro, ya que a pesar de los esfuerzos hasta la fecha:

El ritmo de transformación había sido lento comparado con el resto del mundo, como se evidencia en la pérdida de posiciones en indicadores internacionales como el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (del puesto 31 en 2010 al 61 en 2018)”(CONPES 3975, 2019,p,9); pero para el año 2019 después de haber realizado la implementación de la política bajo el concepto de gobierno digital y establecer unos lineamientos que buscaban más eficiencia dentro de la gestión de los servicios que se prestaban en línea, se logró reposicionar ya que obtuvo en el ranking de la OCDE el tercer puesto en el índice de gobierno digital, además que “Con respecto a los países de América Latina evaluados, Colombia ocupó la primera posición seguido de Uruguay (9/33), Brasil (16/33), Chile (24/33), Panamá (30/33) y Argentina (31/33). Los mayores avances de Colombia en materia de Gobierno Digital se observan en las dimensiones de Gobierno como plataforma (0.79 puntos) y Proactividad (0.78 puntos), en la que ocupó el primer lugar en el ranking. (MINTIC,2020).

Este logro de reposicionamiento también se logró debido a que, en el año 2019, mediante el CONPES 3975 se formalizo la política Nacional para la transformación digital e inteligencia artificial, mediante esta política el gobierno nacional reconoció las necesidades de potenciar el uso estratégico de las tecnologías digitales y la inteligencia artificial, sin desconocer otras como el internet de las cosas, la robótica y demás, no solo en el sector público como lo venía implementando sino también en el sector privado ya que la transformación digital se considera la cuarta revolución industrial (4RI), teniendo en cuenta que es esta política afecta a todos los sectores de la economía se planteó para implementarse inicialmente durante 5 años mediante una

inversión aproximada de 121.619 millones de pesos. Por esto dentro del PND 2018-2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, se observa una gran relevancia de los planes de transformación digital reconociendo la gran necesidad de llevar la conectividad a un nivel general dentro del país para reducir las brechas entre zonas urbanas y rurales y la implementación de tecnologías avanzadas para dar respuesta a los retos de transformación y valor social y económico para Colombia.

Dentro de las entidades que tienen que implementar la política gobierno digital se encuentra la Secretaria de Educación del Distrito y esta implementada de la siguiente manera:



Ilustración 2 : Marco Regulatorio y de Política en la SED
Fuente: SED. PETIC 2020-2024.

Primero; se identifica que está caracterizada en los procesos de apoyo como caracterización del proceso gobierno y seguridad digital; en dónde; se inicia con la formulación de los lineamientos para el desarrollo e implementación de soluciones, servicios de TIC, de seguridad y privacidad de la información y finaliza con el seguimiento a la ejecución de los planes, programas y proyectos de TI y el monitoreo a los riesgos de seguridad de la información y la identificación las acciones de mejora. Se ejecuta el nivel central. (Portal SED,2022).

En esta caracterización se encuentra el planear, hacer, verificar y actuar, además se identifica el indicador de eficacia y los recursos utilizados dentro del proceso, algunas de las

salidas del proceso que garantizan la implementación de los componentes, habilitadores y propósitos de la política gobierno digital son; i) Política Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información; ii) Lineamientos para la formulación y seguimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI, iii) Lineamientos de administración de portales y servicios web, iv) Lineamientos para la formulación y seguimiento del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información; v) Informe de proyectos de conectividad, infraestructura tecnológica, sistemas de información, soluciones informáticas, páginas web y seguridad digital definidos; vi) Catálogo de servicios de TIC; vii) Inventario del datacenter e infraestructura tecnológica, viii) Inventario de activos de información; ix) Plan de Pruebas de vulnerabilidad.

En los procesos de liderazgo e implementación mediante Resolución 857 del 1 de abril de 2019 se estableció que el jefe Oficina Administrativa de REDP, es el Líder de implementación de la política de Gobierno Digital en la SED.

De igual forma, mediante Resolución 1395 del 23 de agosto de 2019 – se definió el equipo técnico de gestión y desempeño de MIPG-política de Gobierno Digital de la SED, compuesto de la siguiente forma; director de Servicios Administrativos, director general de Colegios Distritales, Director de Cobertura, Director de Preescolar y Básica y la Oficina Administrativa de REDP- Profesionales tema (Gobierno Digital y Seguridad informática)

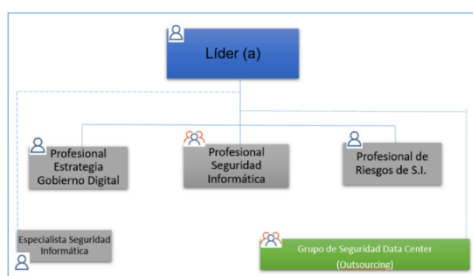


Ilustración 3 : Equipo Gobierno Digital
Fuente: SED. PETIC 2020-2024.

La Secretaria de educación del distrito identifica dentro del MIPG a la política de gobierno digital en la dimensión 3 gestión para resultados con valores; para cumplir con su gestión desde la aplicación de las tecnologías de la información en sus procesos, esta cuenta con 50 sistemas de información, 10 servidores de base de datos, 3 monitores de bases de datos, se usan servicios de infraestructura como servicio (IAAS), plataforma como servicio (PAAS) y software como servicio (SAAS), además para la seguridad de la información cuenta con equipos y soluciones de seguridad que garanticen la integridad y disponibilidad de la información.

Dentro de la implementación de la política gobierno Digital la secretaria de educación del distrito ha implementado una política y unos planes que logren llevar a cabo sus propósitos; por un lado, se encuentra la política subsistema de gestión de seguridad de la información en donde refiere a un conjunto de prácticas destinadas a implementar, verificar, preservar y mejorar la protección de los activos de información en la entidad, minimizando los riesgos por pérdida de confidencialidad, indisponibilidad o integridad de la información, esta se encuentra soportada en lineamientos claros teniendo en cuenta las necesidades del negocio y los requerimientos regulatorios, dentro de esta política se encuentra enfocada la importancia del habilitador transversal seguridad y privacidad de la política gobierno digital; dentro de estos lineamientos se encuentran, roles y responsabilidades para la organización interna de la información, autorizaciones y configuraciones de dispositivos móviles que se conecten y tengas acceso a las redes de la entidad, revisión de los antecedentes previo a la contratación de personal, asignación de usuarios, responsabilidades e inventarios de información para gestión de funciones, salvaguardar la información en caso de cese o cambio de puesto de trabajo de los funcionarios, controles para la manipulación de la información en medios removibles, fijos y digitales, controles criptográficos en caso de traslado de información, copias de seguridad, seguridad en

espacio físicos y de equipos y finalmente gestión de seguridad en redes y partes externas.

También encontramos el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones 2020-2024 PETIC donde en este plan podemos encontrar la descripción de las estrategias y proyectos que serán ejecutados por parte de la secretaria de educación del distrito, en temas relacionados con tecnologías de la información y comunicaciones durante la vigencia 2020 – 2024 se pueden identificar 13 proyectos dentro del portafolio enfocado a la política gobierno digital para fortalecer principalmente los dos componentes de TIC para el estado y TIC para la sociedad.

De igual forma dentro de este plan define la arquitectura institucional de IT que tiene la SED evidenciando que está bien implementada de acuerdo con los lineamientos de la política gobierno digital.

Esta es la herramienta que orienta y acompaña a la alta dirección de la secretaria de educación del distrito, en la programación de inversiones en tecnologías de información y las comunicaciones, asimismo, define las políticas, estándares, metodologías y directrices que permitirán un mayor aprovechamiento de los recursos y herramientas y un uso efectivo de las tecnologías emergentes, evaluando la forma como se hace uso de la tecnología que se tiene actualmente, logrando un enfoque unificado, reconociendo oportunidades de ahorro y consolidación de esfuerzo. Por último, el PETIC integra los componentes comunicacionales requeridos para socializar la entidad y a todos los interesados como se va a transformar tecnológicamente a través de los diferentes proyectos y políticas de tecnología y seguridad.

Por otro lado, se encuentra el Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información, este plan busca identificar, definir y aplicar los controles de los cuales se mitiga la materialización de los riesgos de seguridad de la información en la entidad, estableciendo un

plan de tratamiento de riesgos que hace parte del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGI) de la Secretaria de Educación del Distrito (SED). Asimismo, tiene la finalidad de prevenir los efectos no deseados que se puedan presentar en cuanto a la seguridad de la información, por lo cual es importante identificar y controlar los riesgos de seguridad de la información presentes en los distintos procesos de la entidad, garantizando el tratamiento y gestión de los riesgos de seguridad de la información. Dentro de este plan se identifica para la política de gobierno digital la importancia del habilitador transversal seguridad y privacidad; y de los propósitos servicios digitales de confianza y calidad; y procesos internos seguros y eficientes.

Además, busca contribuir en el incremento de la transparencia en la gestión pública, promover el uso y dar lineamientos de mejores prácticas de seguridad de la información, contribuir al intercambio de información pública y optimizar la labor de acceso a la información pública al interior de las entidades destinatarias. Dentro de este plan también se identifica la importancia del habilitador transversales servicios ciudadanos digitales.

Otro plan importante dentro de la implementación de la política gobierno digital es el plan institucional de formación y capacitación PIC 2021, este plan está orientado a fortalecer los conocimientos de los funcionarios que sirven en la entidad y se implementa teniendo en cuenta 4 ejes, gestión del conocimiento y de la innovación, creación del valor público, transformación digital y probidad y ética de lo público, una vez caracterizadas las necesidades de conocimiento dentro de la entidad como estrategias para el desarrollo organizacional el orden de importancia para las capacitaciones y formaciones son transformación digital y gestión del conocimiento y la innovación, aceptando así las necesidades de implementar innovación en la digitalización y automatización de los procesos ya que las entidades ahora están en un contexto de

transformación digital, competitividad y globalización. Se asignó para este plan un presupuesto de \$ 1.444.000.000 también se sumaron los recursos aportados por ofertas de capacitación de otras entidades tales como: Alcaldía Mayor de Bogotá, Escuela Superior de Administración Pública entre otras, se evidencia que en el primer semestre del año 2021 de las 36 formaciones y capacitaciones a las que tuvieron acceso los funcionarios de la SED aproximadamente el 20 % estuvieron enfocadas en el fortalecimiento en conocimientos de transformación digital e innovación. A continuación, se relacionan cuales fueron:

Tabla 1.

Capacitaciones Gobierno Digital Enero- Junio 2021

Capacitación	Participantes	Fecha
Capacitación Política de Gobierno y Seguridad Digital	105	27 de mayo
Curso de Bigdata	40	Abril- Junio
Capacitación Tips de Seguridad sobre manejo de Información Personal y Corporativa y Exposición al riesgo	104	17 junio
“Innovación para Directivos y Responsables de la Innovación Fundamentos en Innovación Pública tiempos del conocimiento de la Dirección de Gestión del Conocimiento e Innovación Programa de acompañamiento del diseño de iniciativas innovadoras	Capacitaciones ofrecidas por entidades externas	

Fuente: Elaboración propia a partir del informe de resultados en el ejercicio de seguimiento y evaluación. SED (2021).

Finalmente, los resultados de medición que ha tenido durante el año 2020-2021 la secretaria de educación del distrito en el FURAG frente a la política gobierno digital son:

Tabla 2.

Ejecución FURAG- Gobierno digital- SED

Política	Periodo-	No Actividades	Ejecución
Gobierno Digital	Año 2020	12	88,3%
	Enero - Junio 2021	14	43,93%

Fuente: Elaboración propia. Informes de a partir del informe de resultados en el ejercicio de seguimiento y evaluación. SED (2020 -2021).

A partir de los resultados que ha tenido la política gobierno digital en el FURAG para el año 2020 se puede decir que la entidad ha garantizado una buena gestión de los elementos que la componen y teniendo en cuenta que se constituye como una herramienta del MIPG, sin embargo tuvo observaciones de mejora como utilizar analítica de datos predictiva para mejorar la calidad de los datos, dar optimo cumplimiento de navegación en todas las secciones de la página web, y actualizar la documentación técnica y funcional para cada lo sistemas de información y de arquitectura entre otras, para el año 2021 es incierto saber si mejoro frente al 2020 el indicador de ejecución ya que las entidades tenían hasta el 25 de marzo de 2022 para enviar la información completa del FURAG para 2021, sin embargo con el avance que tuvo hasta mitad de año se puede inferir que iba con una ejecución optima y similar al año anterior.

Para el año 2021 siguiendo a la recomendación de realizar analítica de datos se realizó el Documento Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas SED, con el fin de caracterizar la población objetivo a la cual se le prestan los productos y servicios, una vez consultadas las diferentes fuentes de información disponibles se identificaron grupos de valor como ciudadanía, estudiantes, docentes, administrativos; y por otro lado partes interesadas como veedurías ciudadanas, entidades y organismos de control y entes académicos.

Tabla 3.

Canales más usados según grupos de interés en SED

Grupo de interés	Canal más usado	Porcentaje	Temas más consultados
Docentes	Virtual	66,12%	Solicitud de pensión y cesantías
Estudiantes	Virtual	83,99%	Cupos escolares, beneficios de movilidad,

			becas y oportunidades de estudio
Administrativos	Virtual	97%	Novedades con pagos de nomina

Fuente: Elaboración propia a partir del Documento Caracterización de Usuarios y Partes

Interesadas SED. (2021).

A partir de esta información se puede inferir que para el año 2021 una vez pasado un año de pandemia las diferentes solicitudes de los grupos que reciben los productos y servicios de la SED ya hacían en más del 50% el uso de canales digitales y el resto entre telefónicos y presenciales teniendo en cuenta las limitaciones que se tenían por las medidas de bioseguridad por el COVID-19.

De acuerdo con este informe de caracterización ahora la SED tiene implementado en su página web su portafolio de servicios donde según el grupo tiene caracterizada una sección para ingresar y radicar los tramites disponibles en línea, esta se divide en; estudiantes, padres de familia, docentes, administrativos, instituciones y contratistas. De igual forma presenta dentro de su información de internet, los servicios de agendamiento de citas, defensor del ciudadano, punto y horarios de atención, quejas y reclamos, denuncias de actos de corrupción y noticas de servicio al ciudadano.

En los procesos de PQR de la SED en el año 2020 según el informe de Informe de PQRSDf se atendieron 1.953.659 solicitudes de trámite, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante –SIGA. (SED, 2020, pp. 2-3); de las cuales el 83% tuvieron solución en el primer contacto el 17% restante fueron radicadas para otras gestiones. Dentro de estas los

mayores temas de consulta fueron bono estudiantil 28%, asignación de cupos escolares 24% y sin registro 11%, siendo este el 63% los temas de solicitud.

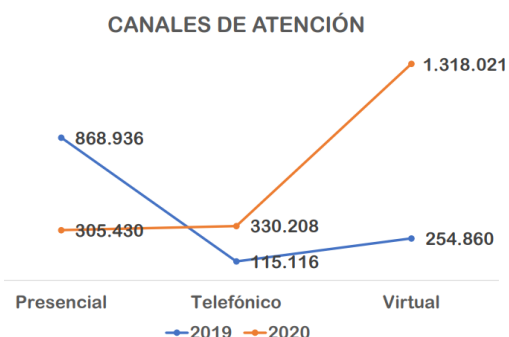


Ilustración 4. Canales de atención PQRS 2019-2020

Fuente: Informe de PQRSDF AÑO 2020 (2020)

A diferencia del año anterior y por la pandemia del COVID-19, junto a todas las medidas que se tomaron durante el 2020 para evitar la propagación del virus se refleja que se obtuvo un aumento aproximado del 57% en el número de solicitudes, se puede decir que, tiene que ver con el tema de bono estudiantil ya que por el traslado del estudio a casa por el aislamiento la SED hizo la entrega de bonos alimentarios para que se garantizara que los niños y niñas tuvieran una alimentación básica; también se evidencia que paso de un 70,14% en 2019 de atención presencial a un 15,63% en 2020, justificado por el aislamiento obligatorio y traslado de actividades laborales a trabajo remoto desde casa; de igual forma paso de un 20,57% en 2019 de atención virtual a un 67,46% en 2020 justificado por los mecanismos de atención virtual que se habilitaron y garantizaron desde la SED para continuar con la prestación de sus servicios y productos teniendo en cuenta que era una de las entidades que por su misión no podía cesar sus actividades ya que la educación es una de los derechos constitucionales y pilar importante para el desarrollo de una sociedad.

De acuerdo a la satisfacción ciudadana, se cumplió con una satisfacción anual del 68% en sus 3 canales de atención en donde el canal presencial obtuvo el 77%, canal telefónico 45%, canal virtual 69% y correo electrónico 79%; este nivel de satisfacción vino acompañado de las recomendaciones y acciones de mejora como mejor tipificación de las solicitudes y reparto en el SIGA, un plan de acción para respuesta oportuna de solicitudes recibidas por la emergencia COVID-19, capacitación al personal para evitar los vencimiento de plazos, corrección en las respuestas automáticas y depuración del CRM para corregir datos duplicados.

Por otro lado, para el año 2021 según los informes de gestión de enero a diciembre de 2021, se atendieron 2.405.057 solicitudes de PQRS de las cuales el 77% tuvieron solución en el primer contacto el 23% restante fueron radicadas para otras gestiones. Dentro de estas los mayores temas de consulta fueron asignación de cupo escolar, formalización de matrícula, bono estudiantil y traslado de cupos.

Tabla 4.

Histórico % solicitudes atendidas según canal

Informe	N solicitudes	Canal de atención		
		Presencial %	Telefónica %	Virtual %
Enero	160134	2,80	10,70	86,50
Febrero	249753	4,10	16,80	79,10
Marzo	375584	2,80	10,70	86,50
Abril	276442	1,60	17,40	81,00
Mayo	276442	1,60	17,40	81,00
Junio	174550	3,33	20,51	76,16
Julio	198593	5,30	22,49	72,21
Agosto	108380	10,66	20,29	69,05
Septiembre	190957	6,54	12,28	81,18
Octubre	191015	9,57	13,70	76,73
Noviembre	102751	10,66	20,29	69,05
Diciembre	100456	20,18	25,98	53,84
Total y promedio	2405057	6,60	17,38	76,03

Fuente: Elaboración propia a partir de los informes mensuales de gestión PQRS. SED. (2021)

Por lo tanto, se puede evidenciar que a pesar de que se mantuvo el crecimiento de la atención de PQRS por medio del canal virtual y se redujo la atención presencial, aunque en algunos meses aumento la atención presencial dado por la necesidad de diligenciar de manera correcta los formulario de matrícula y a pesar que a partir de mitades del 2021, ya se había moderado el aislamiento preventivo por la pandemia COVID-19 e incluso los estudiantes habían retornado a clases presenciales los requerimientos siguieron siendo virtuales, se tuvo una percepción de calidad en las respuestas del 77% mejorando referente a la del año anterior.

Es evidente que la pandemia del COVID-19 y sus diferentes consecuencias como el aislamiento preventivo, las clases virtuales y desde casa impactaron en un cambio importante en los niveles de atención por el canal virtual, lo bueno es que desde el 2019 la SED ya había empezado la implementación del gobierno digital y esto permitió que de alguna manera se pudiera reaccionar de manera oportuna con una atención remota ya que se contaba con los sistemas de información y los lineamientos para prestar trámites y servicios en línea, el COVID-19 no solo acelero la implementación de la prestación de servicios digitales dentro de la SED, sino llevo a todos los usuarios e interesados en solicitudes ante la SED a realizar uso de las tecnologías de la información y así realizar un ahorro en los tiempos y costos de traslado para una atención virtual lo que genera una mejora en la calidad de vida, los retos para SED mediante las oportunidades de mejora de la implementación de la política serán aumentar su nivel de satisfacción de respuesta especialmente en los tiempos.

Conclusiones

De acuerdo al análisis realizado, se puede concluir que la digitalización con la que venía avanzando el estado para la prestación de trámites y servicios en línea de las entidades públicas con la política de gobierno digital fue optima y mitigó de alguna manera los efectos de la no prestación de servicios presenciales que trajo la pandemia COVID-19, además que dentro de la Secretaria de Educación del Distrito fue relevante poder contar con la continuidad de la prestación de sus servicios, ya que siendo una entidad misional de educación y este un derecho fundamental se pudo garantizar; y fortaleciendo la implementación de los lineamientos de la política se tuvieron las herramientas e incidió de manera positiva en el proceso de PQRS, para continuar con la prestación de sus servicios, aunque para el primer año la oportuna de mejora fue el tiempo de respuestas a los diferentes requerimientos y tuvo un aumento aproximado del 57% en el número de los requerimientos que atendía tuvo porcentajes altos de respuesta en primer contacto y de satisfacción; por otro lado, este avance que tuvo la SED para prestar trámites y servicios en línea garantiza un ahorro de tiempo y costos de desplazamientos para los usuarios de estos servicios lo cual incide de manera positiva en la calidad de vida.

Por consiguiente, es necesario que el gobierno siga incentivando la implementación de la política gobierno digital en las entidades del estado ya que para este siglo la adquisición de productos y servicios en línea es una forma de ahorrar tiempo y dinero, además que se habla de la 4 revolución industrial como la revolución de la tecnología para lograr la competitividad; por esto, dentro de la SED se debe seguir capacitando a los diferentes servidores públicos para que con ideas de innovación y competitividad principios de la política puedan aportar ideas que mejoren aquellos aspectos que puedan permitir el acceso a la información y la solución de requerimientos de manera ágil y oportuna.

Bibliografía

- Barón, J. (2022). Presentaciones políticas públicas. Curso políticas públicas. Universidad Militar Nueva Granada, (p.3).
- Congreso de Colombia. (6 de marzo de 2014). Artículo 3 (Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública). Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. [Ley 1712 de 2014].DO: 49.084. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>
- CONPES 3975. (2019). Política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial. (pp. 9-12). Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3975.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. (2022) El Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES. Recuperado de <https://www.dnp.gov.co/CONPES>
- Gobierno Digital. MINTIC. (10 de noviembre 2020). Colombia es el tercer mejor gobierno digital en ranking de la OCDE. Recuperado de <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Noticias/159442:Colombia-es-el-tercer-mejor-gobierno-digital-en-ranking-de-la-OCDE>
- Gobierno Digital. MINTIC. (22 de marzo 2022). Integración de los elementos de la política pública Gobierno Digital. (Imagen). Recuperado de <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>
- Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones. (14 de junio de 2018). Sección 2 (Elementos de la política de gobierno digital). Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. [Decreto 1008 de 2018]. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86902>
- Secretaria de Educación del Distrito. Insolucion. (2021) Documento Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas SED. Recuperado de <https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=fi9CYW5jb0Nvbm9jaW1pZW50bzRTRURQcm8vNS81YTNIMWQzMjkYNWE0NTM0O>

DA3MjhhMjk4ZGE5MzY1MC81YTNIMWQzMjkyNWE0NTM0ODA3MjhhMjk4ZGE5MzY1MC5hc3A/ZGVidWc9eWVzJkIEQVJUSUNVTE89NTIzMg==

Secretaria de Educación del Distrito. (2020). Equipo Gobierno Digital. (Imagen). P.45.

Recuperado de

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/2021-04/PETIC%202020-2024%5B20192%5D.pdf

Secretaria de Educación del Distrito. Isolucion. (diciembre, 2020). Informe de resultados en el ejercicio de seguimiento y evaluación. Recuperado de

<https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/BancoConocimiento4SEDPro/5/5a3e1d32925a453480728a298da93650/InformedeSeguimientoyEvaluacindeDesempeoInstitucional.pdf>

Secretaria de Educación del Distrito. Isolucion. (diciembre, 2021). Informe de resultados en el ejercicio de seguimiento y evaluación. Recuperado de

<https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/BancoConocimiento4SEDPro/5/5a3e1d32925a453480728a298da93650/InformedeSeguimientoyEvaluacindeDesempeoInstitucional2021.pdf>

Secretaria de Educación del Distrito. (2020) Informe de PQRSDF AÑO 2020. Recuperado de

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs

Secretaria de Educación del Distrito. (2021). Informes mensuales de PQRS. Enero -diciembre 2021. Recuperados de

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs

Secretaria de Educación del Distrito. (2020). Lineamientos de la política de seguridad y privacidad de la información –SED. Recuperado de

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/inline-files/LineamientosPolIticaModelodeSeguridadyPrivacidad_de_la_Informacion.pdf

Secretaria de Educación del Distrito. (2020). Marco Regulatorio y de Política en la SED.

(Imagen). P.31. Recuperado de

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/2021-04/PETIC%202020-2024%5B20192%5D.pdf

Secretaria de Educación del Distrito. (2020). Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones 2020-2024. Recuperado de https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/2021-04/PETIC%202020-2024%5B20192%5D.pdf

Secretaria de Educación del Distrito. (2021). Plan institucional de formación y capacitación PIC 2021. Recuperado de https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/2021-03/7%20PLAN%20INSTITUCIONAL%20DE%20CAPACITACION%20PIC%202021%20-%20V3.pdf

Secretaria de Educación del Distrito. (2020). Plan de tratamiento de riesgo de seguridad y privacidad de la información. Recuperado de https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/inline-files/PW%2010_SED_2020_Plan_Tratamiento_Riesgos_Seguridad_Privacidad_Informacion.pdf

Secretaria de Educación del Distrito. Isolucion. (2022). Sistema Integrado de Gestión. Caracterización proceso gobierno y seguridad digital. Recuperado de <https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=fi9CYW5jb0Nvbm9jaW1pZW50bzRTRURQcm8vMS8xN2UyYTcwNmY2ZWm0MjVhOTRjYmI5N2E0OWY5Yzk1Zi8xN2UyYTcwNmY2ZWm0MjVhOTRjYmI5N2E0OWY5Yzk1Zi5hc3A/ZGVidWc9eWVzJklEQVJUSUNVTE89NTQ5Mg==>