

CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIP	Folios: 1
Vigencia: 2024	Anexos: 0
Radicado No.: Radicado No.: 0000691	
Fecha de Radicado: 03/DIC/2024 09:00 AM	
Remitente: Control Interno - Leon Villalba Nubia Esther	
Destinatario: Oficinas: 100	
Asunto: Informe	
Radicador: JANNETH	



COMUNICACIÓN

FECHA: Bucaramanga, noviembre 29 de 2024

PARA: Dra. SONYA ALEJANDRA SERRANO RUEDA
Directora General

Dra. ADRIANA ALEXANDRA CARREÑOSANCHEZ
Subdirectora Administrativa

DE: NUBIA ESTHER LEON VILLALBA
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LA POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL DEL 1 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DE 2024.

Cordial saludo:

Con mi atento saludo, remito a su despacho, el informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, a la Política de Gobierno Digital del 1 de enero al 31 de octubre de 2024, el cual genero el siguiente reporte:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Recomendación:

A partir del análisis realizado durante el seguimiento a la Política de Gobierno Digital en la Caja de Previsión se sugiere desarrollar e implementar un plan de capacitación específicamente a los afiliados sobre el uso de nuevas herramientas digitales que conlleven a una satisfacción optima en la prestación de los servicios en cuanto al trámite de solicitud de Cesantías y PQRSD,

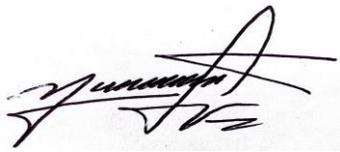
Conclusión:

La implementación de la Política de Gobierno Digital en la CPSM, ha logrado avances sustanciales en la modernización de sus procesos internos y en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los afiliados y ciudadanía en general. La digitalización de trámites, la optimización de la gestión administrativa y la expansión de los canales de comunicación digital son logros destacados. Sin embargo, persisten desafíos relacionados con la capacitación de los afiliados referente al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica que permite medir la experiencia del usuario.

Para garantizar que la entidad continúe avanzando en su proceso de transformación digital, es crucial abordar este desafío mediante acciones concretas, como la que se ha detallado en la recomendación. La implementación efectiva de esta acción permitirá no solo mejorar la eficiencia y calidad de los servicios, sino también fortalecer la confianza de los ciudadanos en la administración pública digital.

El Informe será publicado en la página web de la entidad.

Cordialmente,



NUBIA ESTHER LEON VILLALBA
Jefe de Oficina de Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL

OFICINA PRODUCTORA	SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA
FECHA	NOVIEMBRE 29 DE 2024
PROCESO	SEGUIMIENTO A LA POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL.
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DE 2024

1. INTRODUCCIÓN:

El presente informe tiene como objetivo evaluar y realizar un seguimiento a cerca de la protección de sus activos de información, para lo cual se establecen diferentes procesos, lineamientos basados en la administración del riesgo y uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), con el fin de mejorar la calidad de los servicios, incrementar la operatividad, promover la transparencia y fortalecer la participación ciudadana.

2. OBJETIVO GENERAL:

Evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Política de Gobierno Digital.

Identificar avances en la digitalización de procesos y servicios.

Analizar los resultados obtenidos en términos de eficiencia, accesibilidad y calidad del servicio.

Detectar áreas de oportunidad y proponer recomendaciones para la mejora continua.

Verificar la alineación con las normativas y estrategias nacionales relacionadas con la transformación digital del sector público.

3. ALCANCE:

El seguimiento de la presente política se contempla a todos los funcionarios de la Caja de Previsión Social Municipal, afiliados y ciudadanía en general de su infraestructura de red, página web y sistemas de información. El seguimiento se realizó del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de octubre de 2024.

4. MARCO NORMATIVO:

Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.

Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1978 de 2019, Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la información y las comunicaciones TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1008 de 2018, 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"

Resolución 1519 de 2020, Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos

Resolución 2893 de 2020, con lo cual se busca construir de manera efectiva una Sede Electrónica de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, la cual debe permitir su ingreso y consulta a través de una dirección electrónica, disponer de acceso a trámites, información institucional y opciones de contacto.

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

Dando cumplimiento a las funciones propias de la Oficina de Control Interno y al Plan Anual de auditorías se efectuó seguimiento a la Política de Gobierno Digital de la CPSM, la cual fue creada con el propósito de alcanzar servicios de

digitales de confianza y calidad, servicios internos seguros y eficientes a partir de las capacidades de gestión de TI, y toma de decisiones basadas en datos,

La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga en la búsqueda de su mejoramiento continuo, ha implementado una serie de planes, políticas y procedimientos para garantizar la correcta implantación del gobierno digital.

Verificada la página web de la entidad, se evidencia que cuenta con los siguientes Planes y Políticas:

Plan Estratégico de Tecnología de Información

Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información

Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

Plan de Mantenimiento Servicios Tecnológicos

Política Tratamiento de La Información Personal

Política de Seguridad Digital

Política de Privacidad Página Web y condiciones de uso

Política de Gobierno Digital

Así mismo, la CPSM ha adoptado estrategias direccionadas a los lineamientos de la Política de Gobierno digital establecidas en el decreto 1008 de 2018 como:

5.1 Estrategia y Planeación Digital

5.1.1 Implementación de servicios digitales: ha diseñado y automatizado los tramites del objeto misional que es el de Administrar y gestionar de manera eficiente las cesantías del régimen de retroactividad de los funcionarios y trabajadores, entes de control y entidades descentralizadas del Municipio de Bucaramanga, a través de un servicio eficiente y un proceso de mejora continua, todo ello en línea con los objetivos estratégicos de la CPSM, así como registro y tramite de las PQRSD conforme a la política de tratamiento de datos.

5.1.2 Fortalecimiento de capacidades tecnológicas: Capacitación de funcionarios y desarrollo de soluciones modernas para optimizar procesos internos externos (página web, intranet, GD).

5.2 Infraestructura Tecnológica

En cuanto a la infraestructura tecnológica la Caja de Previsión Social Municipal,

utiliza:

5.2 Plataformas:

Software especializado para la gestión documental GD.

Soluciones en la nube híbrida para el almacenamiento y procesamiento de datos, servidor externo y local discos duros.

El uso de la Plataforma está orientado en cuanto a los servicios digitales para uso de los ciudadanos a:

Solicitud y consulta de PQRSD.

Solicitud y consulta de Cesantías.

5.3 Accesibilidad y Usabilidad

El acceso se gestiona mediante un portal web responsivo, diseñado con criterios de usabilidad y accesibilidad, contamos con video tutoriales alojados en YouTube con el paso a paso del manejo de los aplicativos webs.

Estos servicios digitales cuentan con una cobertura nacional, por tal motivo cualquier afiliado puede ingresar a nuestra página web y realizar sus trámites en línea, desde su equipo móvil, o computador para ello solo se requiere tener acceso a Internet.

5.4 Transparencia y Rendición de Cuentas

El proceso de rendición de cuentas incluye:

5.4.1 Publicación de informes en la web: detallando la gestión administrativa y financiera.

5.4.2 Espacios participativos: audiencias en plataforma de YouTube, Meet y Zoom donde los afiliados pueden enviar preguntas y observaciones.

5.5 Participación Ciudadana:

La CPSM Fomenta la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones a través de Encuestas de satisfacción a los afiliados y Votaciones electrónicas para elección del representante por parte de afiliados.

5.6 Capacitaciones

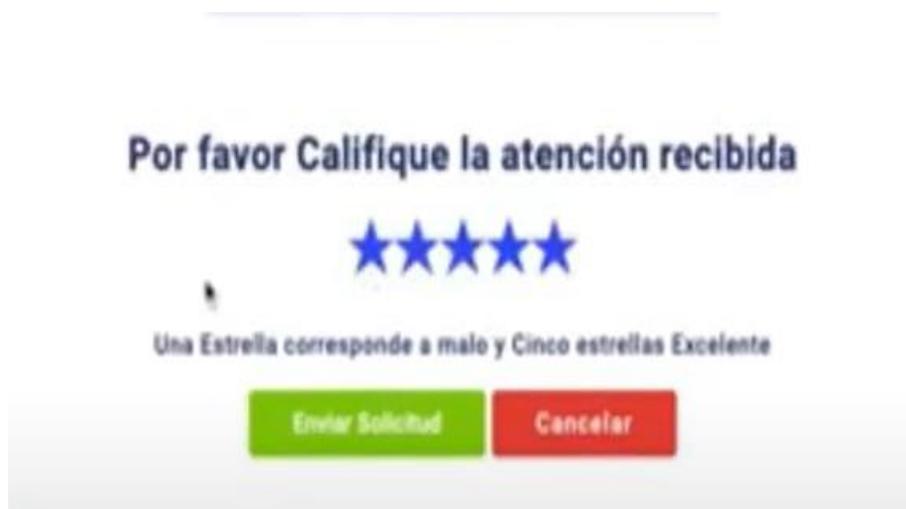
En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de octubre de 2024 se ha realizado una capacitación relacionada con Gobierno Digital abarcando temas

como Seguridad Informática, la cual evidencia la participación de los asistentes en el Acta No. 19 del 26 de octubre de 2024.

5.7 Indicadores de Gestión

Para evaluar la eficacia y eficiencia de los servicios digitales la CPSM utiliza el siguiente indicador

Satisfacción del usuario: en el momento la entidad cuenta con una encuesta de satisfacción para los aplicativos webs de CPSM, Sin embargo la mayoría de los afiliados no hacen uso de ella, por tal motivo vienen trabajando con contenido video tutorial para incentivar el uso de las encuestas respectivas.



5.8 Presupuesto

La CPSM, contaba con un presupuesto inicial para la implementación de IPV6, sin embargo este resulto insuficiente, para lo cual llevo a cabo una reunión para discutir la posibilidad de pasar del Protocolo IPv4 a IPv6 en la entidad, pero debido a que los costos asociados con la actualización de la infraestructura tecnológica necesaria para esta transición son elevados se concluyó que debido a las limitaciones presupuestales actuales, no era viable implementar IPV6 en este momento por que representa un inversión significativa que actualmente excede las capacidades financieras de la entidad. Lo manifestado anteriormente fue socializado a todos los funcionarios de la entidad según acta 042 de junio 28 de 2024.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Recomendación:

A partir del análisis realizado durante el seguimiento a la Política de Gobierno Digital en la Caja de Previsión se sugiere desarrollar e implementar un plan de capacitación específicamente a los afiliados sobre el uso de nuevas herramientas digitales que conlleven a una satisfacción óptima en la prestación de los servicios en cuanto al trámite de solicitud de Cesantías y PQRSD,

Conclusión:

La implementación de la Política de Gobierno Digital en la CPSM, ha logrado avances sustanciales en la modernización de sus procesos internos y en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los afiliados y ciudadanía en general. La digitalización de trámites, la optimización de la gestión administrativa y la expansión de los canales de comunicación digital son logros destacados. Sin embargo, persisten desafíos relacionados con la capacitación de los afiliados referente al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica que permite medir la experiencia del usuario.

Para garantizar que la entidad continúe avanzando en su proceso de transformación digital, es crucial abordar este desafío mediante acciones concretas, como la que se ha detallado en la recomendación. La implementación efectiva de esta acción permitirá no solo mejorar la eficiencia y calidad de los servicios, sino también fortalecer la confianza de los ciudadanos en la administración pública digital.



NUBIA ESTHER LEON VILLALBA
Jefe de Oficina de Control Interno.