



TIC



**INFORME DE GESTIÓN
SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES 2023**

BOGOTÁ, SEPTIEMBRE DE 2023

En el marco del Convenio 665 de 2023, suscrito entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia —MINTIC— y la Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital —AND— orientado a atender seis frentes de trabajo asociados con la continuidad en la operación de las plataformas GOV.CO, Servicios Ciudadanos Digitales —SCD—, Mi Colombia Digital y Digitalización de trámites, cuyas actividades se inician el 18 de abril del presente año, sin embargo es preciso resaltar que la AND mantiene la operación desde el inicio del año hasta la fecha de suscripción del convenio. A continuación, se presenta la información sobre ejecución y resultados de este.

DATOS GENERALES Y EJECUCIÓN DEL CONVENIO:

Valor total del Convenio: **\$ 18.250.711.291,31 DIECIOCHO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES SETECIENTOS ONCE MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS CON TREINTA Y UN CENTAVOS**

Duración del Convenio: Desde 18/04/2023 hasta 15/10/2023

RESULTADOS CON CORTE A SEPTIEMBRE 2023:

- ✓ **GOV.CO:** La AND mantuvo la operación estable de este portal, atendió las incidencias que se presentaron durante el semestre y expuso el recurso técnico de la infraestructura de TI requerida para el mantenimiento evolutivo del portal GOV.CO.

Así mismo atendió las tareas de desarrollo evolutivo acordadas en el convenio anteriormente citado por lo cual se ha realizado un trabajo de soporte a la operación estable del portal y actividades de mejora continua

- ✓ **Servicios Ciudadanos Digitales:** La AND como articulador y operador de los Servicios Ciudadanos Digitales dispuso de los recursos de infraestructura de TI, de las herramientas tecnológicas y del recurso humano durante el primer semestre, por lo que se logró:

La vinculación de 4.248.073 ciudadanos vinculados a los SCD mediante la autenticación Ciudadana Digital según el acumulado histórico.

La utilización de 49 entidades de carpeta ciudadana digital en la que los usuarios pueden tener accesos a 91 consultas y trámites.

La integración de 90 entidades a través de la plataforma nacional de interoperabilidad X-ROAD desde donde se integraron 91 trámites.

- ✓ **Mi Colombia Digital:** La AND aprovisionó los recursos de TI, las herramientas tecnológicas y el recurso humano necesarios para mantener en operación y atender las incidencias que se presentan en la operación de esta solución tecnológica, se han adelantado sesiones de capacitación con las entidades públicas del orden territorial que han requerido asistencia técnica:

Se han gestionado 95 entidades territoriales con sesiones de diagnóstico y acompañamiento para el proceso de integración con las entidades territoriales logrando 7 procesos de Integración con WWW.GOV.CO .

Actualmente se encuentran 82 sedes electrónicas en proceso de autenticación con el 95 % o más de cumplimiento. Para ver a detalle las cifras consultar el siguiente enlace:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYWVjY2IzMy00OTQ1LTkzOTEtNTVIYzk3YzkzMDEyIiwidCI6IjFhMDY3M2M2LTI0ZTEtNDc2ZC1iYjRkLWJhNmE5MWEzYzU4OCIsImMiOiR9>

Se han realizado 285 actividades de uso y apropiación de las sedes electrónicas de mi Colombia Digital, las cuales se capacitaron en temáticas como generalidades de las sedes electrónicas de MCD tal como su estructura básica, elementos clave y funcionalidades comunes, autenticación digital, migración, y cambio de administrador, en la siguiente tabla encontramos las cifras de cada actividad:

Integración WWW.GOV.CO	7
Autenticación y Generalidades	75
Aulas Virtuales	46
Invitación Mi Colombia Digital	33
Creación Sede Electrónica	27
Google For Education	11

Se ha documentado los requerimientos para la evolución 6.0 de las sedes electrónicas de MCD, adelantaron más de 130 requerimientos que hacen parte de las funcionalidades de Métricas, Nuevo portal de Mi Colombia Digital y Kit de diseño UI 8.1.

Se han implementado procedimientos y equipos de trabajo para monitorear los recursos de infraestructura y funcionales de Mi Colombia Digital la disponibilidad en lo corrido del 2023 de la solución tecnológica es del 99.9 %.

- ✓ **Evolución y Soporte de SIGMI y Portal de Lenguaje Común:** La AND ha dispuesto del recurso humano y técnico para darle soporte y mantenimiento al SIGMI, así como ha trabajado en el mejoramiento continuo y evolución del Sistema de Información de Gestión del Marco de Interoperabilidad y el Portal de Lenguaje Común a través de los siguientes requerimientos que fueron definidos para el año 2023 y se vienen adelantando durante el primer semestre .

Tabla 1. Requerimientos SIGMI

REQUERIMIENTOS
R1. Consulta OID
R2. Configuración del Sistema
R3. Actualización de Esquemas XSD
R4. Listado de Valores de datos a estandarizar
R5. Asociación de Elementos de datos existentes
R6. Servicios de Instituciones de Educación Superior
R7. Optimización y Depuración de BD
R8. Soporte y Mantenimiento Correctivo
R9. Estructuras JSON dentro del validador técnico
R10. Generación de Notificación de Nivel Uno
R11. Proceso de notificación de nivel uno, dos y tres
R12. Información de servicios en actividades asignadas
R13. Tipo elemento de dato a estandarizar
R14. Catálogo de elemento de datos
R15. Actualización de contenido de Portal de Lenguaje Común
R16. Mitigación de vulnerabilidades

Fuente: Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales

- ✓ **Especificaciones técnicas para la vinculación a los SCD base e integraciones a www.gov.co**

La AND ha acompañado la gestión de MINTIC en los procesos que se adelantan con las entidades públicas para avanzar en la transformación digital de éstas, en este orden de ideas, para la meta del 2023 se definieron 380 trámites de 173 entidades, de los cuales en el último trimestre según el inicio de actividades en el convenio se logró la vinculación de 34 de las entidades priorizadas

por el Ministerio, a la fecha de corte la AND avanza en la ejecución de 106 nuevos procesos de los cuales 19 se relacionan con la vinculación de entidades al servicio de Autenticación Digital, 25 nuevos servicios para la Carpeta ciudadana Digital y 62 procesos de integración al sistema nacional de interoperabilidad.

Para la línea de integración de trámites a Gov.co se asignaron por parte de MinTIC, 620 tramites distribuidos así: 98 corresponde a sedes y ventanillas; 120 trámites y servicios; y 402 correspondientes a la integración de sedes de Mi Colombia Digital de los cuales se ha dado acompañamiento a 452 entidades.

- ✓ **Digitalización de trámites:** La AND adelantó la vinculación de las siguientes entidades con los respectivos trámites:

Trámites Nuevos

1. Alcaldía Santa Marta (Magdalena): Asignación de nomenclatura
2. Alcaldía Florencia (Caquetá): Permisos para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas
3. Alcaldía Puerto Libertador (Córdoba): Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago
4. Alcaldía Chigorodó (Antioquia): Licencia Urbanística
5. Alcaldía Piendamó (Cauca): Exención del Impuesto predial unificado
6. Alcaldía Caucasia (Antioquia): Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
7. Alcaldía Buenaventura (Valle): Concepto de norma urbanística
8. Alcaldía Yondó (Antioquia): Certificado Catastral
9. Alcaldía La Jagua de Ibirico (Cesar): Concepto Sanitario
10. Alcaldía Güepsa (Santander): Demarcación urbana
11. Alcaldía Santuario (Risaralda): Expedición de certificado de riesgo de predios
12. Alcaldía Chaparral (Tolima): Certificado de Paz y Salvo
13. Alcaldía Valledupar (Cesar): Concepto de Uso del Suelo
14. Alcaldía Manaure (La Guajira): Certificado de ingresos y retenciones
15. Alcaldía Caucasia (Antioquia): Autoestimación de avalúo catastral

Trámites 2022

1. Alcaldía de Villanueva: Certificado de residencia
2. Alcaldía de Mongua: Certificado de residencia
3. Alcaldía de Bello: Certificado de uso de suelo.
4. Alcaldía de San Gil: Comprobante de pago Impuesto Predial.
5. Alcaldía de San Gil: Paz y salvo del impuesto predial

6. ESE de Pasto: Agendamiento de citas médicas.
7. ESE de Tambo: Agendamiento de citas médicas.
8. ESE de Cartagena: Agendamiento de citas médicas.
9. Alcaldía de Bello: Certificación Estratificación Socioeconómica.
10. Alcaldía de Fusagasugá: Inscripción en cursos de capacitación.
11. Gobernación de Bolívar: Licencia para prestar servicios en seguridad y salud en el trabajo

Trámites Réplicas

1. Valledupar (Cesar) : Certificación Residencia
2. San Antonio de Palmito (Sucre) :Certificación Residencia
3. Solita (Caquetá): Certificación Residencia
4. Tame (Arauca): Certificación Residencia
5. Güepsa (Santander): Certificado de Residencia
6. Madrid (Cundinamarca): Certificado de Residencia
7. Dabeiba (Antioquia): Certificación Residencia
8. Yondó (Antioquia): Certificación Residencia
9. Toribío (Cauca): Certificado de Residencia
10. Manaure (La Guajira): Certificación Residencia
11. Mosquera (Cundinamarca): Certificación Residencia
12. Arauquita (Arauca): Certificación Residencia
13. Solita (Caquetá): Concepto de uso del suelo
14. Puerto Rico (Caquetá): Concepto de uso del suelo
15. Coromoro (Santander): Concepto de uso del suelo
16. Paujil (Caquetá): Concepto de uso del suelo
17. Madrid (Cundinamarca): Concepto de uso del suelo
18. Buenaventura (Valle): Concepto de uso del suelo
19. Dabeiba (Antioquia): Concepto de uso del suelo
20. Yondó (Antioquia): Concepto de uso del suelo
21. Manaure (La Guajira): Concepto de uso del suelo
22. El Retorno (Guaviare): Concepto de uso del suelo
23. Calamar (Guaviare): Concepto de uso del suelo
24. Titiribí (Antioquia): Concepto de uso del suelo
25. Toribío (Cauca): Certificado Paz y Salvo
26. Manaure (La Guajira): Certificado Paz y Salvo
27. Paujil (Caquetá): Certificado Paz y Salvo
28. La Jagua de Ibirico (Cesar): Certificado Paz y Salvo
29. Dabeiba (Antioquia): Certificado Paz y Salvo



30. Titiribí (Antioquia): Certificado Paz y Salvo
 31. Coromoro (Santander): Certificado Paz y Salvo
 32. Calamar (Guaviare): Certificado Paz y Salvo
 33. Yondó (Antioquia): Certificación Estratificación Socioeconómica
 34. Arauquita (Arauca): Certificación Estratificación Socioeconómica
 35. Valledupar (Cesar): Certificación Estratificación Socioeconómica
 36. San Antonio de Palmito (Sucre): Certificación Estratificación Socioeconómica
 37. Paujil (Caquetá): Certificación Estratificación Socioeconómica
 38. Güepa (Santander): Certificación Estratificación Socioeconómica
 39. Coromoro (Santander): Certificación Estratificación Socioeconómica
 40. Calamar (Guaviare): Certificación Estratificación Socioeconómica
- ✓ **Mejoras de Usabilidad Fase IV – Evolutivos Gov.co:** Se entregan mejoras al portal www.gov.co para:
- Optimizar el uso, lo que los usuarios esperan del sitio.
 - Mejorar la efectividad, la búsqueda, la arquitectura de información, la accesibilidad y la interacción.
 - Evolucionar el Portal Gov.co a un nivel en el que los usuarios puedan hacer uso de nuestros servicios de manera rápida, fácil, agradable y satisfactoria.
- ✓ **Actualizar Componentes Nueva Línea Gráfica – Evolutivos Gov.co:** Entregamos una completa actualización de los componentes a través de nuestra Biblioteca digital de componentes y nuestro Kit Ui, que sirven para la construcción de sitios y productos web de las entidades alineándolos con los nuevos lineamientos de identidad visual del Gobierno nacional 2023 - 2026. Además de brindarle a las entidades la documentación y lineamientos que fundamentan el correcto uso e implementación de dichos componentes a través de las guías de integración actualizadas.
- ✓ **Versión Móvil Fase II – Evolutivos Gov.co:** Se entrega una versión enteramente para móviles, que contemplan mejoras visuales, de interacción, de estructuración que les permite a los usuarios ciudadanos hacer uso de todos los servicios e información que gov.co tiene para ellos de una manera óptima en dispositivos móviles, incluyendo mejoras de accesibilidad, usabilidad y microinteracciones.
- ✓ **Reestructuración Biblioteca – Evolutivos Gov.co:** Se entrega una completa reestructuración, inyectando mejoras visuales, de interacción, de accesibilidad y de arquitectura de contenidos para que las entidades puedan aprovechar al máximo esta sección que necesitan para conocer todo acerca de los procesos de integración y vinculación.



- ✓ **Autenticación Digital – Evolutivos SCD:** Al corte de septiembre de 2023 los logros alcanzados por cada uno de los proyectos de autenticación digital son:

1. Integración de 7 entidades al proceso de fuentes de atributos.

Entidad	Fecha inicio acompañamiento
Colpensiones	15/05/2023
ICETEX	29/05/2023
Superintendencia de Subsidio Familiar	29/05/2023
Instituto Nacional de Salud	29/05/2023
Ministerio del Trabajo	5/09/2023
Ministerio de Educación Nacional	26/09/2023
ADRES	26/09/2023

2. Diseño, desarrollo y despliegue en ambiente de pruebas de la funcionalidad que permite a un ciudadano observar a que clientes de autenticación digital le ha dado acceso a su información, y si es el caso poder quitar dicho consentimiento a un cliente en el momento que él lo requiera.
3. Módulo de autenticación con los lineamientos de imagen del nuevo gobierno implementados en producción junto con las mejoras de experiencia de usuario, usabilidad y accesibilidad.
4. Doce (12) librerías, solicitadas por entidades que decidieron integrarse como clientes al servicio de autenticación digital, construidas conforme a la tecnología utilizada por cada entidad.

Librería
Librería 1- Drupal 10
Librería 2- La ravel 10
Librería 3- IOS 16
Librería 4- Python 3
Librería 5 - Net Core 7
Librería 6 - Net 4.8
Librería 7 - PHP 7.4.22
Librería 8 - Django
Librería 9 - Back - end Moodle 4.0.5
Librería 10 - Java SE 20
Librería 11 - Sa neamiento Básico
Librería 12 - JEE 8 Spring Boot

5. Uso de biometría en el registro de usuarios al sistema de autenticación digital implementado en ambiente de pruebas.
6. Implementadas y en producción las opciones de: a) recuperación de contraseña con el uso del documento de identidad, b) confirmar la cuenta a través del email que le llega al usuario, c) Servicio de validación de estado de registro de un usuario para informar al Ministerio el estado del registro del usuario en prestador y pasarela. Se visualiza el correo electrónico y dirección de residencia.
7. Nueva versión del Identity Server desplegada en ambiente de producción.
8. Diseño de cambio imagen del nuevo gobierno en firma electrónica junto con las mejoras de UX, usabilidad y accesibilidad finalizado. Incluye el diseño de mockups y la elaboración de historias de usuario que permiten el uso adecuado de la funcionalidad de firma electrónica en dispositivos móviles como celulares y tabletas.
9. Diseño de mockups e historias de usuario del endpoint de integración con carpeta ciudadana, que permite firmar los documentos que tiene carpeta de la entidad finalizado. Acuerdos con el área de operaciones de Certicámara para uso del certificado PKCS10 para firmar documentos.

✓ **Carpeta Ciudadana – Evolutivos SCD**

1. Diseño, desarrollo y despliegue en ambiente de producción la funcionalidad “Mis servicios preferidos”, que permite a un ciudadano encontrar toda la información de trámites y servicios que ha guardado o marcado como preferida previamente, esta funcionalidad le permite buscar por trámite o por entidad, adicionalmente le permite personalizar los trámites y servicios del carrusel de la página de Inicio.
2. Diseño de cambio imagen del nuevo gobierno junto con las mejoras de UX, usabilidad y accesibilidad. Incluye el diseño de mockups y la elaboración de historias de usuario que permiten el uso adecuado de la funcionalidad de carpeta ciudadana en dispositivos móviles.
3. Diseño y desarrollo de Mockups e historias de usuario para incorporación de nuevas funcionalidades: Biblioteca de documentos con link para compartir, que permite al ciudadano clasificar sus principales documentos en una sola pestaña y acceder a ellos con menos cantidad de clics, adicionalmente puede compartir directamente desde la carpeta ciudadana los documentos que desee a un correo electrónico con un número determinado de días de vigencia, y la opción de firmar electrónicamente documentos desde carpeta integrado con autenticación.
4. Desarrollo de Historias de Usuario y despliegue en ambiente de pruebas de las nuevas funcionalidades Biblioteca de documentos y link para compartir.
5. Refinamiento y mejoras de código en Carpeta Ciudadana de acuerdo a resultados obtenidos de pruebas de rendimiento efectuadas a los servicios ciudadanos digitales.

6. Diseño y prototipado de los sistemas de administración de Carpeta, tomando como referencia los hallazgos de la evaluación heurística UX, los ajustes están diseñados para los ajustes planteados para "gestión de trámites" y "gestión de servicios" del Administrador de prestador.