



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

**Gobernación D e p a r t a m e n t o
Archipiélago de San Andrés,
Providencia y
Santa Catalina**

**PLAN DE SERVICIO CIUDADANO
DIGITAL
VIGENCIA 2023**



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

INTRODUCCIÓN

El ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones (MinTic), de acuerdo con la ley 1341 de 2009, ha venido desarrollando políticas y planes enfocados a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que es de vital importancia y funcionamiento para el desarrollo del sector, con el fin de brindar acceso a del articulo la población y conforme con el hoy Gobierno Digital, consagrado en el número de dicha ley, las entidades públicas deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) al desarrollo de sus funciones.

En base a lo anterior la gobernación del departamento del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa catalina, diseñan, adoptan, promueven y cumplen con los programas y proyectos facilitando el acceso y beneficio a los habitantes del territorio. En este sentido, se implementa el modelo que conforma el proyecto de carpeta ciudadana, interoperabilidad y autenticación digital bajo las normas establecidas por MinTIC con el nombre de 'Servicios Ciudadanos Digitales (SCD)' para facilitar a los ciudadanos su interacción con la administración pública y optimizar la labor del departamento.



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

DEFINICIONES

Accesibilidad: Acceso universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios (W3C World Wide Web Consortium). En el contexto colombiano, ha venido asumiéndose como las condiciones que se incorporan en sitios y herramientas web que favorecen el que usuarios en condiciones de deficiencia tecnológica, física o sensorial o en condiciones particulares de entornos difíciles o no apropiados, puedan hacer uso de estos recursos de la Web.

Acceso a las TIC: Condiciones y medios de acercamiento a las TIC por parte de los Grupo de Interés (Infraestructura, servicios, aplicaciones, políticas, programas...).

Activismo Digital: Ejercicio de la ciudadanía y del compromiso social mediante la participación activa en redes sociales de personas naturales o jurídicas creando dinámicas de información, sensibilización, educación y movilización social usando la web.

Activo: En relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de la misma (sistemas, soportes, edificios, personas...) que tenga valor para la organización. (ISO/IEC 27000).

Acto administrativo: Es entendido por la jurisprudencia y por la doctrina como la expresión de voluntad de una autoridad o de un particular en ejercicio de funciones administrativas que modifica el ordenamiento jurídico; es decir, el acto que crea por sí mismo, extingue o modifica una situación jurídica de carácter general, impersonal o abstracta, o bien, de carácter subjetivo individual y concreto.

Alfabetización Digital: Proceso de formación de competencias básicas para el uso de las TIC y, particularmente relacionada con el manejo de un computador, el software de oficina y de la navegación en Internet.

Aprovechamiento de las TIC: Emplear útilmente las TIC, hacerlas provechosas o sacarles el máximo rendimiento.

Automatizar: Hace referencia a la incorporación de herramientas tecnológicas a un proceso o sistema.

Back Office: En términos empresariales, hace referencia a la parte donde tienen lugar las tareas destinadas a la gestión de la propia empresa y con las cuales el



cliente no tiene un contacto directo. En el ámbito tecnológico, se refiere a los sistemas automáticos que respaldan las acciones que acompañan a una transacción.

Blacklisting o Lista Negra: La lista negra es el proceso de identificación y bloqueo de programas, correos electrónicos, direcciones o dominios IP conocidos maliciosos o malévolos.

B-Learning: Educación flexibilizada mediante metodologías semipresenciales y apoyadas en canales electrónicos (las nuevas redes de comunicación, en especial Internet), utilizando además de los espacios presenciales, herramientas o aplicaciones de hipertexto (correo electrónico, páginas web, foros de discusión, mensajería instantánea, plataformas de formación -que reúnen varios de los anteriores ejemplos de aplicaciones-, etc.) como soporte de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Brecha Digital: Hace referencia a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a las TIC y aquellas que no, y también hace referencia a las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica.

Brigada Digital: Estrategia de apropiación TIC, de uso responsable y solidario de las destrezas digitales de los usuarios de redes sociales, que propicia espacios de colaborativos y la intervención en temas de interés para el desarrollo de las personas, las comunidades y el país.

Bucle de abonado: Son todos los elementos de red (físicos y/o lógicos) que permiten el establecimiento del enlace entre el terminal del abonado y la red del servicio. Va desde el Punto de Terminal de Red (punto de conexión en los predios de abonado) hasta el nodo de la red en donde se encuentra conectado el usuario.

Cadena de Trámites: La relación que se establece entre los 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.

Certificado: Los sistemas criptográficos utilizan este archivo como prueba de identidad. Contiene el nombre del usuario y la clave pública.

Chief Technology Officer (CTO): Dentro de una organización, es el encargado de realizar procesos de transformación de procesos y recursos en tecnología con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos de la misma. Usualmente combina un fuerte conocimiento técnico y científico con habilidades gerenciales e involucra la



realización de actividades de investigación y desarrollo tecnológico y la formulación de estrategias de largo plazo.

Ciudadanía Digital: Programa que ejecuta el Ministerio de las TIC que busca certificar en competencias TIC a servidores (as) y docentes públicos de todo el país, para promover e incrementar los niveles de incorporación, adaptación e integración de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los servicios del Gobierno y sector educativo.

Ciudadano / Ciudadana Digital: Persona que ha adquirido destrezas y competencias para el manejo y aprovechamiento de las TIC, que aplica dichas competencias en su vida cotidiana y que puede llegar a certificarse como tal mediante el programa de Ciudadanía Digital del MINTIC.

Competencias TIC: Habilidades o destrezas que se adquieren a través de formación o capacitación frente el uso y apropiación de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Comunidades organizadas (D.1981-03): Se entiende por comunidad organizada a la asociación de derecho, sin ánimo de lucro, integrada por personas naturales y/o jurídicas, en la que sus integrantes estén unidos por lazos de vecindad y colaboración mutuos en beneficio del desarrollo local y la participación comunitaria.

Confidencialidad: Propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas.

Cultura: Aunque el término designa todo lo que produce significados en una sociedad, se refiere al conjunto de instituciones, prácticas y objetos que constituyen el universo simbólico de una sociedad, en relación con los cuales se socializan los sujetos y grupos, y que rigen las creencias y el comportamiento de estos.

E-Learning (aprendizaje electrónico): Educación a distancia completamente virtualizada a través de los nuevos canales electrónicos (las nuevas redes de comunicación, en especial Internet), utilizando para ello herramientas o aplicaciones de hipertexto (correo electrónico, páginas web, foros de discusión, mensajería instantánea, plataformas de formación -que aúnan varios de los anteriores ejemplos de aplicaciones-, etc.) como soporte de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Entorno digital: Ambiente, tanto físico como virtual sobre el cual se soporta la economía digital. Siendo esta última la economía basada en tecnologías, cuyo desarrollo y despliegue se produce en un ecosistema caracterizado por la creciente y acelerada convergencia entre diversas tecnologías, que se concreta en redes de comunicación, equipos de hardware, servicios de procesamiento y tecnologías web.



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

Entorno digital abierto: Entorno digital en el que no se restringe el flujo de tecnologías, de comunicaciones o de información, y en el que se asegura la provisión de los servicios esenciales para los ciudadanos y para operar la infraestructura crítica.

Firewall: Un firewall es una aplicación de seguridad diseñada para bloquear las conexiones en determinados puertos del sistema, independientemente de si el tráfico es benigno o maligno. Un firewall debería formar parte de una estrategia de seguridad estándar de múltiples niveles.

Firma digital o electrónica: Es el valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que utiliza un procedimiento matemático conocido vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje para determinar que este valor se haya obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no haya sido modificado después de efectuada la transformación. (Ley 527 de 1999).

Front Office: Es el lugar donde el usuario entra en contacto con la entidad y se refiere al conjunto de estructuras que gestionan la interacción con dicho ciudadano o usuario.

Indicadores de gestión (R. 087-97): Son medidas objetivas de resultados alrededor de diversos objetivos, utilizadas para asegurar su mejoramiento y evaluación y medir el desempeño. Información. (U.I.T. recomendación B 13)

Integridad: Propiedad de salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos.

Interoperabilidad: Habilidad de transferir y utilizar información de manera uniforme y eficiente entre varias organizaciones y sistemas de información. (Gobierno de Australia). Habilidad de dos o más sistemas (computadoras, medios de comunicación, redes, software y otros componentes de tecnología de la información) de interactuar y de intercambiar datos de acuerdo con un método definido, con el fin de obtener los resultados esperados. (ISO). El ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. (Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea, Versión 2010).

Interoperabilidad de los servicios (R. 087-97): Es el correcto funcionamiento de los servicios que se prestan sobre dos redes interconectadas.



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

IPv6: El Protocolo de Internet versión 6, es la versión del Protocolo de Internet (IP por sus siglas en inglés) que fue diseñada para suceder al Protocolo versión 4. Ipv6 ha sido desarrollado por la Internet Engineering Task Force (IETF -www.ietf.org), para hacer frente al agotamiento de las direcciones Ipv4, y se describe en el documento estándar de Internet RFC 2460, publicado en diciembre de 1998. Aunque Ipv4 de 32 bits permite una dirección de Protocolo de Internet, y por lo tanto puede soportar 232 direcciones, Ipv6 utiliza direcciones de 128 bits, por lo que el nuevo espacio de direcciones compatible con 2128. Esta expansión permite muchos más dispositivos y usuarios en Internet, así como una mayor flexibilidad en la asignación de direcciones y la eficiencia para el direccionamiento de tráfico.

M-Learning: Educación a distancia virtualizada a través de dispositivos móviles, utilizando para ello herramientas o aplicaciones apropiadas para el desarrollo de procesos de enseñanza-aprendizaje.

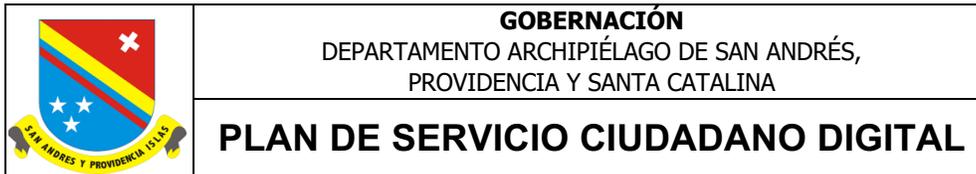
Neutralidad Tecnológica: Es la libertad que tienen los proveedores de redes y servicios de usar las tecnologías para la prestación de todos los servicios sin restricción distinta a las posibles interferencias perjudiciales y el uso eficiente de los recursos escasos.

Ofimática: Herramientas de oficina usadas en las entidades como lo son hojas de cálculo, procesamiento de texto, entre otros.

Open Data: Datos Abiertos corresponde a una filosofía y práctica que persigue que determinados datos de los Gobiernos estén disponibles de forma libre a todo el mundo, sin restricciones de copyright, patentes u otros mecanismos de control, permitiendo el impulso del crecimiento económico, salvaguardar los derechos de ciudadanos y empresas, así como, delimitar las obligaciones de las administraciones.

Participación Ciudadana: Es el derecho que tienen las personas y las organizaciones civiles, sin distingo alguno, a incidir, a través de diversas acciones, en la elaboración, ejecución y seguimiento de las decisiones relacionadas con el manejo de los asuntos públicos, cuando les asista interés o puedan resultar afectados por ellas. Es un derecho inherente a las personas y un deber consagrado en la Constitución. La participación ciudadana puede tener distintos alcances: la información, la consulta, la iniciativa, la deliberación, la decisión y el control de la gestión pública.

Racionalizar: Organizar los trámites, procesos y procedimientos de tal manera que se reduzcan a su mínima expresión, con el menor esfuerzo y costo para el ciudadano, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, mejoramiento continuo, supresión y automatización de los mismos.



Regla de Negocio: Es una condición, validación o norma que se debe cumplir y controlar dentro de la organización y que es definida de acuerdo al comportamiento esperado del negocio y de la organización.

Servicio en Línea: Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

Simplificar: Adoptar estrategias que implican: reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos, reducción de pasos en el trámite interno, reducción de requisitos, reducción del tiempo de duración del trámite, reducción del tiempo en los puntos de atención, aumento en la vigencia del trámite, aumento de puntos de atención, fusión del trámite.

Sistema de Gestión Documental (SGD): Se refiere a un repositorio de documentos de una entidad, este repositorio cuenta con índices e información que permite el uso, localización y almacenamiento de los documentos.

Sistema Único de Información de Trámites – SUIT: Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la administración pública colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano y cuyo funcionamiento es coordinado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por mandato legal. Este sistema permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

Sociedad de la Información: La sociedad de la información es aquella en la cual las tecnologías que facilitan la creación, distribución y manipulación de la información juegan un papel importante en las actividades sociales, culturales y económicas debe estar centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida.

Tecnologías de la Información (TI): Hace referencia a las aplicaciones, información e infraestructura requerida por una entidad para apoyar el funcionamiento de los procesos y estrategia de negocio.

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC): Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que



permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009).

Telecomunicación (L. 72-89): Se entiende por telecomunicaciones toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos y sonidos, datos o información de cualquier naturaleza, por hilo, radio, medios visuales u otros sistemas electromagnéticos.

Trámite: 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 éste, aceptando o denegando la solicitud.

Trámite en Línea: Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

Trazabilidad: La trazabilidad es la capacidad para rastrear un elemento del proyecto hasta otros elementos del proyecto relacionados, especialmente los que están relacionados con requerimientos. Los elementos del proyecto implicados en la trazabilidad se llaman elementos de trazabilidad. Entre los elementos de trazabilidad típico se incluyen diferentes tipos de requerimientos, elementos de modelos de análisis y diseño, artefactos de prueba y material de formación y documentación de soporte al usuario final.

Usabilidad: La usabilidad es un atributo relacionado con la facilidad de uso. Más específicamente, se refiere a la rapidez con que se puede aprender a utilizar algo, la eficiencia al utilizarlo, cuán memorable es, cuál es su grado de propensión al error, y cuánto les gusta a los usuarios. Si una característica no se puede utilizar o no se utiliza es como si no existiera. (Nielsen)

Uso de las TIC: Capacidad y/o competencia del Grupo de Interés para utilizar efectivamente las TIC.

Ventanilla Única Virtual: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

MARCO NORMATIVO

NORMATIVA O DOCUMENTO TECNICO	CONTENIDO
DECRETO 088 de 24 DE ENEREO DE 2022	El presente título reglamenta las disposiciones anti trámites a que se refieren los artículos 3, 5 Y 6 de la ley 2052 de 2020, a través del establecimiento de conceptos, lineamientos, plazos, condiciones técnicas transversales para la digitalización y automatización de los trámites y su realización en línea con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas y el cumplimiento de sus obligaciones para con el Estado por medios digitales.
RESOLUCION 1951 DE 2022	Por lo cual establece los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y a coordinación e los prestadores con la Agencia Nacional Digital.
DECRETO 767 DE 2022	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 1263 DE JULIO DE 2022	El presente título tiene por objeto establecer lineamientos y estándares para la Transformación Digital de la Administración Pública en el marco de la Política de Gobierno Digital, de conformidad con el artículo 147 de la



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

	Ley 1955 de 2019, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.
LEY 2080 DE 2021	POR MEDIO DE LA CUAL SE REFORMA EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO -LEY 1437 DE 2011- Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES EN MATERIA DE DESCONGESTIÓN EN LOS PROCESOS QUE SE TRAMITAN ANTE LA JURISDICCIÓN.
RESOLUCIÓN 2160 DE 2020	La presente resolución tiene por objeto expedir los estándares de implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales contenidos en la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de los servicios ciudadanos digitales.
VRESOLUCIÓN NÚMERO 02893 DEL TREINTA (30) DE DICIEMBRE 2020	La presente resolución tiene por objeto expedir: los lineamientos para estandarizar las ventanillas únicas, portales de programas transversales y unificación de sedes electrónicas del Estado colombiano; la guía técnica de integración de sedes electrónicas; la guía técnica de integración de ventanillas únicas; la guía técnica de integración de portales específicos de programas transversales del Estado , y la Guía Técnica de Integración de Trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) y Consultas de Acceso a Información Pública.
DECRETO 620 DE 2020	Deberán implementar los servicios ciudadanos digitales y la sede electrónica
LEY 2052 DE 2020	La presente ley tiene por objeto establecer disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

	<p>administrativas, en relación con la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad.</p>
LEY 1978 DE 2019	<p>La presente Ley tiene por objeto alinear los incentivos de los agentes y autoridades del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), aumentar su certidumbre jurídica simplificar y modernizar el marco institucional del sector, focalizar las inversiones para el cierre efectivo de la brecha digital y potenciar la vinculación del sector privado en el desarrollo de los proyectos asociados, así como aumentar la eficiencia en el pago de las contraprestaciones y cargas económicas de los agentes del sector.</p>
LEY 1955 DE 2019	<p>"Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Pacto por Colombia, pacto por la equidad", hace parte integral de esta ley. Que en las "Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018 -2022": Pacto por Colombia, pacto por la equidad en el pacto VII "por la transformación 19 digital de Colombia: Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento", se incorpora como objetivo la promoción de la digitalización y automatización masiva de trámites, a través de la implementación e integración de los servicios ciudadanos digitales, (carpeta ciudadana, autenticación electrónica e interoperabilidad de los sistemas del Estado), de forma paralela a la definición y adopción de estándares tecnológicos, al marco de arquitectura TI, a la articulación del uso de la</p>



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

	tecnología, y todo lo anterior en el marco de la seguridad digital.
DIRECTIVA PRESIDENCIAL N°2 DE 2019	Simplificación de interacción digital de los ciudadanos y el estado.
El artículo 9 del Decreto 2106 de 2019	“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública, señala que, para lograr mayor nivel de eficiencia en la administración pública y una adecuada interacción con los ciudadanos y usuarios, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos, las autoridades deberán integrarse y hacer uso del modelo de Servicios Ciudadanos Digitales. Este mismo artículo dispone que el Gobierno nacional prestará gratuitamente los Servicios 20 Ciudadanos Digitales base y se implementarán por parte de las autoridades de conformidad con los estándares que establezca el MinTIC.
DECRETO 1078 DE 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”, la Política de Gobierno Digital será definida por MinTIC y se desarrollará a través de componentes y habilitadores transversales que, acompañados de lineamientos y estándares, permitirán el logro de propósitos que generarán valor público en un entorno de confianza digital a partir del aprovechamiento de las TIC.
El artículo 45 de la Ley 1753 de 2015	por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, atribuye al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), en coordinación con las entidades responsables de cada uno de los



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

	<p>trámites y servicios, la función de definir y expedir los estándares, modelos, lineamientos y normas técnicas para la incorporación de las TIC, que deberán ser adoptados por las entidades estatales, incluyendo, entre otros, autenticación electrónica, integración de los sistemas de información de trámites y servicios de las entidades estatales con el Portal del Estado Colombiano, y la interoperabilidad de datos como base para la estructuración de la estrategia. Según el mismo precepto, se podrá ofrecer a todo ciudadano el acceso a una carpeta ciudadana electrónica.</p>
LEY 1581 DE 2012	<p>La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo <u>15</u> de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo <u>20</u> de la misma.</p>
DECRETO 2364 DEL 2012	<p>Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.</p>
LEY 1437 DE 2011	<p>Compete al procedimiento administrativo.</p>
LEY ESTATUTARIA 1266 DE 2008	<p>La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación</p>



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

	de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.
LEY 527 DE 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

Los Servicios Ciudadanos Digitales (SCD), son herramientas tecnológicas que le dan a la capacidad al Estado para transformarse digitalmente, con el fin de lograr una adecuada interacción con el ciudadano. Para entender los servicios ciudadanos digitales se deben identificar las dificultades o necesidades que enfrentan los usuarios para acceder a los tramites, procesos y procedimientos de la entidad pública.

Para ello, estos se dividen en: Servicios Ciudadanos Digitales Base y Servicios Ciudadanos Digitales Especiales, a continuación, una explicación de cada uno de estos:

- ¿Qué son los Servicios Ciudadanos Digitales Base?

Los Servicios Ciudadanos Digitales Base (SCD) Son aquellos que se consideran fundamentales para brindar al Estado capacidades en su transformación digital. Estos son:

Autenticación Digital: Es el procedimiento que, utilizando mecanismos de autenticación, permite verificar los atributos digitales de una persona cuando adelanta trámites y servicios a través de medios digitales. Además, en caso de requerirse, permite tener certeza sobre la persona que ha firmado un mensaje de datos, o la persona a la que se atribuya el mismo.



Para la gobernación de San Andrés Providencia y Santa Catalina se ha implementado una página ventanilla única que permite un registro seguro y te brinda la posibilidad de consultar información, con un único usuario y contraseña.

Carpeta Ciudadana Digital: Es el servicio que le permite a los usuarios de los SCD acceder digitalmente de manera segura, confiable y actualizada al conjunto de sus datos, que tienen o custodian las entidades públicas o particulares que ejercen funciones administrativas. Adicionalmente, este servicio podrá entregar las comunicaciones o alertas que las entidades señaladas tienen para los usuarios, previa autorización de estos.

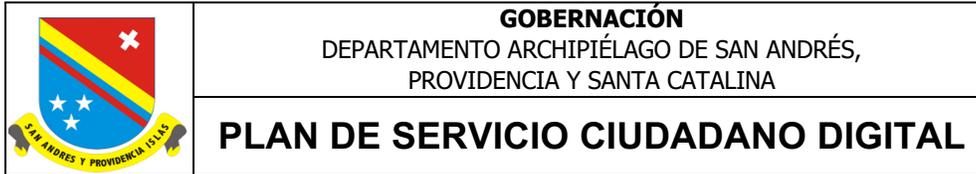
En la gobernación de San Andrés Providencia y Santa Catalina se tiene implementado este servicio que le permite a los usuarios de SCD acceder de manera segura, confiable y actualizada al conjunto de datos, que tienen o custodian las entidades. Se puede acceder por medio del portal único del estado WWW.GOV.CO

Interoperabilidad: Es el servicio que brinda las capacidades necesarias para garantizar el adecuado flujo de información e interacción entre los sistemas de información de las entidades, permitiendo el intercambio, la integración y la compartición de la información, con el propósito de facilitar el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, acorde con los lineamientos del Marco de Interoperabilidad.

En la gobernación de San Andrés Providencia y Santa Catalina con este servicio se brindan las capacidades necesarias para el adecuado flujo de información e interacción entre los sistemas de información de las entidades, permitiendo el intercambio, la integración y la compartición de información, facilitando el ejercicio de las funciones constitucionales y legales, acorde a los lineamientos del marco de interoperabilidad. Este servicio se optimiza y mejora con el uso de la plataforma X-Road un software de código abierto que permite realizar los intercambios de manera segura y ágil cumpliendo con todos los protocolos para la integración de las entidades públicas a este servicio ciudadano digital.

- ¿Qué son los Servicios Ciudadanos Digitales Especiales?

Los Servicios Ciudadanos Digitales Especiales (SCDE) son adicionales a los Servicios Ciudadanos Digitales Base y brindan soluciones con nuevas ofertas de valor. Corresponden a innovaciones que realizan los prestadores de servicio, a partir



de la autorización dada por el titular de los datos y de la integración a los Servicios Ciudadanos Digitales Base, bajo un esquema coordinado por el Articulador.

El propósito de los SCD es brindar al estado las capacidades y eficiencias para la transformación digital de la entidad y lograr una adecuada interacción con el ciudadano.

Autenticación Digital como garantía de seguridad

Es un proceso que verifica los atributos digitales de identidad de un ciudadano, reduciendo riesgos de suplantación al acceder a trámites o servicios con el Estado.

Para la entidad el Servicio de autenticación Digital tiene como objetivo verificar los atributos de una persona cuando se adelanten los tramites y servicios a través de medios digitales, afirmando que dicha persona es quien dice ser. El servicio permite generar un ambiente que habilita a los ciudadanos su acceso a los tramites y servicios de las entidades públicas y privadas por medios electrónicos, con garantías de confianza y seguridad.

Para acceder a este servicio las entidades deben identificar y determinar el riesgo y el grado de confianza requerido para sus procesos, y de esta forma elegir el mecanismo de autenticación acorde a la necesidad, este servicio brinda cuatro mecanismos según la confianza y garantía que ofrece del más bajo al más alto.

Para el acceso de este servicio las entidades deben identificar y determinar el grado de confianza requerido para los procesos:

- **Bajo:** Ofrece un nivel de confianza mínimo en el proceso de Autenticación Digital. Se emplea cuando el riesgo que conlleva una autenticación errónea es mínimo.
- **Medio:** Ofrece cierto nivel de confianza en el proceso de Autenticación Digital. Se emplea cuando el riesgo que conlleva una autenticación errónea es moderado.
- **Alto:** Ofrece una gran confianza en el proceso de Autenticación Digital. Se emplea cuando el riesgo que conlleva una autenticación errónea implica un riesgo considerable.
- **Muy alto:** Ofrece más confianza en el proceso de Autenticación Digital. Se emplea cuando el riesgo que conlleva una autenticación errónea implica un riesgo muy elevado.



Una vez definido el grado de confianza, el servicio de autenticación se desarrolla por medio de los momentos:

Registro: el articulador como prestador de servicio debe obtener los atributos relacionados con la identidad de la persona a registrar y verificar que estos le correspondan según el grado de confianza.

Inscripción: si es superada satisfactoriamente la verificación de atributos digitales, el articulador como prestador de servicio debe realizar el proceso de inscripción de la persona, luego de consultar los términos y condiciones de uso. Los datos recopilados en el momento del registro deberán ser los mínimos necesarios requeridos para llevar a cabo los procesos de Autenticación Digital.

Emisión: el articulador como prestador de servicio debe emitir y hacer entrega de los mecanismos de autenticación a los usuarios según el grado de confianza.

Autenticación: cuando el usuario requiere acceder a un servicio en línea, inicia sesión autenticándose en el sistema con los mecanismos de autenticación emitidos según el grado de confianza.

Este servicio les permitirá a los usuarios acceder a trámites y servicios de las entidades públicas dispuestos por medios electrónicos. De igual forma, la autenticación digital con grado de confianza medio, alto o muy alto podrá ser usada para firmar electrónicamente documentos cuando se quiera garantizar la autenticidad e integridad de un documento.

Actualización: este proceso permitirá actualizar los mecanismos de autenticación y los datos utilizados durante el registro.

¿Cuáles son sus beneficios?

- ✓ Los ciudadanos confían cada vez más en las entidades públicas.
- ✓ Contribuye con la disminución de riesgos de suplantación de identidad.
- ✓ Permite que los ciudadanos conozcan la oferta de trámites y servicios con un único usuario y contraseña.
- ✓ Brinda a los ciudadanos seguridad en la consulta de trámites y servicios en línea.
- ✓ Facilita la validación de atributos de identidad de los ciudadanos.



- ✓ Cuenta con un sistema de autenticación eficiente y duradero, ahorrando costos innecesarios.

La Interoperabilidad como intercambio seguro de información

La Interoperabilidad es el intercambio seguro de información y conocimiento entre las entidades del Estado, con el propósito de facilitar servicios en línea a los ciudadanos, empresas y otras entidades, mediante el intercambio de datos entre sus sistemas.

¿Cuáles son sus beneficios?

- ✓ Ayuda a la gestión de las entidades, puesto que evita el tener que solicitar a los ciudadanos documentos o datos que pueden ser intercambiados directamente con la entidad pública que los genera.
- ✓ Reduce el gasto público, simplificando procesos, apostándole a la eficiencia y evitando reprocesos.
- ✓ Brinda servicios de calidad, debido al intercambio seguro de la información, mediante servicios web estandarizados.
- ✓ Mejora la coordinación entre las entidades del Estado.
- ✓ Facilita los servicios en línea a los ciudadanos, empresas y otras entidades.
- ✓ Permite el intercambio de información en el momento oportuno y entre las entidades adecuadas.
- ✓ Evoluciona hacia un modelo autogestionado, sostenible y descentralizado.
- ✓ Brinda un intercambio de información de manera segura y confiable, gracias a la plataforma X-ROAD.

Carpeta Ciudadana Digital como espacio único

Carpeta Ciudadana es un espacio personal que busca mejorar la manera como los ciudadanos se relacionan con las entidades públicas, al permitirles consultar en un solo lugar, trámites y servicios de manera rápida, segura y sencilla.

¿Cuáles son sus beneficios?

- ✓ Proporciona al ciudadano el acceso a la información relevante de la entidad



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

- ✓ Da la posibilidad de que la información presentada por la entidad, en la Carpeta Ciudadana Digital, solo sea consultada por el ciudadano, ya que se utiliza el servicio de Autenticación Digital, evitando así suplantaciones de identidad
- ✓ Genera un espacio personal entre las entidades públicas y la ciudadanía
- ✓ Permite la verificación del historial de trámites de cada ciudadano
- ✓ Brinda al ciudadano un espacio de contacto directo, donde las entidades entregan información de interés, a través de alertas y notificaciones"

La gobernación del departamento cuenta con 173 trámites de servicios ciudadanos de los cuales 24 son Servicios Ciudadano Digital, los cuales son:

1. ASIGNACION DE NOMENCLATURA: Obtener el número de identificación único de los bienes raíces que se encuentren dentro de la jurisdicción.

Asignación de nomenclatura

Obtener el número de identificación único de los bienes raíces que se encuentren dentro de la jurisdicción.

- ☑ Trámite en línea
- 💰 Trámite con costo
- 🕒 Duración el plazo para este servicio es: 8 día(s)

2. ASISTENCIA TECNICA RURAL: Otorga una visita técnica de asesoría para actividad pecuaria y agrícola.

Asistencia técnica rural

Otorga una visita técnica de asesoría para actividad pecuaria y agrícola.

- ☑ Trámite en línea
- 💰 Trámite sin costo
- 🕒 Duración 8 días hábiles

3. CANCELACION PERMISO DE PESCA ACUICOLA: Obtener la cancelación de patentes y permisos concernientes al ejercicio de la actividad pesquera o acuícola.

Cancelación permiso de pesca acuícola

Obtener la cancelación de patentes y permisos concernientes al ejercicio de la actividad pesquera o acuícola.

- ☑ Trámite en línea
- 💰 Trámite sin costo
- 🕒 Duración 15 días hábiles

4. CERTIFICACION DESCUENTO TRIBUTARIO PREDIAL: Otorga constancia de que el predio está siendo utilizado con fines agrícolas.

Certificación descuento tributario predial

Otorga constancia de que el predio está siendo utilizado con fines agrícolas.

- ☑ Trámite en línea
- 💰 Trámite sin costo
- 🕒 Duración 3 días hábiles



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

- 5. CERTIFICACIÓN MOVILIZACIÓN DE RECURSOS PESQUEROS:** Otorga potestad al solicitante para movilizar más de 50 kg de recursos pesqueros a través de la expedición de un salvoconducto.

Certificación Movilización de recursos pesqueros

Otorga potestad al solicitante para movilizar más de 50 kg de recursos pesqueros a través de la expedición de un salvoconducto.

- Trámite en línea
- Trámite sin costo
- Duración 5 días hábiles

- 6. CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA:** Certificar el estrato socio-económico oficial de uno o varios inmuebles residenciales, urbanos y rurales que se encuentren en jurisdicción del Municipio.

Certificado de estratificación socioeconómica

Certificar el estrato socio-económico oficial de uno o varios inmuebles residenciales, urbanos y rurales que se encuentren en jurisdicción del Municipio.

- Trámite en línea
- Trámite con costo
- Duración el plazo para este servicio es: 8 día(s)

- 7. INSCRIPCION EN EL REGISTRO GENERAL DE PESCA EMBARCACIONES ARTESANALES:** Inscribir en el registro general de pesca los permisos, autorizaciones, concesiones y patentes de pesca y acuicultura, las embarcaciones pesqueras, los establecimientos y plantas procesadoras, los titulares de derechos pesqueros, los pescadores que presten servicios en embarcaciones de pesca comercial, las comercializadoras de productos pesqueros y los cultivos de recursos pesqueros.

Inscripción en el registro general de pesca embarcaciones artesanales

Inscribir en el registro general de pesca los permisos, autorizaciones, concesiones y patentes de pesca y acuicultura, las embarcaciones pesqueras, los establecimientos y plantas procesadoras, los...

- Trámite en línea
- Trámite sin costo
- Duración 8 días hábiles

- 8. LIQUIDACION PAGO TASAS Y DERECHOS:** Otorga potestad al solicitante para aprovechar la comercialización de productos pesqueros a través del pago de impuestos.

Liquidación pago tasas y derechos

Otorga potestad al solicitante para aprovechar la comercialización de productos pesqueros a través del pago de impuestos.

- Trámite en línea
- Trámite con costo
- Duración 10 días hábiles



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

9. PERMISO DE PESCA COMERCIA ARTESANAL: Poder realizar la actividad de la pesca artesanal en las áreas de pesca del archipiélago.

Permiso de pesca comercial artesanal

Poder realizar la actividad de la pesca artesanal en las áreas de pesca del archipiélago.

Trámite en línea

Trámite sin costo

Duración 8 días hábiles

10. REGISTRO DE EXTINCIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL: Habilitación que se le otorga a los interesados en promocionar, anunciar y/o desarrollar planes de vivienda para ejercer las actividades de transferencia de dominio a título oneroso.

Registro de extinción de la propiedad horizontal

Habilitación que se le otorga a los interesados en promocionar, anunciar y/o desarrollar planes de vivienda para ejercer las actividades de transferencia de dominio a título oneroso.

Trámite en línea

Trámite sin costo

Duración el plazo para este servicio es: 45 día(s) hábil(es)

11. PATENTE DE PESCA ARTESANAL: Obtener la autorización para ejercer la actividad pesquera, mediante el uso de embarcaciones mayores de tres (3) toneladas de registro neto.

Patente de pesca artesanal

Obtener la autorización para ejercer la actividad pesquera, mediante el uso de embarcaciones mayores de tres (3) toneladas de registro neto.

Trámite parcialmente en línea

Trámite sin costo

Duración 10 días hábiles

12. PATENTE DE PESCA INDUSTRIAL: Obtener la autorización para ejercer la actividad pesquera, mediante el uso de embarcaciones mayores de tres (3) toneladas de registro neto.

Patente de pesca industrial

Obtener la autorización para ejercer la actividad pesquera, mediante el uso de embarcaciones mayores de tres (3) toneladas de registro neto.

Trámite parcialmente en línea

Trámite con costo

Duración 6 meses

13. PERMISO DE COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS PESQUEROS: Obtener la autorización para ejercer la actividad encaminada a la transferencia de los productos pesqueros acuícolas con objeto de hacerlos llegar al mercado nacional y extranjero.

Permiso de comercialización de productos pesqueros

Obtener la autorización para ejercer la actividad encaminada a la transferencia de los productos pesqueros acuícolas con objeto de hacerlos llegar al mercado nacional y extranjero.

Trámite parcialmente en línea

Trámite con costo

Duración para solicitudes nuevas 6 meses. si es una prórroga o modificación que no requiere ir a junta, 1 mes.



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

14. PERMISO DE PESCA COMERCIAL DEPORTIVA: Tiene por objeto la captura de especies con fines de recreación y esparcimiento deportivo.

Permiso de pesca comercial deportiva

Tiene por objeto la captura de especies con fines de recreación y esparcimiento deportivo.

Trámite parcialmente en línea

Trámite con costo

Duración 8 días hábiles

15. PERMISO DE PESCA COMERCIAL INDUSTRIAL: Permiso para desarrollar actividades de extracción de recursos pesqueros, con carácter comercial industrial.

Permiso de pesca comercial industrial

Permiso para desarrollar actividades de extracción de recursos pesqueros, con carácter comercial industrial.

Trámite parcialmente en línea

Trámite con costo

Duración 6 meses para
• solicitudes nuevas, para una prórroga o modificación que no requiera ir a junta, 1 mes

16. PERMISO DE PROCESAMIENTO DE PRODUCTOS PESQUEROS: Otorga potestad al solicitante para aprovechar la comercialización de productos pesqueros (procesamiento y/o transformación) a través de la expedición de una resolución.

Permiso de procesamiento de productos pesqueros

Otorga potestad al solicitante para aprovechar la comercialización de productos pesqueros (procesamiento y/o transformación) a través de la expedición de una resolución.

Trámite parcialmente en línea

Trámite con costo

Duración solicitudes nuevas 6
• meses, prórroga o modificación que no requieren ir a junta, 1 mes

17. PERMISO INTEGRADO DE PESCA: Tiene como objeto principal la extracción y el procesamiento de recursos pesqueros con fines comerciales

Permiso integrado de pesca

Tiene como objeto principal la extracción y el procesamiento de recursos pesqueros con fines comerciales

Trámite parcialmente en línea

Trámite con costo

Duración 6 meses para
• solicitudes nuevas, para una prórroga o modificación que no requiera ir a junta, 1 mes

18. REPOSICION Y/O MODIFICACION CARNE PESCADOR COMERCIAL ARTESANAL: Realizar la actualización, modificación y reposición del documento que autoriza a las personas a practicar la actividad de la pesca comercial artesanal en el Archipiélago.



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

Reposición y/o modificación carné pescador comercial artesanal

Realizar la actualización, modificación y reposición del documento que autoriza a las personas a practicar la actividad de la pesca comercial artesanal en el Archipiélago.

☑ Trámite parcialmente en línea

💰 Trámite con costo

🕒 Duración 8 días hábiles

19. PASAPORTES: Antes de solicitar su cita. Verifique todos los requisitos para el trámite de pasaporte, que sus documentos estén completos y en buen estado. Dentro de este se encuentran Agendamiento de citas, consultar cita, reprogramar citas y cancelar la cita.

Servicios en línea



Agendar cita



Consultar cita



Reprogramar cita



Cancelar cita

Tipos de pasaporte

Conoce los tipos de pasaporte que puedes expedir en la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina



20. IMPUESTO PREDIAL: El Impuesto Predial Pago que todo propietario, poseedor o quien disfrute del bien ajeno, debe realizar sobre los bienes inmuebles o predios ubicados en la respectiva jurisdicción del Municipio o Distrito.

Impuesto Predial Unificado



Consultar Estado de Cuenta



Liquidar impuesto (vigencia 2023 y anteriores)



Formato Solicitud Facilidad Pago 2023



Reimpresión Cuota Facilidad de Pago (Vigencia 2023)



Consulta Determinaciones

21. DECLARACION DE VEHICULO: Declaración y pago que recae sobre los propietarios o poseedores de vehículos de servicio particular nuevos, usados, los que se internen temporalmente en el territorio nacional y motocicletas cuyo cilindraje sea superior a 125 centímetros cúbicos.

Declaracion Impuesto Sobre Vehiculo Automotor

PASO 1: CONSULTA
PASO 2: VEHICULO
PASO 3: DECLARACION
PASO 4: DECLARANTE

Digite numero de la placa:



PLACA

Placa (requerido)

ID Propietario(requerido)

CONTINUAR

Se requiere hoja tamaño oficio para imprimir la declaración.

22. IMPUESTO DE RENTA: El impuesto de rentas se obtiene de los ingresos percibidos en el año, menos los costos necesarios en una empresa o actividad, o por un contribuyente, siempre y cuando no se trate de ingresos calificados por la ley como exceptuados del impuesto.



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

Impuesto Rentas



Ver Estado Recibo
Pago



Liquidar Impuesto

- 23. IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO:** Declaración y pago del impuesto por el ejercicio de cualquier actividad comercial, industrial o de servicios, en forma permanente u ocasional en inmuebles determinados, con establecimientos de comercio o sin ellos.

Impuesto Industria y Comercio

DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO

Digite Nit sin el guión (-) y dígito de verificación (DV)

Número de identificación Tributaria (NIT)

Digite sólo números

Tipo de Declaración

Seleccione

*** Descargue [Aquí](#) el manual para la declaración en línea. ***

Nota:

...os documentos generados a través de este portal,
deben imprimirse solo en impresoras tipo LASER.
Verifique que la configuración de la hoja a imprimir
sea tamaño CARTA

Importante:

Si tiene problemas con la generación de la
declaración, descargue la última versión de Adobe

Reader. 



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

ACTIVIDAD	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Identificación de los trámites necesarios	Caracterización de los diferentes tramites.	Secretaria Tic	Enero 2023 / diciembre 2023
Hoja de vida del trámite y autorizarla	Realizar paso a paso la documentación requerida para habilitar el trámite.	Secretaria Tic & Nexura	Enero 2023 / diciembre 2023
Autenticación digital	Acceso a cualquier trámite, es necesario un único usuario y contraseña.	Secretaria Tic & Nexura	Enero 2023 / diciembre 2023
Carpeta ciudadana	Publicar en la página web de la Gobernación Departamental los tramites en línea.	Secretaria Tic	Enero 2023 / diciembre 2023
	Se realiza acompañamiento a los tramites ya generados.	Secretaria Tic	
Interoperabilidad	Incluir en el plan de Capacitación, Inducción y reinducción, para fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía.	Secretaria Tic / Archivo y correspondencia	Enero 2023 / diciembre 2023
	Actualización de información sujeta a los procedimientos de la Plataforma SUIT.	Secretaria Tic / Archivo y correspondencia	



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL

	<p>Elaborar Informes mensual de los resultados del uso de los tramites de la entidad Territorial.</p> <p>Disponer de medios electrónicos que permitan gestionar certificaciones y constancias garantizando la seguridad y privacidad de la información.</p> <p>Definir y gestionar los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los Sistemas de Información.</p>	Secretaria Tic & Nexura	
Aumentar la satisfacción de usuarios son respecto a la oferta de trámites y servicios	Realizar las evaluaciones periódicas de la satisfacción de sus usuarios.	Secretaria Tic	Enero 2023 / diciembre 2023
	Implementar mejoras permanentes en las ofertas de trámites y servicios disponibles de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción ciudadana y la caracterización de usuarios.	Secretaria Tic	



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PLAN DE SERVICIO CIUDADANO DIGITAL