 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vicerrectoría MinEducación	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(66)	

AUTORES	Eduar Esneider Urquijo Sánchez		
FACULTAD	Facultad de Ingeniería		
PLAN DE ESTUDIOS	Ingeniería de Sistemas		
DIRECTOR	Msc. Jorge Alberto Camargo Barbosa		
TÍTULO DE LA TESIS	Modelo de gobierno de TI para la defensoría del pueblo regional Ocaña		
TITULO EN INGLES	IT governance model for the defense of the Ocaña regional people		
RESUMEN (70 palabras)			
Las tecnologías de la información son una herramienta que se utiliza para lograr que sean más eficientes los procesos estratégicos de una organización, entre las cuales se encuentran los sistemas administradores de la relación con el cliente, el objetivo del presente trabajo se centró en proponer un modelo de gobernanza de TI para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña como apoyo dentro de los procesos de atención a los ciudadanos.			
RESUMEN EN INGLES			
Information technologies are a tool that is used to make the strategic processes of an organization more efficient, among which are the management systems of the relationship with the client, the objective of this work is focused on proposing a model of IT governance for the Ocaña Regional Ombudsman's Office as support within the citizen service processes.			
PALABRAS CLAVES	Modelo, Gobierno, TI, Defensoría, Estándares.		
PALABRAS CLAVES EN INGLÉS	Model, Government, IT, Advocacy, Standards.		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 66	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 17	CD-ROM:



Modelo de gobierno de TI para la defensoría del pueblo regional Ocaña

Eduar Esneider Urquijo Sánchez

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Facultad de Ingenierías

Maestría en Gobierno de TI

Msc. Jorge Alberto Camargo Barbosa

1 de septiembre de 2023

Tabla de contenido

1.	Planteamiento del problema.....	7
1.1	Formulación del problema	9
1.2	Objetivos	9
1.2.1	General.....	9
1.2.2	Específicos	9
1.3	Justificación.....	10
1.4	Delimitaciones.....	12
1.4.1	Operativa.....	12
1.4.2	Conceptual	12
1.4.3	Geográfica.....	12
1.4.4	Delimitación temporal	12
2	Marco referencial	13
2.1	Marco teórico	13
2.1.1	La gobernanza.....	13
2.1.2	Marcos de gestión de TI.....	14
2.1.3	– Gobierno	14
2.1.4	– Gestión	15
2.1.5	Atención al ciudadano.....	15
2.1.6	Gobierno a ciudadano	16

2.1.7	COBIT 5.....	17
2.2	Marco conceptual.....	19
2.3	Gobernanza.....	19
2.4	Gobierno de TI.....	19
2.5	Atención al ciudadano.....	20
2.6	Marco de Gobierno EDM01.....	20
2.7	Marco contextual.....	21
2.8	Marco legal.....	22
	Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.....	22
3	Marco metodológico.....	27
3.1	Seguimiento metodológico o Fases del proyecto.....	28
3.2	Población.....	29
3.3	Muestra.....	29
3.4	Técnicas de recolección de la información.....	29
3.4.1	Fuentes primarias.....	29
3.4.2	Fuentes secundarias.....	30
3.4.3	Análisis de la información.....	30
4	Resultado.....	1
4.1	Diagnosticar la situación actual de aplicación de tecnologías y buenas prácticas relacionadas de gobierno de TI en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.....	1

4.2	Estructurar el modelo de gobernanza de TI para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.....	8
4.3	Definir una guía de lineamientos para la validación del modelo de gobernanza de TI para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.....	23
5	Conclusiones.....	28
6	Recomendaciones.....	30
7	Referencias.....	31

Lista de figuras

Figura 1. Cobit 5 diferencia de gobierno y gestión.....	18
Figura 2. Procesos.....	21
Figura 3. Pregunta 1.....	1
Figura 4. Pregunta 2.....	2
Figura 5. Pregunta 3.....	2
Figura 6. Pregunta 4.....	3
Figura 7. Pregunta 5.....	3
Figura 8. Pregunta 6.....	4
Figura 9. Pregunta 7.....	5
Figura 10. Pregunta 8.....	5
Figura 11. Pregunta 9.....	6
Figura 12. Pregunta 10.....	7
Figura 13. Pregunta 11.....	7
Figura 14. Procesos BAIO4 y BAIO05 de Cobit 5.....	9
Figura 15. Modelo propuesto.....	11
Figura 16. Formula del Alpha.....	26
Figura 17. Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach.....	26

Lista de tablas

Tabla 1. Caracterización de los expertos.	23
Tabla 2. Consolidado de preguntas.....	25
Tabla 3. Tabla. Respuesta de los expertos.	25

1. Planteamiento del problema

Las tecnologías de la información son una herramienta que se utiliza para lograr que sean más eficientes los procesos estratégicos de una organización, entre las cuales se encuentran los sistemas administradores de la relación con el cliente, los programas de comunicación a través de intranet y las redes sociales, lo que resulta trascendental identificar como se implementan en la administración de recursos humanos, logrando con ello una estrategia para generar valor (Sandol y Gracia, 2021). De acuerdo a lo expresado por Barahona y Lima (2021), “las tecnologías de información facilitan la implementación de estrategias competitivas que ayudan a las organizaciones a incrementar la eficiencia productiva” (p.13).

Por otro lado un concepto fundamental es el referente a la gobernanza, la gobernanza es el conjunto de normas, principios y valores que apuntan a la interacción entre actores que intervienen en el desarrollo de una determina acción, puede ser entendida como una institución, es decir como el conjunto de reglas convencionalmente construida para la interacción humana con una sociedad determinada y que pautan la interacción entre los individuos y las organizaciones (Mejía, 2021).

Así mismo, la gobernanza de TI es aplicable en todo contexto organizacional, aunque es un concepto moderno de apoyo a las empresas en la planeación estratégica, en especial a lo que se refiere a la toma de decisiones en tecnología. En efecto, el desarrollo de la gobernanza de TI de una manera más integral ha permitido reconocer que no solo es la administración de un recurso, sino un aspecto esencial para generar una estrategia sostenible con el propósito de incrementar su valor, y apoyar en el uso eficaz, eficiente y aceptable de las tecnologías de la

información, equilibrando los riesgos y promoviendo las oportunidades que se originan de su uso (Velásquez y Bahamon, 2021).

A nivel internacional de acuerdo a Legro (2017), la gobernanza de TI es un moderador clave de la relación entre la inversión en TI y el desempeño de la organización. Mientras que diversas investigaciones han establecido la importancia de adecuar el modelo de gobierno de una organización a su modelo operativo, así como que los procesos de alineación entre TI y negocio promuevan ciertas conductas dentro de una organización, es así que existe falta de investigación sobre la dinámica por la cual los procesos de alineación conducen a la adopción de comportamientos particulares.

En una investigación a nivel nacional realizada por Velásquez et al. (2015), la gobernanza implica un conjunto de normas claras que promueven una administración transparente de la empresa. Esto facilita las interacciones entre los diversos participantes y mejora las posibilidades de expandirse y obtener financiamiento para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo es la institución encargada de la tutela, protección y promoción de los Derechos Humanos de los ciudadanos, es decir, se constituye en una figura trascendental en el desarrollo de la vida democrática de nuestro país (Gallardo, 2021). Ahora bien, en esta institución gubernamental se han encontrado problemas sobre los procesos internos, evidenciando demoras en los procedimientos debido a la falta del uso de tecnologías de manera transversal, estas falencias fueron encontradas en el proceso de tramites a solicitudes de los ciudadano; de ahí que, surge la pérdida de información, la falta de disponibilidad de la misma, la ineficiencia en las respuestas, entre otros elementos que se convierten en factores que

obstaculizan a que se pueda dar respuesta oportuna a las necesidades que surgen en el día a día, lo que genera malos indicadores en la entidad.

Es importante resaltar a la seguridad de la información porque es la disciplina que nos habla de los riesgos, de las amenazas, de los análisis de escenarios, de las buenas prácticas y esquemas normativos, que nos exigen niveles de aseguramiento de procesos y tecnologías para elevar el nivel de confianza en la creación, uso, almacenamiento, transmisión, recuperación y disposición final de la información (Maldonado y Cano, 2014)

1.1 Formulación del problema

¿Cuál sería la estructura de un modelo de gobernanza de TI que permita la aplicación de buenas prácticas de TI como contribución a la sistematización, reorganización y mejora en la atención de ciudadanos en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña?

1.2 Objetivos

1.2.1 General

Proponer un modelo de gobernanza de TI para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña como apoyo dentro de los procesos de atención a los ciudadanos.

1.2.2 Específicos

- Diagnosticar la situación actual de aplicación de tecnologías y buenas prácticas relacionadas de gobierno de TI en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.
- Estructurar el modelo de gobernanza de TI para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

- Definir una guía de lineamientos para la validación del modelo de gobernanza de TI para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

1.3 Justificación

Diseñar un modelo de gobernanza es importante en la medida que fortalece las relaciones con los aliados, incrementa las fuentes de conocimiento, legitimidad y compromiso a corto y largo plazo (Grandinetti & Miller, s.f). Las empresas u organizaciones dependen cada día más de la información que manejan, es por ello que cualquier inconveniente que se presente con esta puede llegar a afectar la operación en cada uno de los procesos, generando demoras en las respuestas e ineficiencia en la atención al ciudadano. Teniendo en cuenta los avances de las tecnologías de la información y comunicación a nivel global, y la sistematización de los procesos en las organizaciones se ha logrado mejorar la calidad de atención a los clientes. En Colombia el gobierno nacional en liderazgo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) ha generado estrategias para que cada uno de los sectores del país, tales como: educativo, industria, salud, etc., incorporen en cada uno de sus procesos las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) con el fin de mejorar y optimizar sus procesos de desarrollo y atención al ciudadano (León et al., 2020).

En un trabajo realizado a nivel internacional por Legro (2020), queda demostrado que: La concordancia entre los procedimientos de la gobernanza empresarial y la gobernanza de tecnologías de la información (TI) resulta en una serie de ventajas. En primer lugar, la alineación de los procedimientos tiende a resaltar las áreas con insuficiente conformidad, lo que contribuye a identificar y resolver los puntos de estrangulamiento a través de una interacción fluida entre los

procesos empresariales y los procesos de TI. En segundo lugar, al concebir un modelo de procedimientos, sería posible representar el nivel estratégico como una amalgama de procedimientos empresariales y procedimientos de TI (servicios de TI).

Sin lugar a duda, a nivel global, el avance exponencial de la tecnología y su inclusión en las actividades en todos sus niveles de ejecución ha derivado en una transformación sin precedentes en cuanto a información se refiere, lo que conlleva a la automatización de los procesos del negocio, la capacidad de almacenamiento, la comprensión y expresión de la información en sus diferentes formas (texto o imágenes) permitiendo procesar múltiples datos simultáneamente, lo que anteriormente conllevaba días de desarrollo, hoy es posible en cuestión de segundos. Dicha rapidez en la ejecución de las tareas se traduce a nivel empresarial como una ventaja competitiva y un factor crucial en el proceso de toma de decisiones y la operación exitosa del negocio, lo anterior garantizando que se puedan encontrar soluciones a las distintas problemáticas existentes. (Navarro, 2020).

De ahí que nace la necesidad de desarrollar este tipo de proyectos que buscan la mejora continua en organizaciones gubernamentales tan importantes como la Defensoría del Pueblo, a través de modelos de gobernanza que pueden ser utilizados como medios de apoyo para la gestión eficientes de los procesos internos.

Para la Universidad este trabajo es importante ya que es evidencia de la extensión que se puede realizar desde la academia, llegando a entes estatales de gran relevancia; así mismo este modelo podrá ser replicado y ajustado a las necesidades de otras organizaciones o entes. Principalmente de forma transversal en la defensoría del pueblo y cada una de sus sedes.

El desarrollo de este proyecto de investigación, da cuenta del cambio y del aporte que es posible realizar desde las competencias propias adquiridas durante la preparación en el posgrado,

evidenciando el alcance de las capacidades adquiridas en el desarrollo de la maestría, desde donde es posible buscar medios y adaptar diversos estándares como una búsqueda de soluciones a diversas problemáticas y aplicación de buenas prácticas en distintas entidades del país.

1.4 Delimitaciones

1.4.1 Operativa

En cuanto a la delimitación operativa, el proyecto se realizará sobre la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

1.4.2 Conceptual

La delimitación conceptual del presente objeto de estudio se centra en la gobernanza de TI, las buenas prácticas de TI, seguridad de la información, mejora continua, eficiencia en los procesos.

1.4.3 Geográfica

El objeto de estudio del presente proyecto se encuentra delimitado hacia la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, Norte de Santander.

1.4.4 Delimitación temporal

El presente proyecto de investigación se realizará en un lapso de 5 meses a partir de su aprobación.

2 Marco referencial

2.1 Marco teórico

Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) se han convertido en la actualidad en un factor imprescindible de crecimiento para las empresas en Colombia, de acuerdo a lo anterior señala Ballmer “Las TIC seguirán cambiando el mundo, y no invertir en ellas es una desventaja”, aunque en el panorama actual las organizaciones son conscientes de la importancia que genera invertir en tecnología, son muchas las empresas que no ven lo tecnológico como un factor diferencial para generar ventaja competitiva (Jimeno et al., 2017).

2.1.1 *La gobernanza*

La gobernanza es un concepto con múltiples significados. En términos analíticos, la gobernanza se refiere a la capacidad colectiva de gobernar, es decir, gobernar con la incorporación en el proceso decisional de otros actores, además del Gobierno (León y Muñoz, 2019). La gobernanza es un concepto relacionado con la idea de gobierno. Es un término que surge en los organismos internacionales que observan cómo los gobiernos de algunos países, que están recibiendo una importante ayuda internacional, no son capaces de asumir las funciones de gobernar y administrar, por lo que no es posible romper las dinámicas de corrupción, debilidad de las instituciones y Estados débiles. Algunos investigadores proponen que se renueve la forma de entender qué hacen los gobiernos y que funciones asumen en las sociedades del siglo XXI. Y aquí aparece la idea de gobernanza (González, 2013).

La gobernanza es un sistema de reglas que es tan dependiente de significados intersubjetivos, como de constituciones y cartas formalmente adoptadas, que funciona solo si es

aceptado por la mayoría (o, por lo menos, por los más poderosos de aquellos a los que afecta), por lo que está estrechamente vinculada con la idea de orden, que puede existir y de hecho lo hace, en ausencia de un gobierno, lo que evidencia la importancia que exista voluntad política por parte de la mayoría de los estados. (Qurejazu, 2020)

2.1.2 Marcos de gestión de TI

La información es un recurso clave para todas las empresas. La tecnología de la información está avanzando cada vez más y se ha generalizado en las empresas y en entornos sociales, públicos y de negocios. Empresas de éxito han reconocido que el comité y los ejecutivos deben aceptar las TI como cualquier otra parte de hacer negocios. Los comités y la dirección, tanto en funciones de negocio como de TI deben colaborar y trabajar juntos, de modo que se incluya a la TI en el enfoque del gobierno y la gestión. En este apartado se va a analizar los marcos que se apegan mucho más a la gestión que al gobierno de TI, pero para que se entienda de mejor manera la relación que existe entre ellas y él porque es necesario puntualizarlo vamos a definir estos dos conceptos de acuerdo al marco Cobit 5 que se lo verá más adelante (Heredia, 2017).

2.1.3 – Gobierno

El Gobierno asegura que se evalúen las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar que se alcanzan las metas corporativas equilibradas y acordadas; estableciendo la dirección a través de la priorización y la toma de decisiones, midiendo el rendimiento y el cumplimiento respecto a la dirección y metas acordadas.

2.1.4 – Gestión

La gestión planifica, construye, ejecuta y controla actividades alineadas con la dirección establecida por el cuerpo de gobierno para alcanzar las metas empresariales.

Un gobierno de TI efectivo desarrolla 3 tipos de mecanismos de gobierno: cómo es la estructura de toma de decisión, cuál es el proceso de alineación de las TI con la estrategia del negocio y los métodos de comunicación de las decisiones tomadas (Heredia, 2017).

2.1.5 Atención al ciudadano

La Atención al Ciudadano es la manera que el Estado tiene para vincularse con la población a través de los diferentes servicios que le ofrece, teniendo en cuenta: calidad, tiempo de respuesta, costo y trato en la atención, entre otros. Por esa razón, es importante conocer cómo han ido cambiando los paradigmas sobre la forma en que se realiza la Administración Pública, comparando el Modelo Tradicional de la misma con la Nueva Administración Pública, prestando particular atención a lo vinculado con la atención al ciudadano (Prieto, 2013).

Se debe tener presente que la atención al ciudadano es un proceso que permea todas las áreas de las organizaciones y por ende todos los funcionarios deben estar sensibilizados acerca de la importancia de prestar un servicio de calidad que conlleven a la satisfacción del cliente que es la razón de ser de las entidades. Se deben crear canales de comunicación claros, de interacción y simplificar trámites en pro del bienestar de los ciudadanos, así como contar con espacios físicos adecuados, crear nuevos canales de atención e información y revisar constantemente la oferta de trámites y servicios y la pertinencia de la información empleada por la entidad para dirigirse al ciudadano, también se deben realizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido (Gómez y Rodríguez, 2018)..

Todos los ciudadanos tienen derecho a acceder a los servicios del estado, es por esto que se debe prestar un servicio acorde con las necesidades, por lo que la atención debe ser a través de canales de atención que estén dispuestos y que sean claros y accesibles a toda la comunidad, todo bajo los principios de eficiencia, transparencia y calidad, buscando que los servicios sean incluyentes, eficaces, igualitarios y satisfactorios. A través de la prestación de un buen servicio, las entidades buscan afianzar la imagen institucional e incrementar los niveles de satisfacción, pero está claro que para lograrlo se debe generar una cultura de servicio entre los funcionarios, para así lograr la apropiación que conlleve a concebir buenas relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, garantizando así una atención integral enmarcada en las diferentes disposiciones normativas (Gómez y Rodríguez, 2018).

2.1.6 Gobierno a ciudadano

La estrategia de Gobierno a Ciudadano, es una forma de gobierno y gestión que posibilita el funcionamiento eficiente del sector público, una mayor transparencia y mejores servicios a los ciudadanos, a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, se hace indispensable fortalecer desde el punto de vista técnico los mecanismos de comunicación que se deberán habilitar para garantizar la inclusión de los usuarios para mejorar la atención al ciudadano. En este tipo de Gobierno en Línea se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a los ciudadanos, por parte del Estado, según lo que se establece en los principios de Gobierno Electrónico (Riascos, Solano & Martínez, 2008).

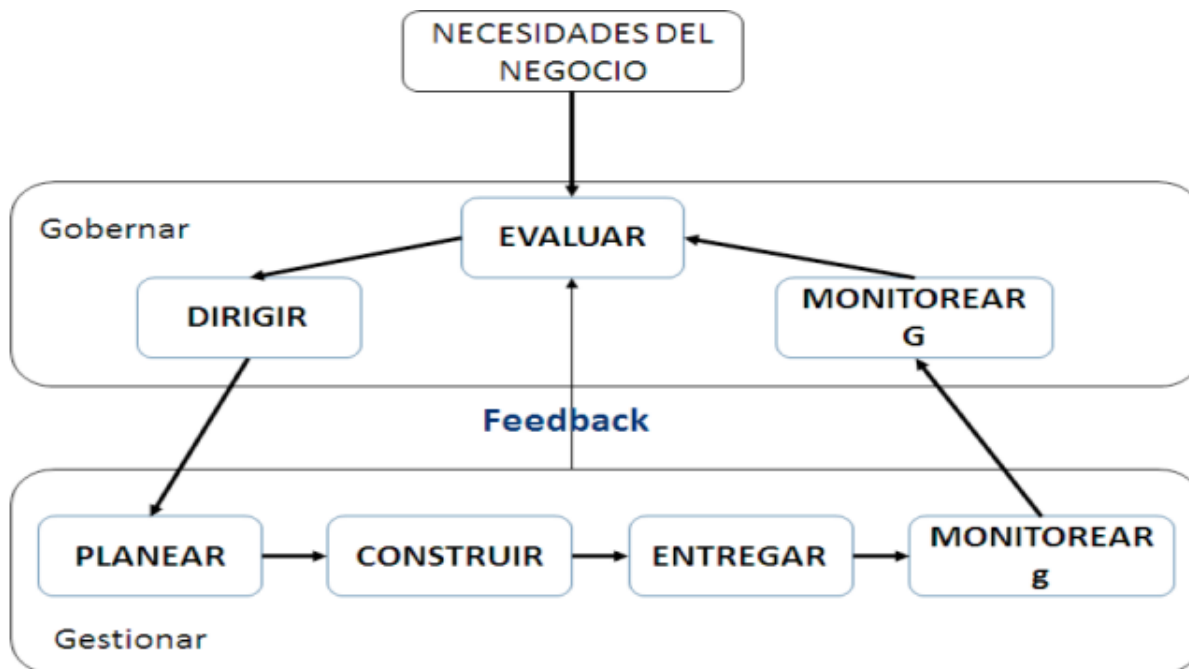
2.1.7 COBIT 5

La versión más reciente de este framework es COBIT 5 presentado por ISACA en el 2012, la cual consolida la versión anterior con otros framework's como VAL IT, Risk IT y se fortalece con otros estándares internacionales como ISO 27000, ITIL, TOGAF, PMBOK, DMBOK, COSO, PRINCE2, entre otros. Además, los procesos y controles se exponen con base en cinco principios: Entender las necesidades del negocio, cubrir totalmente la organización, uso de una sola guía de gobierno y gestión, habilitar un enfoque holístico diferenciando los conceptos de gobierno y gestión (Wolden et al., 2015). La figura 1 expone estos dos conceptos, muestra que gobierno implica conocer las necesidades del negocio, priorizarlas, establecer una dirección por medio de objetivos, roles y responsabilidades para que la gestión pueda operar y con base en esa operación poder monitorear (G) el desempeño de los procesos. Mientras que la gestión toma la dirección establecida por el gobierno para planear, hacer y monitorear (g); la gestión debe retroalimentar al gobierno para que evalúe el logro de metas y objetivos.

El marco proporciona orientación sobre cómo se debe construir el gobierno de TI teniendo en cuenta el área de gobierno empresarial y gestión de las áreas de gobierno que tienen sus roles dentro del alcance de Gobernanza de TI. El modelo conceptual de gobierno de TI se construye con base en los principios fundamentales que deben existir en el proceso de gobierno con la guía marco COBIT 5 como referencia cómo debe ser el gobierno de TI organizados con atención a las áreas de gobierno y gestión del área, cada una representada en un dominio particular (Nugroho, 2014).

Figura 1.

Cobit 5 diferencia de gobierno y gestión.



En la quinta versión expone 37 procesos diferenciando gobierno de los de gestión, mostrando la relación entre ellos por medio de las entradas y salidas de cada uno. Por esta razón, este framework es el medio por el cual una organización puede estandarizar los procedimientos y enfocarlos en la misma dirección, mejorando los controles y procesos de seguridad y disminuyendo riesgos asociados con la tecnología (Kerr & Murthy, 2013). Es posible concluir que la estandarización de proceso implementando COBIT en una organización tiene como objetivo la alineación de la estrategia corporativa con la estrategia de TI, porque permite evaluar si los procesos de TI tienen objetivos que habiliten el logro de metas de la organización

2.2 Marco conceptual

2.3 Gobernanza

La noción de la gobernanza ha llegado a ser, en solamente un par de décadas, una de las más comúnmente utilizadas en la administración, en la economía y en la academia. La gobernanza significa la articulación de las interacciones entre el Estado, los interesados y la sociedad respecto a una problemática común. La gobernanza es un proceso integrador dentro de un marco institucional mediante reglas, normas y procedimientos para resolver problemáticas e inquietudes colectivas a través de la participación de la sociedad, actores y Estado (Nava, 2013).

2.4 Gobierno de TI

La idea principal de la gobernanza de TI es la de generar valor a la compañía, para ello sugieren caminos para medir la efectividad del gobierno de TI en las empresas y de acuerdo a ello actuar para obtener el incremento de valor deseado según sus propósitos (Weill y Ross, 2011).

El propósito del gobierno de TI es alinear las tecnologías de la información de la organización con las necesidades del negocio. El termino gobierno de TI se refiere a una colección de actividades en cascada para controlar la organización de TI desde una perspectiva estratégica para asegurar que las TI de la organización soportan al negocio (Zambrano et al., 2017).

2.5 Atención al ciudadano

La atención al ciudadano es la acción de atender al sujeto que ejerce derechos en un país. Asimismo, el autor Ortiz (2013) alude a la atención como la actividad laboral que se encarga de transmitir datos, asesoramiento y demostración de un producto o servicio al cliente o potencial cliente y explica que los sistemas organizativos tanto entidades privadas como públicas considera como públicos a clientes dando un significado similar a la palabra usuario y clientes. En razón a ello, se entenderá al ciudadano dentro de los márgenes de usuario (Ortiz, 2013).

Por otro lado, la Atención al Ciudadano es un tema de gran complejidad ya que si bien se busca plenamente la satisfacción de los usuarios, también es necesario abordarlo desde las particularidades propias de cada entidad y de los usuarios que se relacionan con ella. (Arango, 2016).

2.6 Marco de Gobierno EDM01

Dentro de los procesos de COBIT 5 encontramos lo relacionado con EDM01 con el objetivo de asegurar el establecimiento y mantenimiento de marco de referencia de gobierno; es así que dentro del área de gobierno, el dominio se establece en evaluar, orientar y supervisar todos los procesos implementados, así como el cumplimiento de metas en la alineación de TI y las estrategias de negocio; el compromiso de la dirección para la toma de decisiones relacionadas de TI y finalmente la efectiva entrega de servicios de TI de acuerdo a los requisitos del negocio, las anteriores metas en relación para darle cumplimiento a los procesos determinantes del gobierno. (COBIT 5)

2.7 Marco contextual

La Defensoría del Pueblo es un organismo que forma parte del Ministerio Público, tiene autonomía administrativa y presupuestal. Ejerce sus funciones bajo la suprema dirección del Procurador General de la Nación y le corresponde esencialmente velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los Derechos Humanos según lo estipulado en el capítulo ii, título x (“De los organismos de control del Estado”) de la Constitución Política colombiana de 1991. Ley 24 de 1992 establece la organización y el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo. Esta institución se presenta como mediadora entre los ciudadanos y el Estado. Desde esa función tramita solicitudes y quejas y opina sobre la problemática de los derechos humanos. Entre otras funciones, la entidad presenta informes anuales al Congreso de la República sobre su gestión; organiza y dirige la defensoría pública; interpone acciones en defensa de los derechos colectivos y fundamentales; divulga los derechos (Pérez, 2008).

Figura 2.

Procesos.



2.8 Marco legal

Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública

La presente ley regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia. Su objetivo principal es que la información esté disponible a todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa; es así que esta ley garantiza el desarrollo efectivo de los derechos, teniendo en cuenta que pueden las personas solicitar y recibir información, lo que mejora efectivamente la atención al cliente.

Ley estatutaria 1581 de 2012, Ley de Protección de Datos Personales

Reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que

- c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;
- Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;
- g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la

información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

2.5.3.2 Artículo 5°.

Datos sensibles. Para los propósitos de la presente ley, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

2.5.3.3 Artículo 6°.

Tratamiento de datos sensibles. Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;

c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;

d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;

e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

Artículo 7°. Derechos de los niños, niñas y adolescentes. En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás. El Gobierno Nacional reglamentará la materia, dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de esta ley.

3 Marco metodológico

De acuerdo al objeto del proyecto se opta por utilizar la investigación cuantitativa, que es un proceso secuencial que analiza la realidad objetiva desde la probabilidad, por cuanto existen bondades al investigar desde este paradigma como la generalización de sus resultados que resultan de una muestra de una población mayor, el investigador puede tener control del fenómeno y ha de estudiar desde el razonamiento deductivo (Raven, 2014).

La investigación cuantitativa es un método de investigación basado en los principios metodológicos de positivismo y neopositivismo y que adhiere al desarrollo de estándares de diseño estrictos antes de iniciar la investigación. El objetivo de este tipo de investigación es el estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos y sus relaciones para proporcionar la manera de establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría existente. La investigación cuantitativa desarrolla y emplea modelos matemáticos, teorías e hipótesis que competen a los fenómenos naturales. La investigación cuantitativa es ampliamente usada en las ciencias naturales y sociales, desde la física y la biología hasta la sociología y el periodismo. En las ciencias sociales, el término es frecuentemente usado en contraste a investigación cualitativa (Karen et al., 2009).

La investigación descriptiva consiste en la recopilación de datos que describen los acontecimientos y luego organiza, tabula, representa y describe la recopilación de datos (Glass & Hopkins, 1984). A menudo utiliza ayudas visuales tales como gráficos y tablas para ayudar en la comprensión de la distribución de los datos. Debido a que la mente humana no puede extraer el significado completo de una gran masa de datos en bruto, las estadísticas descriptivas son muy importantes en la síntesis de los datos de una forma más manejable. Cuando en profundidad, las

descripciones narrativas de un pequeño número de casos están involucradas, la investigación utiliza a la descripción como una herramienta para organizar los datos en patrones que surgen durante el análisis. Esos patrones ayudan a la mente en la comprensión del estudio cualitativo y sus implicaciones (Abreu, 2012).

Los estudios descriptivos reportan datos resumidos, tales como las medidas de tendencia central que incluyen la media, mediana, moda, desviación de la media, variación, porcentaje, y la correlación entre las variables. Las encuestas comúnmente incluyen ese tipo de medida, pero a menudo va más allá de la estadística descriptiva con el fin de sacar conclusiones (Abreu, 2012).

3.1 Seguimiento metodológico o Fases del proyecto

El presente proyecto se divide en las siguientes fases:

Fase I. Diagnosticar la situación actual de aplicación de tecnologías y buenas prácticas relacionadas de gobierno de TI en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Este diagnóstico se realizará a través de la aplicación de un cuestionario con el objetivo de establecer la situación actual que se está presentando en la entidad en cuando a la implementación de tecnologías y buenas prácticas en torno al gobierno de TI.

Fase II. Estructurar el modelo de gobernanza de TI para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Una vez se haya realizado el diagnóstico se procede a estructurar el modelo de acuerdo a las buenas prácticas que se hayan definido de acuerdo al objeto de estudio de la investigación.

Fase III. Definir una guía de lineamientos para la validación del modelo de gobernanza de TI para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

La fase III parte de la validación que debe hacerse al modelo.

3.2 Población

La población para esta investigación hace referencia a la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

3.3 Muestra

La muestra corresponde a la defensoría del pueblo del municipio de Ocaña, Norte de Santander.

3.4 Técnicas de recolección de la información

3.4.1 Fuentes primarias.

Estas fuentes brindan “datos de primera mano”, información que muestran resultado al objeto de estudio. (Hernandez, 2014). En este trabajo de investigación se trabajará con fuentes de

información como: Artículos científicos, documentos de estándares y guías y publicaciones referenciadas con el tema de estudio.

3.4.2 Fuentes secundarias.

Estas fuentes son la información de manera organizada, resultado del análisis con relación a los documentos originales. En esta investigación se hará uso de la información resultante de las entrevistas y encuestas a los entes involucrados, que permitan identificar los elementos o componentes que permitirán definir el modelo que se quiere proponer.

3.4.3 Análisis de la información.

El análisis de la información que se recopile y su interpretación se trabajara con la siguiente planeación:

- Revisión y tratamiento de datos obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos.
- Análisis de los contenidos.
- Resultados y conclusiones obtenidas.

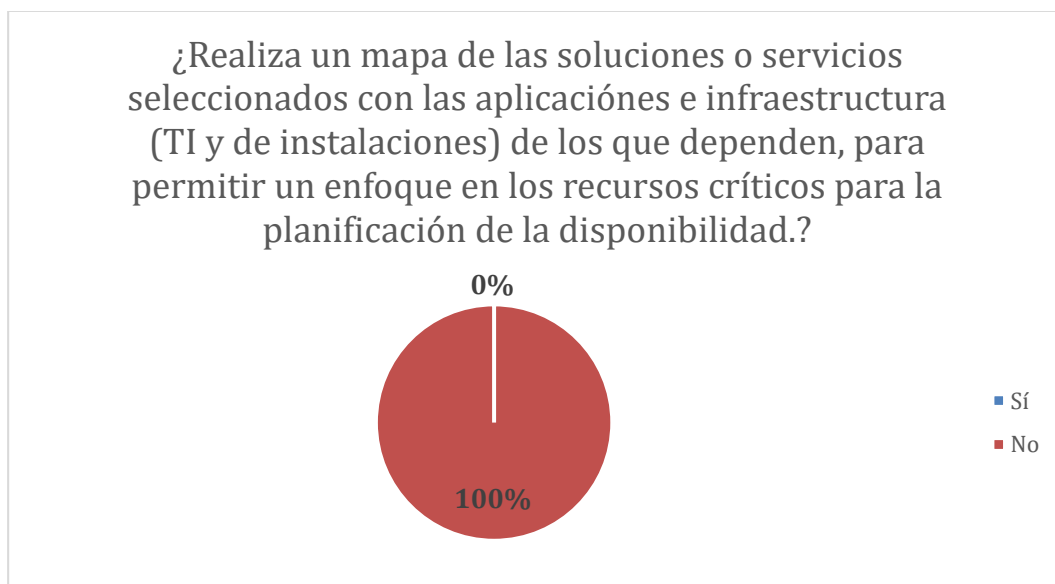
4 Resultado

4.1 Diagnosticar la situación actual de aplicación de tecnologías y buenas prácticas relacionadas de gobierno de TI en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

1. Realiza un mapa de las soluciones o servicios seleccionados con la(s) aplicación(es) e infraestructura (TI y de instalaciones) de los que dependen, para permitir un enfoque en los recursos críticos para la planificación de la disponibilidad.

Figura 3.

Pregunta 1.

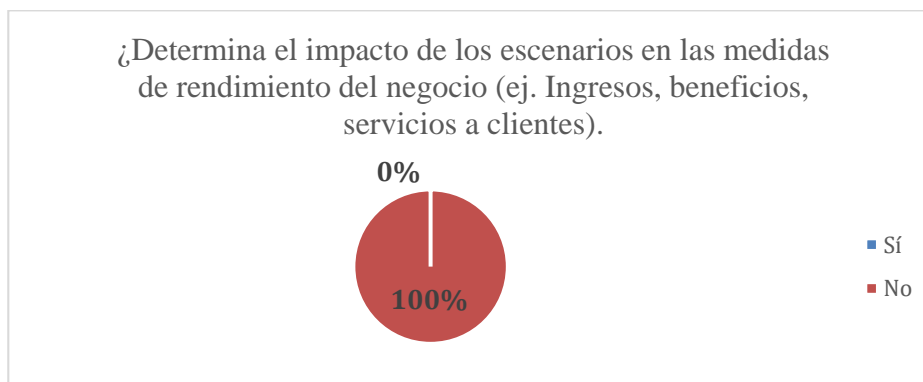


Como se logra evidenciar el total de la población afirmo que no se realizan ningún mapa de soluciones o servicios seleccionados con la(s) aplicación(es) e infraestructura (TI y de instalaciones) de los que dependen, para permitir un enfoque en los recursos críticos para la planificación de la disponibilidad.

2. ¿Determina el impacto de los escenarios en las medidas de rendimiento del negocio (ej. Ingresos, beneficios, servicios a clientes)?

Figura 4.

Pregunta 2.

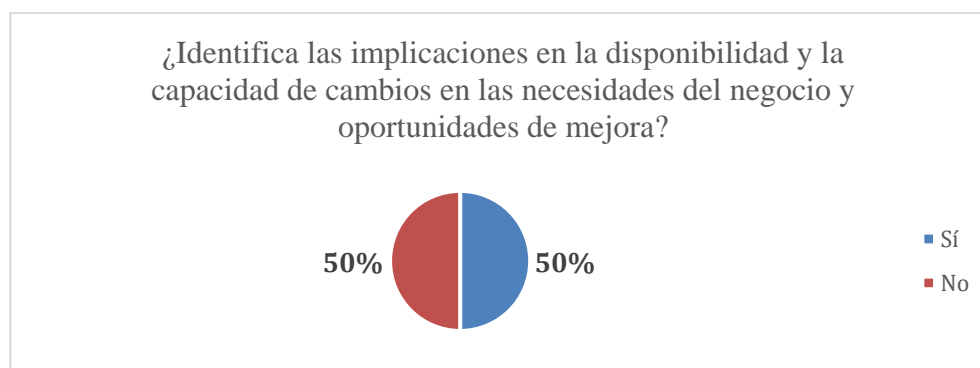


Como se puede evidenciar el 100% de los encuestados expuso que no determinan el impacto de los escenarios en las medidas de rendimiento del negocio.

3. Identifica las implicaciones en la disponibilidad y la capacidad de cambios en las necesidades del negocio y oportunidades de mejora.

Figura 5.

Pregunta 3.

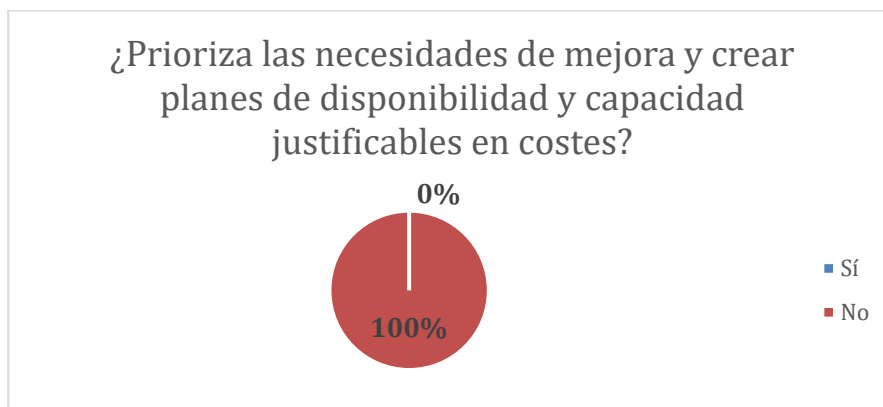


Como se logra observar en la gráfica el 50% manifestó que si identificación las implicaciones en la disponibilidad y la capacidad de cambios en las necesidades del negocio y oportunidades de mejor, mientras que un 50% expreso que no lo hace.

4. Priorizar las necesidades de mejora y crear planes de disponibilidad y capacidad justificables en costes.

Figura 6.

Pregunta 4.

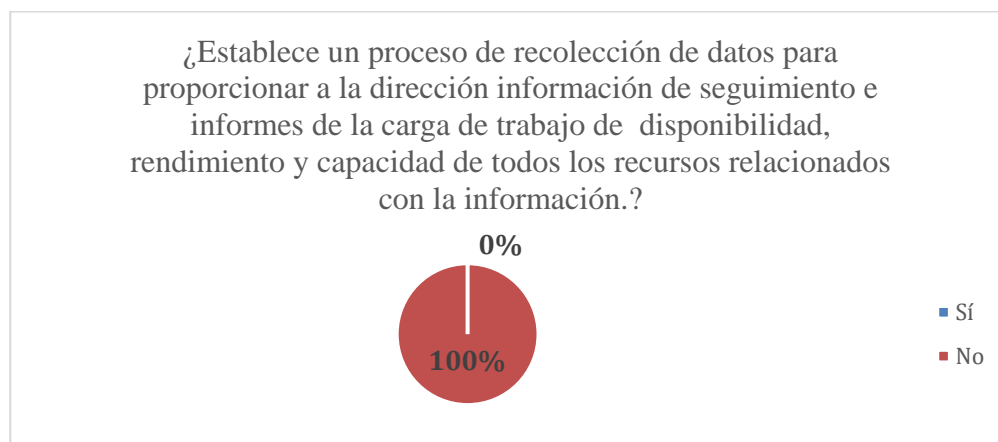


El 100% de los encuestados expreso que no priorizar las necesidades de mejora y crear planes de disponibilidad y capacidad justificables en costes.

5. Establecer un proceso de recolección de datos para proporcionar a la dirección información de seguimiento e informes de la carga de trabajo de disponibilidad, rendimiento y capacidad de todos los recursos relacionados con la información.

Figura 7.

Pregunta 5.

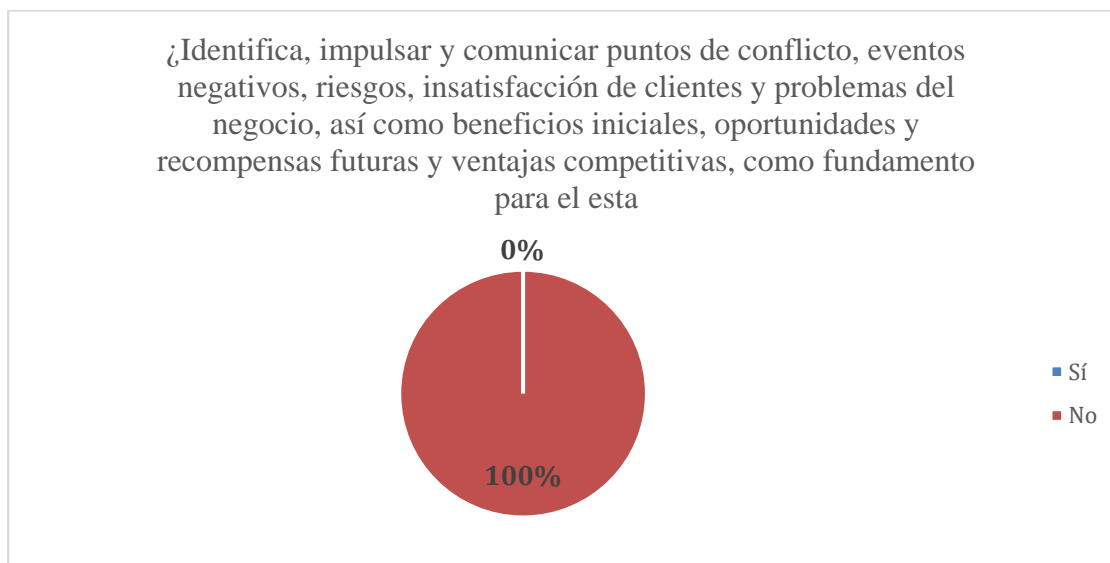


Como se logra ver no se establece un proceso de recolección de datos para proporcionar a la dirección información de seguimiento e informes de la carga de trabajo de disponibilidad, rendimiento y capacidad de todos los recursos relacionados con la información.

6. . Identificar, impulsar y comunicar puntos de conflicto, eventos negativos, riesgos, insatisfacción de clientes y problemas del negocio, así como beneficios iniciales, oportunidades y recompensas futuras y ventajas competitivas, como fundamento para el establecimiento del deseo de cambiar.

Figura 8.

Pregunta 6.

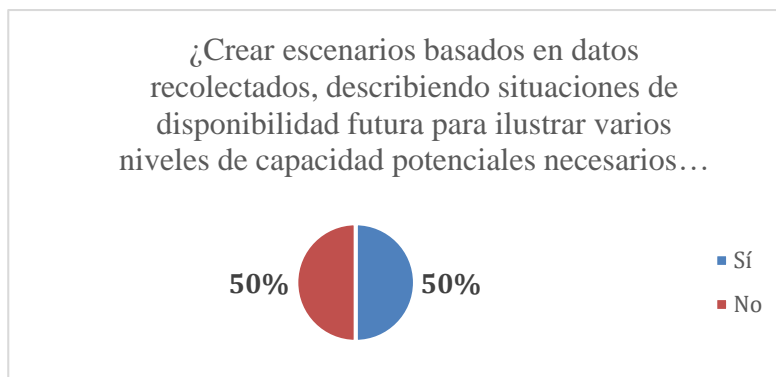


De acuerdo a los encuestados no se identifica, impulsa y comunica puntos de conflicto, eventos negativos, riesgos, insatisfacción de clientes y problemas del negocio, así como beneficios iniciales, oportunidades y recompensas futuras y ventajas competitivas, como fundamento para el establecimiento del deseo de cambiar.

7. Crear escenarios basados en datos recolectados, describiendo situaciones de disponibilidad futura para ilustrar varios niveles de capacidad potenciales necesarios para alcanzar el objetivo de rendimiento de la disponibilidad.

Figura 9.

Pregunta 7.

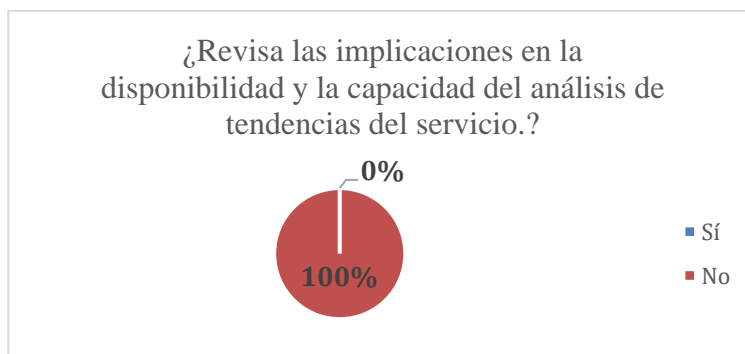


De acuerdo a la respuesta de los encuestado el 50% Crea escenarios basados en datos recolectados, describiendo situaciones de disponibilidad futura para ilustrar varios niveles de capacidad potenciales necesarios para alcanzar el objetivo de rendimiento de la disponibilidad mientras que el otro 50% no.

8. Revisar las implicaciones en la disponibilidad y la capacidad del análisis de tendencias del servicio.

Figura 10.

Pregunta 8.

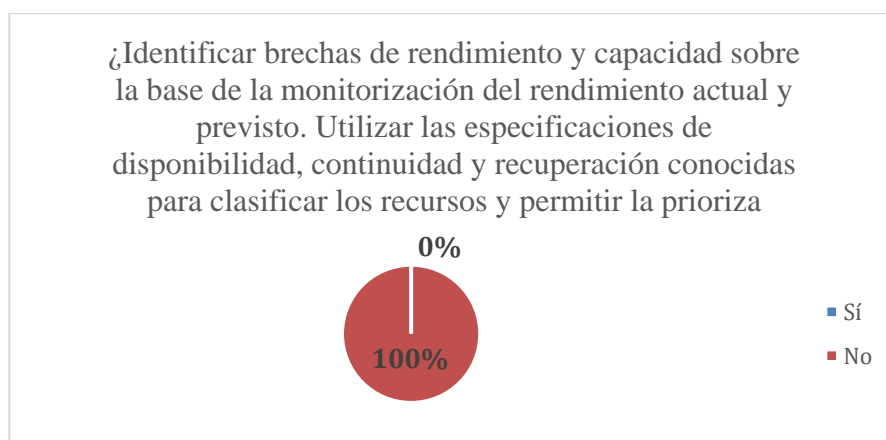


Como se logra ver el 100% menciono que no se revisan las implicaciones en la disponibilidad y la capacidad del análisis de tendencias del servicio.

9. Identificar brechas de rendimiento y capacidad sobre la base de la monitorización del rendimiento actual y previsto. Utilizar las especificaciones de disponibilidad, continuidad y recuperación conocidas para clasificar los recursos y permitir la priorización.

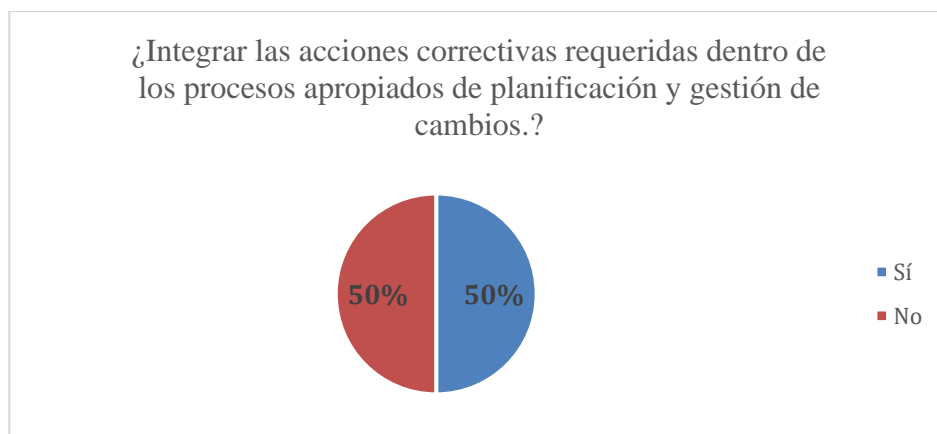
Figura 11.

Pregunta 9.



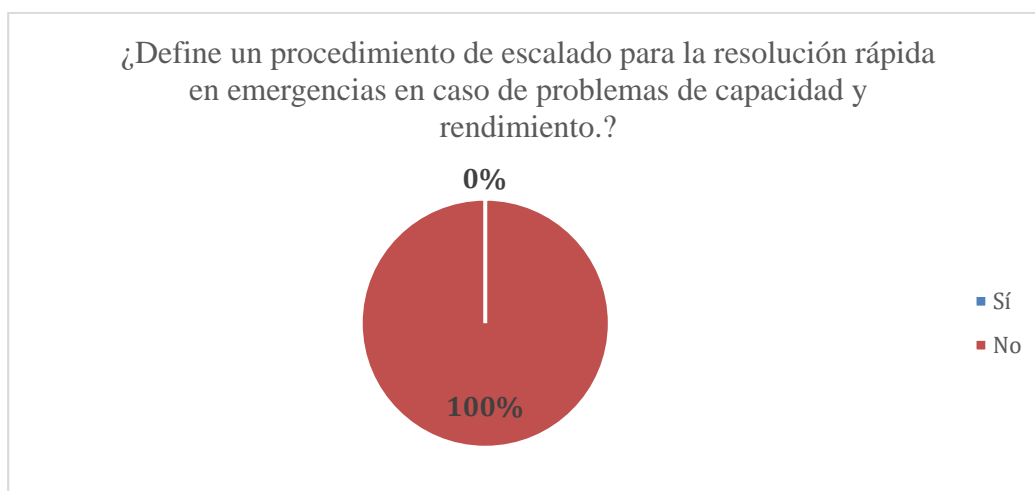
Como se logra observar el 100% de los encuestados manifestó que no se identifican brechas de rendimiento y capacidad sobre la base de la monitorización del rendimiento actual y previsto. Utilizar las especificaciones de disponibilidad, continuidad y recuperación conocidas para clasificar los recursos y permitir la priorización

10. Integrar las acciones correctivas requeridas dentro de los procesos apropiados de planificación y gestión de cambios.

Figura 12.*Pregunta 10.*

Como se logra observar el 50% afirmó que, si integra las acciones correctivas requeridas dentro de los procesos apropiados de planificación y gestión de cambios, mientras que el 50% no lo hace.

11. Definir un procedimiento de escalado para la resolución rápida en emergencias en caso de problemas de capacidad y rendimiento.

Figura 13.*Pregunta 11.*

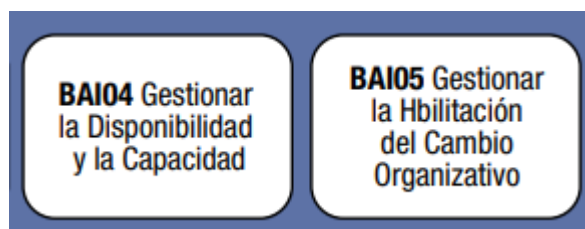
De acuerdo a la gráfica se logra ver que el 100% de los encuestados no define un procedimiento de escalado para la resolución rápida en emergencias en caso de problemas de capacidad y rendimiento.

4.2 Estructurar el modelo de gobernanza de TI para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

El modelo propuesto parte reconociendo BAI04 y BAI05 de Cobit 5, el primero se centra en Equilibrar las necesidades actuales y futuras de disponibilidad, rendimiento y capacidad con una provisión de servicio efectiva en costes. Incluye la evaluación de las capacidades actuales, la previsión de necesidades futuras basadas en los requerimientos del negocio, el análisis del impacto en el negocio y la evaluación del riesgo para planificar e implementar acciones para alcanzar los requerimientos identificados, el objetivo de este proceso es mantener la disponibilidad del servicio, la gestión eficiente de recursos y la optimización del rendimiento de los sistemas mediante la predicción del rendimiento futuro y de los requerimientos de capacidad.; por otro lado BAI05 se enfoca en maximizar la probabilidad de la implementación exitosa en toda la empresa del cambio organizativo de forma rápida y con riesgo reducido, cubriendo el ciclo de vida completo del cambio y todas las partes interesadas del negocio y de TI, el objetivo de este proceso es preparar y comprometer a las partes interesadas para el cambio en el negocio y reducir el riesgo de fracaso.

Figura 14.

Procesos BAI04 y BAI05 de Cobit 5.



Fuente: (2023), procesos BAI04 y BAI05 de Cobit5.

Por otra parte, otro componente del modelo es la ISO 2001:2012, Esta ISO es la norma internacional para la seguridad de la información por excelencia. Se trata de un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI). ISO 27001 es una normativa internacional que permite asegurar y proteger tu información física y digital. Para ello, te brinda una serie de requisitos a cumplir para gestionar la seguridad de la información de la empresa.

Así mismo dentro del modelo se encuentra el proceso MEA01, El proceso MEA01 forma parte del dominio de "Monitorización, Evaluación y Evaluación (MEA)" en COBIT 5. Este proceso se centra en la evaluación del desempeño y la eficacia de los procesos y controles de TI de una organización, con el objetivo de garantizar que se estén cumpliendo los objetivos y metas establecidos y de proporcionar información útil para la mejora continua.

El proceso MEA01 se titula "Monitorear, evaluar y evaluar el desempeño y la conformidad con los requisitos" y tiene los siguientes objetivos principales:

- Monitorear y evaluar el desempeño de los procesos y controles de TI para identificar oportunidades de mejora y cumplimiento de los objetivos establecidos.

- Evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos legales, normativos y contractuales relevantes.
- Proporcionar información útil para la mejora continua y para la toma de decisiones informadas.

Este proceso implica la realización de actividades como la definición de los indicadores de desempeño y de los requisitos legales y regulatorios aplicables, la recopilación y análisis de datos, la identificación de oportunidades de mejora y la comunicación de los resultados a las partes interesadas relevantes.

El proceso MEA01 de COBIT 5 se centra en la evaluación del desempeño y la eficacia de los procesos y controles de TI de una organización, con el objetivo de garantizar que se estén cumpliendo los objetivos y metas establecidos y de proporcionar información útil para la mejora continua. Aunque este proceso no está directamente relacionado con la atención al cliente, puede contribuir indirectamente a mejorar la experiencia del cliente.

La calidad del servicio al cliente está directamente relacionada con la calidad de los procesos y controles de TI que respaldan los servicios y productos que una organización ofrece a sus clientes. Por ejemplo, si una empresa ofrece servicios en línea, es importante que sus sistemas y plataformas sean confiables, seguros y fáciles de usar para garantizar una experiencia satisfactoria para el cliente. Para lograr esto, es necesario monitorear y evaluar el desempeño de estos sistemas y plataformas para identificar y solucionar problemas que puedan afectar negativamente la experiencia del cliente.

En este sentido, el proceso MEA01 puede contribuir a mejorar la calidad del servicio al cliente al permitir que la organización identifique y solucione problemas en sus procesos y controles de TI que puedan estar afectando negativamente la experiencia del cliente. Asimismo, la evaluación del grado de cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios relevantes, que también es parte del proceso MEA01, puede contribuir a garantizar que la organización esté cumpliendo con las normas y regulaciones que protegen los derechos y la privacidad de los clientes.

Figura 15.

Modelo propuesto.



Fuente: Autores del proyecto

Este modelo busca integrar procesos de COBIT 5, la ISO27001 y una serie de principios que se desarrollan dentro de los mismos procesos, todos con el objetivo de mejorar la atención al ciudadano; resulta importante decir que la Información obtenida mediante la relación con el cliente y luego de ser procesada, genera una serie de mejoras donde se pueda garantizar los

derechos de las personas, la protección de datos y finalmente mejorando la satisfacción de los usuarios a través de la atención al cliente eficiente.

En el ámbito de la gestión de la información y la tecnología, convergen varios elementos cruciales para el funcionamiento eficiente y seguro de las organizaciones. La norma internacional ISO 27001 establece los requisitos para la seguridad de la información, garantizando la protección de datos valiosos y la integridad de los sistemas. En paralelo, COBIT 5 proporciona un marco de gobierno y gestión de tecnología que fomenta la toma de decisiones informadas y efectivas en TI.

Dentro de COBIT 5, los procesos BAIO04 y BAIO05 se destacan en la gestión de inversiones en TI y el manejo presupuestario. Estos procesos, junto con los principios de COBIT 5 en su totalidad, contribuyen a optimizar los recursos de TI, permitiendo una respuesta más rápida a las cambiantes demandas del entorno. Además, promueven la transparencia en la asignación de responsabilidades, procesos documentados y metas medibles, lo que a su vez mejora la accesibilidad y la precisión de la información.

En este contexto, la eficiencia es fomentada tanto por ISO 27001 como por COBIT 5, al establecer prácticas y controles que optimizan la operación organizacional. La velocidad de respuesta se ve beneficiada por los procesos de planificación y asignación de recursos de COBIT 5, lo que permite una adaptación más ágil a los cambios. La transparencia es una premisa compartida por ambos marcos, con ISO 27001 enfocándose en la seguridad de la información y COBIT 5 en la gestión de TI. La accesibilidad se garantiza mediante la protección controlada de

activos de información y tecnología, mientras que la precisión se asegura mediante la integridad de datos y procesos.

Finalmente, el empoderamiento de las partes interesadas es un resultado clave de COBIT 5, al brindar claridad en roles y responsabilidades, permitiendo la toma de decisiones informadas y asignando recursos de manera adecuada. En conjunto, ISO 27001, COBIT 5 y los procesos BAIO04 y BAIO05 trabajan en conjunto para crear una sinergia que favorece la gestión efectiva, segura y eficiente de la información y la tecnología en las organizaciones.

El dominio MEA01 de COBIT 5 se refiere al monitoreo, evaluación y evaluación interna en el marco de gobierno de TI. Si bien no hay una conexión directa entre MEA01 y la atención al cliente en COBIT 5, se puede establecer una relación indirecta en el contexto más amplio del gobierno de TI.

El objetivo principal de la atención al cliente es satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, brindando un servicio de calidad y resolviendo sus problemas de manera efectiva. Para lograr esto, las organizaciones deben contar con procesos de gestión de TI sólidos que respalden la atención al cliente y la experiencia del cliente.

En el dominio MEA01, se establecen controles y procesos para monitorear y evaluar la efectividad de los procesos de gestión de TI, incluidos aquellos relacionados con la atención al cliente. Estos controles pueden incluir la supervisión de los tiempos de respuesta a las consultas

o problemas de los clientes, la evaluación de la calidad del servicio brindado y la identificación de áreas de mejora para garantizar una atención al cliente eficiente y efectiva.

Además, a través de la evaluación interna en MEA01, las organizaciones pueden identificar posibles brechas en los procesos de atención al cliente y tomar medidas correctivas para mejorarlos. Esto puede incluir la implementación de mejores prácticas, la capacitación del personal y la implementación de sistemas de retroalimentación del cliente para obtener información sobre su satisfacción y mejorar continuamente la experiencia del cliente.

En resumen, aunque MEA01 de COBIT 5 no está directamente relacionado con la atención al cliente, el establecimiento de controles y procesos sólidos en el ámbito de la gestión de TI puede contribuir a una atención al cliente más efectiva y mejorar la experiencia general del cliente en una organización.

Por otro lado, la ISO 27001 tiene un enfoque de procesos, esto significa que sus controles se usan para asegurar que las operaciones de un negocio agreguen valor y siempre se hagan de forma segura.

Es importante saber que tiene 14 cláusulas, y en un anexo (el Anexo A) te brinda los 114 controles que debes implementar para cumplir con la normativa.

Sin embargo, la ISO 27001 explica muy brevemente cómo implementarlos, por eso aquí es recomendable recurrir a la ISO 27002 porque es donde se detalla de forma minuciosa y precisa cada método necesario para mitigar los riesgos.

Para la defensoría del pueblo el poder aplicar los principios de confidencialidad, disponibilidad e integridad es un elemento fundamental en la medida en que se garantice la seguridad de los datos de los clientes, que en últimas su atención es la razón de ser al prestar un servicio que pretende defender los derechos fundamentales de las personas y supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de los servicios públicos.

Por otro lado, dentro del modelo se contempla una serie de principios como lo son (Blanchard y Broadwell, 2021):

- La eficiencia
- La velocidad de respuesta
- La transparencia
- La accesibilidad
- La precisión
- El empoderamiento

Eficiencia

La eficiencia en la atención al ciudadano es importante porque permite brindar un servicio de calidad a los ciudadanos de manera rápida y eficiente. Esto puede ayudar a mejorar la

satisfacción de los ciudadanos y a fomentar la confianza y la lealtad hacia la organización o gobierno. Además, la eficiencia en la atención al ciudadano puede ayudar a reducir el tiempo y los costos asociados con la atención al público, lo que puede ser beneficioso para la organización.

Hay varias maneras de mejorar la eficiencia en la atención al ciudadano. Algunas de ellas incluyen:

- Utilizar tecnología para automatizar procesos y reducir la carga de trabajo de los empleados.
- Establecer protocolos y procedimientos claros para atender a los ciudadanos de manera eficiente.
- Capacitar a los empleados en el manejo de diferentes situaciones y en el uso de herramientas y tecnología para atender al público.
- Establecer canales de comunicación múltiples para que los ciudadanos puedan obtener ayuda de manera rápida y sencilla.
- Realizar seguimiento y evaluación de la atención al ciudadano para identificar áreas de mejora y tomar medidas para solucionar problemas y mejorar la eficiencia.

Transparencia

La transparencia se refiere a la apertura y honestidad en la información y en las decisiones de una organización, ya sea gubernamental o no gubernamental. Se considera una de las principales cualidades de una buena gestión pública y es esencial para garantizar la confianza del público en el gobierno y en otras instituciones.

La atención al ciudadano, por otro lado, se refiere a la disposición de una organización a escuchar y atender las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos. Esto puede incluir la prestación de servicios públicos eficientes y accesibles, así como la promoción de la participación ciudadana en la toma de decisiones.

Ambas son importantes para garantizar la responsabilidad y la rendición de cuentas de una organización y para asegurar que está cumpliendo con sus objetivos y responsabilidades de manera efectiva y justa.

La accesibilidad

La accesibilidad se refiere a la facilidad de acceso a una persona a productos, servicios, información y lugares físicos. La accesibilidad es importante porque permite a todas las personas, independientemente de sus habilidades o discapacidades, tener acceso a lo que necesitan para vivir de manera independiente y participar plenamente en la sociedad.

La accesibilidad y la atención al ciudadano son importantes porque ambas contribuyen a la inclusión y la justicia social. La accesibilidad permite a todas las personas tener acceso a lo que necesitan para vivir de manera independiente y participar plenamente en la sociedad, mientras que la atención al ciudadano asegura que las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos sean escuchadas y atendidas de manera justa y equitativa.

La precisión

La precisión se refiere a la exactitud o la falta de errores en la información o en las medidas. Es importante en muchas áreas, como la ciencia, la medicina y la tecnología, ya que puede afectar la calidad y la eficiencia de los productos y servicios que se ofrecen.

La precisión y la atención al ciudadano son importantes porque ambas contribuyen a la calidad y la eficiencia de los servicios que se ofrecen. La precisión asegura que los productos y servicios sean de alta calidad y que se basen en información precisa y confiable, mientras que la atención al ciudadano asegura que las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos sean escuchadas y atendidas de manera justa y equitativa.

Empoderamiento

El empoderamiento se refiere a la habilidad de un individuo o un grupo para tomar el control de su propia vida y tomar decisiones por sí mismos. El empoderamiento puede incluir la

capacitación y el apoyo para que las personas puedan tomar decisiones informadas y actuar en consecuencia, así como el acceso a recursos y oportunidades que les permitan influir en su entorno.

La atención al ciudadano, por otro lado, se refiere a la disposición de una organización a escuchar y atender las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos. Esto puede incluir la prestación de servicios públicos eficientes y accesibles, así como la promoción de la participación ciudadana en la toma de decisiones.

El empoderamiento y la atención al ciudadano son importantes porque ambos contribuyen a la justicia y la equidad. El empoderamiento permite a las personas tomar el control de sus vidas y tomar decisiones por sí mismas, mientras que la atención al ciudadano asegura que las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos sean escuchadas y atendidas de manera justa y equitativa.

Estos principios para la atención del cliente son trascendentales, ya que el servicio al cliente es importante porque es una de las formas más efectivas de comprender la credibilidad de su marca, y es una de las cosas que una empresa puede hacer.

Cuando los clientes buscan atención, lo hacen porque confían en su empresa y confían en que podrá ayudar rápidamente en cualquier situación. Por lo tanto, un buen servicio al cliente significa estar listo para responderles de la mejor manera posible y ser una presencia positiva en sus vidas. Cada vez más clientes esperan que sus problemas se resuelvan con agilidad y

sensibilidad, y también quieren una manera fácil e intuitiva de brindar autoservicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana en todos los dispositivos.

Dentro del modelo se evidencia que estos principios tienen como base o cimiento la BAI04 la BAI05, la ISO 2001:2022 y MEA01, debido a que para lograr una transformación dentro de la organización se debe partir de estos principios sustentados en los procesos que ofrece Cobit 5 y la ISO 27001.

Por otro lado, hay que partir de la afirmación que la organización debe pasar por un proceso de cambio toda vez que se pretenda incorporar o implementar algún estándar o metodología, debido a que podría darse resistencia al cambio; en ese sentido fue importante incorporar a BAI05, que se enfoca en maximizar la probabilidad de la implementación exitosa en toda la empresa del cambio organizativo de forma rápida y con riesgo reducido, cubriendo el ciclo de vida completo del cambio y todas las partes interesadas del negocio y de TI. Hay que destacar que la resistencia al cambio se produce tanto en el ámbito organizacional como personal, pudiendo estar ligada a la personalidad, al sistema social y al modo de implementación de cambio; adoptando diversas formas. Robbins (1999), señala que puede ser abierta (se manifiesta en huelgas, menor productividad, trabajo defectuoso o incluso sabotaje), o encubierta (demoras, ausentismo mayor, solicitudes de traslado, renunciaciones, pérdida de la motivación, moral más baja y tasas más altas de accidentes o errores). En este sentido se expresa que una de las formas más dañinas de la resistencia es la falta de participación y de compromiso de los empleados con los cambios propuestos, incluso cuando tienen oportunidad de participar (Duque et al., 2013).

Cambiar no es muy fácil, primeramente, porque no todas las personas están dispuestas a realizar esfuerzos en este sentido y, aunque estén dispuestas es muy fácil volver a los antiguos padrones de funcionamiento. Kurt Lewin estructuro un proceso en la tentativa de tomar un cambio efectivo y duradero. Básicamente, la idea es de descongelar valores antiguos, cambiar y, recongelar estos nuevos valores (Escudero et al., 2014).

1. Descongelar implica tornar tan obvia la necesidad de cambio a punto del individuo, del grupo o de la organización poder fácilmente verla y aceptarla.

2. El cambio implica un agente de cambio entrenando, que ira a liderar a los individuos, los grupos o toda la organización durante el proceso. En el decorrer de este proceso, el agente de cambio ira a alimentar a los nuevos valores, aptitudes y comportamientos a través de los procesos de identificación e internalización. Los miembros de la organización irán a identificarse con los valores, aptitudes y comportamientos del agente de cambio, internalizándolos así que percibieren su eficacia en el desempeño.

3. Recongelar significa transformar en regla general un nuevo padrón de comportamiento, usando para esto mecanismos de apoyo o refuerzo, de modo que se torne una nueva norma. El cambio es un fenómeno conceptualmente simple en que intervienen dos conceptos bien identificados: una situación inicial de la que queremos salir y una situación objetivo que juzgamos como relativamente ventajosa.

La seguridad de la información y la atención al ciudadano son dos aspectos importantes en cualquier organización o gobierno. La seguridad de la información es esencial para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que puede ayudar a proteger a la organización y a sus clientes de los riesgos de ciberataques y de la exposición no autorizada de datos sensibles.

La atención al ciudadano, por otro lado, es importante porque implica brindar servicios de calidad y atender adecuadamente las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos. Esto puede ayudar a fomentar la confianza y la lealtad hacia la organización o gobierno, ya que muestra que se está haciendo un esfuerzo para escuchar y atender a las necesidades de la población.

Aunque estos dos aspectos pueden parecer separados, en realidad están estrechamente relacionados. Por ejemplo, si una organización no protege adecuadamente la información de sus clientes, puede perder la confianza y la lealtad de estos últimos, lo que afectaría su atención al ciudadano. Por otro lado, si una organización no presta atención adecuada a las necesidades de sus clientes, puede perder su confianza y esto a su vez puede poner en riesgo la seguridad de la información, ya que los clientes pueden ser menos propensos a compartir datos sensibles si no confían en la organización. Por lo tanto, es importante equilibrar adecuadamente la seguridad de la información y la atención al ciudadano para garantizar la confianza y la lealtad de los clientes.

4.3 Definir una guía de lineamientos para la validación del modelo de gobernanza de TI para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

A través de la validación se logra determinar la confianza sobre una futura implementación del modelo, de esta manera se puede obtener la certeza de que los componentes del modelo pueden fortalecer los procesos sobre la administración de proyectos.

El coeficiente Alpha de Cronbach es una medida utilizada en la validación de modelos para evaluar la consistencia interna o fiabilidad de un conjunto de ítems en una escala de medición, como un cuestionario o una encuesta.

A continuación, se observa la tabla sobre la caracterización de los expertos.

Tabla 1.

Caracterización de los expertos.

Marque con una x el grado de escolaridad con relación a los años de experiencia y cargos que allá tenido	Tipo de cargo y años de experiencia		
	Si	No	
¿Conoce el contexto sobre el cual se desarrolla el proyecto?			
Ultimo Grado de escolaridad	No (años de experiencia)	Investigador	Profesor
Profesional			
Licenciado			

Especialista

Magister

Doctor

Postdoctoral

A continuación, se procede a validar el instrumento enviado a los expertos seleccionados para el diligenciamiento de la información.

El proceso para validar el modelo partes de los criterios que se exponen a continuación:

- Adaptación del modelo
- Uso de estándares reconocidos
- Pertinencia del modelo
- Correspondencia

Las respuestas se detallan a continuación:

- MR: muy relevante.
- BR: bastante relevante.
- R: relevante.
- PR: poco relevante
- NR: no relevante.

Tabla 2.*Consolidado de preguntas.*

PREGUNTAS	MR	BR	R	PR	NR
El modelo se sustenta en estándares internacionales					
Los elementos incorporados en el modelo son pertinentes de acuerdo al objeto de estudio					
Existe correspondencia entre el modelo diseñado y la definición					
El modelo podría ser adaptado en otras entidades					
Existe correspondencia entre los elementos estructurales del modelo, sus objetivos y sus características					

Tabla 3.*Tabla. Respuesta de los expertos.*

PREGUNTAS	MR	BR	R	PR	NR	TOTAL
El modelo se sustenta en estándares internacionales	4	1	0	0	0	5
Los elementos incorporados en el modelo son pertinentes de acuerdo al objeto de estudio	4	1	0	0	0	5
Existe correspondencia entre el modelo diseñado y la definición	4	1	0	0	0	5

El modelo podría ser adaptado en otras entidades	5	0	0	0	0	5
Existe correspondencia entre los elementos estructurales del modelo, sus objetivos y sus características	4	1	0	0	0	5

El instrumento se valida a través del Alpha de Cronbach que se estructura de acuerdo a la siguiente formula:

Figura 16.

Formula del Alpha.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Fuente: Formula de Aplha. <https://cutt.ly/en5ODTh>

El Alfa de Cronbach es una forma de medir la consistencia interna de una encuesta o cuestionario.

El Alfa de Cronbach varía entre 0 y 1, y los valores más altos indican que la encuesta o cuestionario es más confiable.

Una vez se aplica la formula a los resultados de la tabla se obtiene que el Aplha corresponde a $\alpha=0,85$ el cual es bueno, los resultados se obtuvieron online a través de la Calculadora alfa de Cronbach statology.

Figura 17.

Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach.

Coefficiente alfa >0,9	Excelente
Coefficiente alfa >0,8	Bueno
Coefficiente alfa >0,7	Aceptable
Coefficiente alfa >0,6	Cuestionable
Coefficiente alfa >0,5	Inaceptable

Según a la valoración de la fiabilidad el instrumento y las respuestas dadas por los expertos el instrumento obtuvo una calificación de bueno; en ese sentido, el modelo planteado puede ser replicado e implementado.

5 Conclusiones

Es importante prestar atención al servicio al ciudadano porque es una forma de garantizar que se están brindando servicios de calidad y que se están tomando en cuenta las necesidades y preocupaciones de las personas. La atención al ciudadano también puede ayudar a fomentar la confianza y la lealtad hacia una organización o gobierno, ya que muestra que se está haciendo un esfuerzo para escuchar y atender a las necesidades de la población.

Con el diagnóstico realizado se lograron encontrar falencias o debilidades que comprometían los procesos inherentes a la defensoría del pueblo, factores que generaban tiempo de respuesta ineficientes para el grado de complejidad de las actividades, prestar atención al ciudadano es esencial para garantizar que se están brindando servicios de calidad y que se está tomando en cuenta la opinión y necesidades de la población.

Por otro parte, el modelo de desarrollado, permitió entender como a partir del uso de estándares internacionales es posible crear o desarrollar métodos que permitan apuntar a la mejora continua, adaptando los elementos necesarios para hacer frente a los problemas que se hayan evidenciado, con el modelo se logró integrar la seguridad de la información, toda vez que los datos de las personas son fundamental, los procesos de COBIT 5 y una serie de principios orientados al ciudadano como actor fundamental.

La ISO 27001 es un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI). Se centra en proteger la confidencialidad, la

integridad y la disponibilidad de la información de una organización, y proporciona un marco para la implementación y el mantenimiento de medidas de seguridad adecuadas.

La ISO 27001, COBIT 5 y la atención al ciudadano son importantes porque todas contribuyen a la eficiencia y la calidad de la gestión de una organización. La ISO 27001 se centra en proteger la información de una organización, COBIT 5 proporciona un marco de referencia para la gestión efectiva de la TI y la atención al ciudadano asegura que las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos sean escuchadas y atendidas de manera justa y equitativa.

6 Recomendaciones

Para brindar una atención al ciudadano eficiente y de calidad, se pueden seguir las siguientes recomendaciones:

- Escuchar activamente: Preste atención a las necesidades y preocupaciones del ciudadano, sin interrupciones y sin presuponer la solución a su problema.
- Ser amable y profesional: Mantenga una actitud positiva y amable con el ciudadano, y trate de responder a sus preguntas de manera clara y precisa.
- Mantener la confidencialidad: Si el ciudadano comparte información personal o confidencial, es importante mantenerla en privado y protegida.
- Ofrecer soluciones: Trate de proporcionar soluciones concretas y realistas al problema del ciudadano, y manténgalo informado sobre el progreso de su caso.
- Mejorar continuamente: Evalúe regularmente su desempeño y busque formas de mejorar la atención al ciudadano, ya sea a través de capacitación, tecnología o cambios en los procesos.

7 Referencias

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, método & diseño de investigación (hypothesis, method & research design). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197.
- Arango Villegas, M. M. (2016). Una estrategia con enfoque de gobierno al ciudadano para fortalecer los canales de atención de la Alcaldía de Itagüí.
- Barahona Ramos, S. L., & Lima Granados, S. M. (2021). Implementación de una herramienta para la gestión de servicios de soporte de TI en la empresa Volcán.
- Blanchard, K., & Broadwell, R. (2021). *Servant leadership in action: How you can achieve great relationships and results*. Berrett-Koehler Publishers, Inc..
- Duque, M. E. L., de Ocampo, L. E. R., & Velásquez, G. L. L. (2013). Resistencia al cambio en organizaciones modernas. *Scientia et technica*, 18(1), 149-157.
- Escudero Macluf, J., Delfín Beltrán, L. A., & Arano Chávez, R. M. (2014). El desarrollo organizacional y la resistencia al cambio en las organizaciones.
- Gallardo Aguirre, R. A. (2021). *El rol de la Defensoría del Pueblo del Ecuador en la Administración Pública* (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Gómez Villegas, S. V., & Rodríguez Rúa, D. L. (2018). Análisis de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en la gobernación de Risaralda en el año 2017.
- González, M. (2013). Gestión pública Del turismo. La gobernanza. *Gestión estratégica sostenible de destinos turísticos*, 469-520.
- Grandinetti, R., & Miller, E. Laboratorios de gobierno: produciendo en la frontera. *laboratorios para la innovación pública*.

- Heredia Neira, Á. A. (2017). Estudio de la Gobernanza de TI aplicado a las empresas de servicios TIC en España.
- Jimeno Gonzalez, K. J., Ariza Colpas, P. P., & Piñeres Melo, M. (2017). Gobierno de TI en pymes colombianas. ¿mito o realidad?.
- Karen, M., Eimy, M., Luciana, M., Mileni, M., Marco, M., Arturo, O., ... & Melissa, P. (2009). La utilización de la encuesta en la investigación cuantitativa. *San José, Costa Rica: Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Recuperado de: http://www.ulacit.ac.cr/files/proyectosestudiantiles/239_investigacion%20cuantitativa.pdf*.
- Kerr, D. S., & Murthy, U. S. (2013). The importance of the CobiT framework IT processes for effective internal control over financial reporting in organizations: an international survey. *Information & Management, 50(7), 590-597*
- Legros, B. M. A. J. G. (2017). *La gobernanza de ti como gestión de la adaptación al comportamiento* (Doctoral dissertation, Universidad Internacional SEK).
- Legros, B. M. A. J. G. (2017). *La gobernanza de ti como gestión de la adaptación al comportamiento* (Doctoral dissertation, Universidad Internacional SEK).
- León, M., & Muñoz, C. (2019). Guía para la elaboración de estudios de caso sobre la gobernanza de los recursos naturales.
- León, N. S. S., Serrano, I. O., Guzmán, M. R., & Rengifo, B. E. R. (2020). COIN: MEJORAMIENTO EN PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS, FACTURACIÓN, PAGOS Y CARTERA PARA PEQUEÑAS PYMES.
- Maldonado, G. B., & Cano, J. A. O. (2014). Metodología de la seguridad de la información como medida de protección en pequeñas empresas. *Cuaderno Activa, 6, 71-77*.

Mejia Cabezas, J. (2021). Factores que determinan la sostenibilidad y la gobernanza del agua en una epsa de la comunidad de cala cala de la provincia aroma la paz.

Nava, L. F. (2013). Gobernanza global del agua. *López-Vallejo, Marcela, Ana Bárbara Mungaray y Fausto Quintana, Rafael Velázquez, Gobernanza Global en un mundo interconectado, Universidad Autónoma de Baja California, Asociación Mexicana de Estudios Internacionales, AC, Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, AC, México, DF, 113-121.*

Navarro Cortez, L. A. (2020). *Análisis y diseño de un sistema de información contable para la sistematización de los procesos administrativos del almacén ferretero, Carlitos SA* (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Licenciatura en Sistemas de Información.)

Nugroho, H. (2014). conceptual model of it governance for higher education based on Cobit 5 framework. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology, 60(2).*

Ortiz de Mendivil, E. (2013). Atención Básica al Cliente. Instituto Mediterráneo Publicaciones. Primera Edición. 1-68

Pérez Portillo, S. 2008. La Defensoría del Pueblo. *Revista Derecho del Estado. 21* (dic. 2008), 109–120.

Prieto Barragán, T. A. (2013). Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional.

Querejazu, A. (2020). Comprendiendo y cuestionando la gobernanza global. *Colombia Internacional, (102), 63-86.*

Raven, E. (2014). La investigación cuantitativa, la investigación cualitativa y el investigador. *Revista de Postgrado FACE-UC. Vol, 6(15), 181-188.*

- Riascos, S, Solano, O, Martínez, G.(2008).El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica-Casos Colombia y Uruguay. Congreso COLLECTeRIberoamérica (5).Madrid.
- SANDOVAL, J. I. R., & GRACIA, C. A. M. (2021). La tecnología de información y su contribución para una administración de recursos humanos eficientes. *Innovación En Desarrollo Empresarial*, 62.
- Velásquez Pérez, T., Puentes Velásquez, A. M., & Pérez Pérez, Y. M. (2015). Un enfoque de buenas prácticas de gobierno corporativo de TI. *Tecnura*, 19(SPE), 159-169.
- Velásquez Pineda, C. A., & Bahamón Páez, A. (2021). *Modelo de gobierno de TI para la jefatura de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la Fuerza Aérea Colombiana* (Master's thesis, Maestría en Gerencia de Sistemas de Información y Proyectos Tecnológicos Virtual).
- Vivas Martín, JG, Díez Silva, HM y López Sevillano, AM (2020). Alineación de la Gobernanza de Proyectos de Tecnologías de Información y la Gobernanza Corporativa en Colombia.
- Weill P. and J.W. Ross (2011), Four Questions Every CEO Should Ask About IT, in the wall street Journal.
- Wolden, M., Valverde, R., & Talla, M. (2015). The effectiveness of COBIT 5 Information Security Framework for reducing Cyber Attacks on Supply Chain Management System. *IFACPapersOnLine*, 48(3), 1846-1852.
- Zambrano, D. M. Z., Román, D. J. V., & Alava, Y. D. D. (2017). Gobierno de TI- implementación en el Ecuador. *Informática y Sistemas: Revista de Tecnologías de la Informática y las Comunicaciones*, 1(2), 34-47.