

RESUMEN EJECUTIVO PROYECTO
Fortalecimiento de los servicios digitales aumentando la capacidad para la
transformación digital e interacción con el ciudadano Nacional
Código BPIN: 2022011000098

1. Antecedentes y Justificación

El mundo es cada vez más digital, lo que impacta en la vida de los ciudadanos; la manera como las personas acceden a la información, la educación, el trabajo, así como su propia interrelación se ha venido transformando debido a la incursión y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), el auge y cambio se considera de una manera progresiva lo que ha llevado a pensar el tránsito a una cuarta revolución industrial (o industria 4.0), la cual se diferenciará de las demás porque aparecerán una serie de nuevas tecnologías disruptivas, donde los datos son el insumo y activo fundamental, y la inteligencia artificial y el blockchain juegan un rol central; así como la velocidad del cambio tecnológico, lo que hace que la asimilación y adaptación de nuevas tecnologías sea una tarea difícil. La transformación digital genera oportunidades de desarrollo e implica desafíos, donde se hace indispensable atenderlos de manera oportuna para minimizar el aumento de brechas, avanzando a la adopción de estrategias donde la administración pública haga un uso inteligente de los datos y de las tecnologías disruptivas para mejorar la eficiencia y la competitividad y generar desarrollo

Con la expedición del Decreto 1008 de 2018¹, se realizaron ajustes e impartieron lineamientos generales respecto de la Política de Gobierno Digital entendida como “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”, indicando que su implementación debe realizarse bajo un esquema de coordinación y colaboración armónica en aplicación de los principios señalados en los artículos 113 y 209 de la Constitución Política. El Estado debe buscar la entera satisfacción de sus ciudadanos, siempre a través de políticas de buen gobierno como la transparencia, los ejercicios de rendición de cuentas y un oportuno y eficiente servicio al ciudadano.

Igualmente, de acuerdo con lo establecido en el Manual Operativa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el cual se contempla la política de gobierno digital, se establece que esta *“busca promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”*, es decir *“se busca que tanto el Estado como ciudadanos y diferentes actores de la sociedad, hagan uso de las TIC como herramientas que permiten optimizar la gestión de las entidades, interactuar de manera ágil y coordinada, trabajar conjuntamente en el diseño y desarrollo de políticas, normas, proyectos y servicios, y dar solución a problemáticas y necesidades de interés público”*.

En este sentido, la UPME formuló el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI 2023-2026, el cual se plante como objetivo *“Ejecutar acciones orientadas al cumplimiento de la Política de Gobierno Digital y la transformación digital, fortaleciendo las capacidades y herramientas tecnológicas, de acuerdo con los planes estratégicos, las brechas identificadas y los retos institucionales durante el periodo 2023 a 2026, con el fin de mejorar la experiencia digital del ciudadano y usuarios internos frente a los servicios de información que ofrece la entidad”*. A través del cual se desarrollan las acciones para la implementación de la política de Gobierno Digital.

2. Objetivo

Objetivo General:

Fortalecer la interacción y empoderamiento ciudadano a través de la habilitación de servicios digitales.

Objetivos Específicos:

1. Incrementar el desarrollo de los habilitadores transversales de la política gobierno digital
2. Aumentar la capacidad institucional a nivel de arquitectura tecnológica y sistemas de información
3. Mejorar la implementación del modelo de Gestión de Información Institucional

3. Descripción

Para el desarrollo de la política de Gobierno Digital, las entidades públicas deben consolidar y adoptar los lineamientos y estándares de los componentes de la política, así como los habilitadores transversales (arquitectura, seguridad y privacidad de la información y servicios ciudadanos digitales), desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de la información, con un enfoque de seguridad de la información y alineado con la arquitectura institucional de la entidad, enfocado en el logro de las metas y objetivos institucionales. Por lo tanto, la UPME no ajena a esto debe propender por la alineación de los servicios de TI con la estrategia institucional para el logro de los objetivos institucionales, realizando actividades para llevar a cabo la planeación estratégica de TI, gestión de proyectos de tecnología, gestión de datos, seguridad de la información, adquisición de bienes y servicios y apropiación de TI, que permitan establecer y disponer Servicios Digitales confiables y de calidad, que estén a disposición de los ciudadanos, que sean trámites y servicios que cuenten con esquemas de seguridad de la información, ágiles, sencillos y útiles.

La política de gobierno digital, expresada en el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018 presentado por el MinTIC, 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”. Esto, relacionando directamente el valor público con el valor creado por el Estado a través de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de políticas públicas que buscan satisfacer necesidades propias de la población; el Estado debe buscar la entera satisfacción de sus ciudadanos, siempre a través de políticas de buen gobierno como la transparencia, los ejercicios de rendición de cuentas y un oportuno y eficiente servicio al ciudadano. Para el desarrollo de la política de Gobierno Digital, las entidades públicas deben consolidar y adoptar los lineamientos y estándares de los componentes de la política, así como los habilitadores transversales (arquitectura, seguridad y privacidad de la información y servicios ciudadanos digitales), desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de la información, con un enfoque de seguridad de la información y alineado con la arquitectura institucional de la entidad, enfocado en el logro de las metas y objetivos institucionales. Es importante y necesario para las entidades, el establecer y disponer Servicios Digitales confiables y de calidad, que estén a disposición de los ciudadanos, que sean trámites y servicios que cuenten con esquemas de seguridad de la información, ágiles, sencillos y útiles.

En la actualidad, la tecnología se ha convertido en un eje de apoyo para las entidades en la generación de nuevos proyectos, productos y servicios, servicio al ciudadano, capacitación y socialización de proyectos y, por ende, mejora en los tiempos de respuesta. El mundo de las TI ha venido sufriendo un cambio con el paso de los años, antes únicamente se enfocaban en infraestructura, ahora se busca la interacción con el usuario de manera eficiente, entrega de servicios eficientes creando valor institucional y siendo un catalizador transformador. Por lo anterior, se debe lograr la alineación de los servicios de TI con la estrategia institucional para el logro de los objetivos institucionales, realizando actividades para llevar a cabo la planeación estratégica de TI, gestión de proyectos de tecnología, gestión de datos, seguridad de la información, adquisición de bienes y servicios y apropiación de TI.

Localización geográfica: Colombia

Población objetivo y mecanismo de focalización: La población objetivo en el proyecto de inversión es toda la población del territorio nacional, al ser consumidores de recursos minero energéticos.

Duración: 2023 - 2026

Código BPIN del proyecto: 2022011000098

4. Esquema de Financiación

Financiación ciclo de vida del proyecto “Fortalecimiento de los servicios digitales aumentando la capacidad para la transformación digital e interacción con el ciudadano”.

PRODUCTO	VALOR PIIP 2023	VALOR PIIP 2024	VALOR PIIP 2025	VALOR PIIP SOLICITADO 2026
Documento para la planeación estratégica en TI	\$1.133.525.879	\$804.409.458	\$873.135.480	\$2.438.810.299
Servicios tecnológicos	\$1.953.170.000	\$2.756.637.535	\$2.704.892.399	\$11.774.165.137
Servicio de información implementado	\$809.632.000	\$335.280.886	\$318.300.000	\$1.939.872.000
TOTAL	\$3.896.327.879	\$3.896.327.879	\$3.896.327.879	\$16.152.847.436
VALOR APROPIADO	\$3.727.898.490,10	\$3.879.766.764,41		

La ejecución presupuestal del proyecto de inversión para la vigencia 2024 tuvo un comportamiento favorable alcanzando un 99,7% del presupuesto total.

DESCRIPCION	APR. VIGENTE	COMPROMISO	% COMP
TICS	3.896.327.879,00	3.879.766.764,41	99,5%

5. Logros y Metas

- **Logros Estratégicos**

Planeación y Gobierno de TI

- ✓ Formulación participativa del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 2024-2026
- ✓ Identificación y priorización de 15 proyectos estratégicos en el PETI
- ✓ Implementación del Modelo de Gestión de Proyectos de TI (MGPTI)

Infraestructura y Servicios Tecnológicos

- ✓ Fortalecimiento del Data Center con implementación de Cores redundante
- ✓ Ampliación del ancho de banda del canal de comunicaciones de 256 Mbps a 512 Mbps
- ✓ Proyección y gestión para el crecimiento del ancho de banda del canal de comunicaciones en nov 2024 a 750 Mbps
- ✓ Implementación de sistema de respaldo alterno en nube pública, mediante los acuerdos marco de precios
- ✓ Actualización y ampliación del sistema de respaldo de UPS de 40 kva a 50 kva

Mesa de servicios

- ✓ Gestión de más de 1300 casos en la Mesa de Servicios

Seguridad de la Información

- ✓ Implementación del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) con software de seguridad de punto final.
- ✓ Fortalecimiento de la seguridad perimetral con Firewall de alta disponibilidad
- ✓ Segmentación de red para mejor control y seguridad
- ✓ Implementación de soluciones MDR (Managed Detection and Response)
- ✓ Desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

• Gestión por Dominios

Dominio de Sistemas de Información

- ✓ Administración de 57 sistemas de información en producción
- ✓ Estandarización de desarrollos en plataforma BIZAGI
- ✓ Implementación de nuevos flujos para Gestión Eficiente de la Energía y Precios Base de Minería, recursos de reposición.
- ✓ Gestión de 168 bases de datos en motores MS SQL server y 2 Oracle

Dominio de Servicios TI

- ✓ Implementación de nuevo catálogo de servicios TIC
- ✓ Mejora en la gestión de la Mesa de Servicios con tres niveles de escalamiento
- ✓ Actualización de procedimientos y manuales de servicio
- ✓ Implementación de monitoreo avanzado de infraestructura

• Análisis de Resultados

Evolución de la Estructura Organizacional

- ✓ Transición de Oficina de Gestión de la Información (OGI) a Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)
- ✓ Reducción de personal de planta de 10 a 6 funcionarios
- ✓ Fortalecimiento con 15 contratistas especializados

Mejoras Significativas

- ✓ Implementación de arquitectura empresarial como práctica institucional
- ✓ Fortalecimiento de la seguridad informática con nuevas soluciones
- ✓ Modernización de la infraestructura tecnológica
- ✓ Actualización de procedimientos y políticas de TI

• Valor Agregado de la Gestión

Cobertura e Inclusión

- ✓ Ampliación de servicios tecnológicos para trabajo remoto
- ✓ Implementación de mesa de servicios con múltiples canales de atención
- ✓ Mejora en la accesibilidad a sistemas de información
- ✓ Fortalecimiento de la infraestructura para atender crecimiento institucional

Satisfacción de Necesidades

- ✓ Alto nivel de resolución en mesa de servicios
- ✓ Implementación de nuevas soluciones tecnológicas
- ✓ Mejora en tiempos de respuesta a incidentes
- ✓ Fortalecimiento de la seguridad informática

- **Logros MIPG por Política**

Gobierno Digital

- ✓ Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
- ✓ Fortalecimiento de la arquitectura empresarial
- ✓ Mejora en la gestión de proyectos TI
- ✓ Actualización de políticas y procedimientos

Seguridad Digital

- ✓ Implementación de nuevas soluciones de seguridad
- ✓ Fortalecimiento del equipo de seguridad
- ✓ Actualización de políticas y procedimientos
- ✓ Implementación de controles de seguridad

6. Restricciones y Limitaciones

Desafíos Identificados

- ✓ Poder proveer servicios tecnológicos para la ampliación de la planta de personal en áreas críticas
- ✓ Dar continuidad de contratos de personal clave para la administración de servicios
- ✓ Actualización tecnológica continua para la modernización y mitigación de la obsolescencia tecnológica
- ✓ Fortalecimiento de las capacidades en seguridad digital, continuidad de negocio y recuperación de desastres (DRP)
- ✓ Limitación del presupuesto para crecimiento y ampliación de la capacidad de cómputo para soportar las necesidades de las áreas misionales
- ✓ Capacidad para proveer servicios para la planta de personal actual

Acciones Propuestas

- ✓ Gestionar la ampliación de la planta de personal
- ✓ Asegurar recursos para continuidad de servicios críticos
- ✓ Implementar plan de actualización tecnológica
- ✓ Fortalecer el equipo de seguridad informática

7. Contactos del Proyecto

Eric Mauricio Vargas Forero

Cargo: Jefe Oficina Tecnologías de la Información

eric.vargas@upme.gov.co

Teléfono: 57 601 222 06 01 EXT 130

8. Bibliografía del documento

- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2023). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión v5. Bogotá.

Anexo: Matriz Marco Lógico (MML)

	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Fortalecer la interacción y empoderamiento ciudadano a través de la habilitación de servicios digitales	Índice de desempeño institucional política de gobierno digital (94 puntos)	Fuente documental UPME	Incremento del nivel de satisfacción del ciudadano por los servicios digitales provistos por la entidad
PROPÓSITO	Incrementar el desarrollo de los habilitadores transversales de la política de gobierno digital Aumentar la capacidad institucional a nivel de arquitectura tecnológica y de sistemas de información Mejorar la implementación del modelo de Gestión de Información Institucional	Documentos para la planeación estratégica en TI (4) Índice de capacidad en la prestación de servicios de tecnología (90%)		Estructuración del plan estratégico de TI encaminado al cierre de brechas identificadas de cara a los servicios digitales Prestación eficiente de los servicios digitales
COMPONENTES	Documento para la planeación estratégica en TI Servicios tecnológicos Servicio de información implementado	Servicio de información implementado (6)		Asertividad en la prestación de los servicios de TI al ciudadano

ACTIVIDADES	Definir y estructurar las acciones tendientes a la apropiación e implementación de la política de Gobierno Digital. Mantener y fortalecer el modelo Operativo de TI Robustecer el nivel de madurez de la estrategia de infraestructura y soluciones en la nube Administrar de manera eficiente el Software a nivel Institucional, de cara a la mejora de los productos y servicios prestados a la ciudadanía Realizar la adopción del modelo de gestión de Información Institucional Identificar y apropiar soluciones de TI.			Cumplimiento de la ley de derechos de autor Gestionar la información institucional acorde con el modelo establecido a nivel sectorial Disponer de soluciones tecnológicas que generen valor al ciudadano
--------------------	---	--	--	---