



## POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Vigencia: 2025–2028

### 1. Introducción

Durante los últimos años, la implementación de la Estrategia de Gobierno en Digital en Colombia ha permitido avances importantes en la gestión pública, particularmente en eficiencia administrativa, participación ciudadana y prestación de servicios a través de medios electrónicos. Sin embargo, la dinámica evolución de la sociedad caracterizada por la interconexión, la digitalización, el conocimiento y la innovación, exige que las entidades públicas avancen hacia un modelo más proactivo, eficiente e innovador.

En este contexto, la transformación digital del Estado se convierte en una prioridad estratégica. No se trata únicamente de incorporar herramientas tecnológicas, sino de rediseñar procesos institucionales, fortalecer la cultura digital y responder con agilidad a las necesidades de los usuarios mediante el uso responsable y efectivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La Personería Municipal de Itagüí, como órgano de control, promoción y defensa de los derechos fundamentales, reconoce la importancia de adoptar una Política de Gobierno Digital que articule sus procesos misionales, de participación y atención al usuario con los principios de legalidad, innovación, transparencia y servicio efectivo.

### 2. Evolución Estrategia de Gobierno Digital.

La transformación digital del Estado colombiano ha sido un proceso progresivo que ha evolucionado desde el enfoque inicial de Gobierno en Línea hasta la actual política de Gobierno Digital, consolidada en el Decreto 767 de 2022.





# Personería Itagüí



### 3. Propósitos

- **Promover una gestión pública digital, eficiente, innovadora, transparente y centrada en el usuario:** El uso de herramientas digitales debe facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales, reducir tiempos y costos en la atención, y aumentar la eficiencia operativa. La innovación y la transparencia se constituyen en pilares fundamentales para fortalecer la confianza ciudadana y mejorar la calidad del servicio público.
- **Servicios Digitales de Confianza y Calidad:** Los canales digitales de la Personería deben garantizar seguridad, disponibilidad, facilidad de uso, trazabilidad y atención oportuna. Esto implica la implementación de tecnologías confiables, interfaces accesibles, mecanismos de atención multicanal y procedimientos de mejora continua que aseguren la calidad en la prestación de servicios a través de la Sede Electrónica, trámites en línea, notificaciones electrónicas y medios alternativos.
- Procesos internos seguros.
- Toma de decisiones basadas en datos.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeraiitagui.gov.co  
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





## 4. Marco Normativo:

Esta política se formula con base en:

- **Decreto 767 de 2022**, Gobierno Digital.
- **Resolución 1519 de 2020**, Lineamientos de Sede Electrónica.
- **Decreto 1008 de 2018** Política de Gobierno Digital
- **CONPES 3920 de 2018**, Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data).
- **Decreto 1078 de 2015** Decreto Único Reglamentario sector TIC
- **Ley 1712 de 2014**, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- **Ley 1581 de 2012**, Protección de Datos Personales.
- **Ley 594 de 2000**, Gestión Documental.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**.
- **Política de Seguridad y Privacidad de la Información** (MinTIC).

## 5. Ámbitos Estratégicos.

La Política de Gobierno Digital de la Personería de Itagüí se estructura en torno a cinco ámbitos estratégicos, conforme a los lineamientos del Decreto 767 de 2022, con el objetivo de garantizar una gestión pública digital, eficiente, segura, participativa y centrada en la ciudadanía:

### a. Servicios ciudadanos digitales.

- Sede Electrónica, con accesibilidad universal, disponibilidad permanente y servicios integrados:
  - Chat en línea de orientación a trámites
  - PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias)
  - Solicitud de citas presenciales y virtuales
  - Notificaciones electrónicas.

### b. Gestión de datos e información.

- Datos Abiertos.
- PQRSD
- SISGED



# Personería Itagüí

- Gestión Documental (PINAR-PGD).

## c. Seguridad digital y privacidad

- Ley 1712 de 2014
- Resolución 1519 de 2020
- Desarrollo de un Plan de Respuesta a Incidentes y continuidad operativa TIC.
- Sensibilización periódica al talento humano sobre buenas prácticas de ciberseguridad.

## d. Arquitectura empresarial y tecnológica

- Elaboración y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).
- Estudio de migración hacia IPv6

## e. Transformación cultural y apropiación digital

- Capacitación continua al talento humano en TIC mediante campañas y jornadas de orientación sobre: seguridad informática, analítica de datos y herramientas colaborativas.
- Promoción de la cultura del dato, la ética digital y la innovación pública.

## 6. Principios Rectores

- **Usuarios:** Enfoque inclusivo, accesible y orientado al servicio.
- **Innovación pública:** uso estratégico de TIC para resolver problemas sociales.
- **Transparencia:** trazabilidad, apertura y rendición de cuentas.
- **Seguridad y confianza digital:** integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
- **Interoperabilidad:** articulación con entidades del Estado.

## 7. Líneas de acción 2025–2028

- **Sede electrónica:** Implementación de trámites digitales.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeraiitagui.gov.co  
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí

- **Ciberseguridad y Datos abiertos:** Adopción de protocolos de seguridad con base a la Ley 1712 de 2014, resolución 500 de 2021 y Resolución 1519 del 2020
- **Interoperabilidad:** Integración con Carpeta Ciudadana, Agencia Nacional Digital (AND) y GOV.CO.

## 8. Seguimiento y Evaluación

Se evaluará anualmente con base en el FURAG, nivel de madurez digital, encuestas de satisfacción ciudadana, y cumplimiento del PETI. **Se publicará un informe anual en la sede electrónica y redes sociales.**

## 9. Responsables

- Personero Municipal.
- Líder de Gobierno Digital
- Líder de Tecnología
- Área de Planeación
- Delegados y Líderes de Proceso

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
[contactenos@personeraiitagui.gov.co](mailto:contactenos@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)



CO-SC-CER427866

