



0057

y la Naturaleza

(Por la cual se adopta el Plan de Transformación Digital 2025 - 2028 de la Defensoría del Pueblo)

LA DEFENSORA DEL PUEBLO,

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Decreto Ley 025 de 2014, la Resolución No. 1182 de 2025, y

CONSIDERANDO:

Que en atención a los mandatos constitucionales contenidos en el artículo 281 y siguientes, el Decreto Ley 025 de 2014 estableció, en su artículo 5 como funciones de la Defensora del Pueblo, entre otras, las siguientes: “1. Definir las políticas, impartir los lineamientos, directrices y adoptar los reglamentos y demás mecanismos necesarios para el eficiente y eficaz funcionamiento de la Defensoría del Pueblo. [...] 22. Celebrar los contratos y expedir los actos administrativos que se requieran para el funcionamiento de la Entidad, así como llevar su representación legal y judicial, para lo cual podrá otorgar los poderes o mandatos que fueren necesarios; [...] 27. Dirigir la acción administrativa y coordinar las labores de las diferentes dependencias que conforman la Defensoría del Pueblo. 28. Dirigir la implementación del modelo integrado de gestión institucional. 29. Realizar las actuaciones necesarias que permitan el ejercicio del control interno y control interno disciplinario, supervisar su efectividad y la observancia de sus recomendaciones [...]”.

Que el numeral 8 del artículo 2° de la Ley 1341 de 2009 establece el principio de Gobierno en línea, conforme al cual las entidades públicas deben aprovechar al máximo las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el desarrollo de sus funciones.

Que el Gobierno Nacional a través del Decreto 767 de 2022 establece los “lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital, entendida como el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio”, señalando expresamente en el parágrafo de su artículo 2.2.9.1.1.2 que la “implementación de la Política de Gobierno Digital en las ramas legislativa y judicial, en los órganos de control, en los autónomos e independientes y demás organismos del Estado, se realizará bajo un esquema de coordinación y colaboración armónica en aplicación de los principios señalados en los Artículos 113 y 209 de la Constitución Política”.

Que a través de la Resolución No. 0091 de 2025, la Defensoría del Pueblo adoptó su Plan Estratégico Institucional para el periodo 2025 - 2028 “Defensoría del Pueblo y la Naturaleza #PorUnBuenFuturo”. Que durante el año 2025 se realizó un proceso de cocreación entre las distintas áreas de la Defensoría para priorizar iniciativas estratégicas de aprovechamiento de tecnología, datos e innovación.

Que mediante Resolución No. 1182 del 23 de septiembre de 2025, la Defensoría del Pueblo creó el Comité de Transformación Digital e Innovación (CTDI) de la Defensoría del Pueblo, como instancia asesora y de coordinación para la promoción, seguimiento y consolidación de estrategias, proyectos, iniciativas y acciones orientadas a la modernización institucional mediante la adopción de tecnologías, el aprovechamiento de datos y la implementación de iniciativas innovadoras.



0057

y la Naturaleza

Que en sesión del 18 de noviembre el Comité de Transformación Digital e Innovación recomendó de forma unánime la adopción del Plan de transformación Digital e Innovación de la Defensoría del Pueblo.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. Plan Estratégico de Transformación Digital e Innovación 2025-2028. Adoptar el Plan de Transformación Digital e Innovación de la Defensoría del Pueblo para la vigencia 2025-2028, como instrumento de planeación estratégica para el aprovechamiento de tecnología, datos e innovación en la entidad.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Las disposiciones contenidas en el Plan de Transformación Digital e Innovación deben ser observadas por el Despacho de la Defensora del Pueblo y sus Oficinas asesoras, el Despacho de la Vicedefensora del Pueblo, las Defensorías Delegadas, las Direcciones Nacionales y Defensorías Regionales, así como por la Secretaría General y sus Subdirecciones.

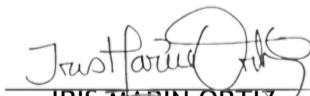
Artículo 3. Seguimiento y evaluación. La Oficina de Planeación, en coordinación con la Secretaría General, realizará el seguimiento periódico al cumplimiento de las metas e indicadores establecidos en el Plan. Se presentará un informe semestral de avances ante el Comité de Transformación Digital e Innovación o quien haga sus veces.

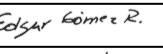
Artículo 4. Actualización. El Plan de Transformación Digital e Innovación es un instrumento dinámico. Su actualización o modificación sustancial será presentada por el Comité de Transformación Digital e Innovación o quien haga sus veces, sin necesidad de expedir un nuevo acto administrativo de adopción general, siempre que se mantengan los objetivos estratégicos originales.

Artículo 5. Contenido del plan. El contenido del plan se presenta en documento adjunto detallando los objetivos, principios, e iniciativas que lo componen.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá D.C., a los nueve (9) días del mes de enero de 2026


 IRIS MARÍN ORTIZ
 Defensora del Pueblo

FUNCIONARIO / CONTRATISTA	NOMBRE COMPLETO	FIRMA	FECHA
Revisado para firma por	Maria Clemencia Pérez Uribe- Asesora secretaria general		
Revisado para firma por	Margarita Barraquer Soudis- Secretaria General		
Revisado para firma por	Edgar Gómez Ramos- Jefe Oficina Jurídica		
Revisado para firma por	Jhonny Marcel Díaz Ortega- Director Nacional Defensoría Pública		

Plan de Transformación Digital e Innovación

2025-2028

Defensoría del Pueblo

Diciembre de 2025

Control de versiones

Versión	Contenido	Cambios
1.0	Plan formulado y aprobado por el Comité de Transformación Digital e Innovación de la Defensoría del Pueblo	Versión original

Contenido

1.	Punto de partida	4
2.	Visión y objetivos.....	9
3.	Principios	11
4.	Plan de transformación digital e innovación	13
5.	Modelo de gestión del plan de transformación digital e innovación	22

1. Punto de partida

1.1 Transformaciones globales y tendencias de la transformación digital en lo público

Durante la última década el mundo ha vivido una revolución tecnológica sin precedentes. La convergencia de la computación en la nube, la inteligencia artificial (IA), la analítica avanzada de datos, el internet de las cosas (IoT) y la automatización robótica de procesos está reformulando la manera en que las sociedades crean valor, interactúan y toman decisiones. Este fenómeno se refleja en la velocidad con que nuevas soluciones llegan a la vida de todos, y en la expectativa de los ciudadanos por contar con servicios simples, confiables y disponibles todo el tiempo.

En este contexto, las instituciones —públicas y privadas— se ven llamadas no solo a adoptar tecnologías emergentes, sino a integrarlas estratégicamente como habilitadores de eficiencia, transparencia y crecimiento sostenible. La capacidad de utilizar datos para anticipar necesidades, automatizar tareas repetitivas para liberar talento humano hacia actividades de mayor valor, y desplegar infraestructuras digitales resilientes se convierte hoy en una ventaja competitiva indispensable. Aquellas organizaciones que implementen esta transformación de manera planificada, estratégica y responsable estarán mejor preparadas para cumplir su misión, innovar en sus servicios y responder con agilidad a las demandas de una sociedad cada vez más digital.

Puntualmente en el sector público, tal aceleración ha generado una serie de tendencias estructurales, así: *(i) Primero*, la consolidación de un gobierno digital centrado en el ciudadano, que busca eliminar barreras y repensar los trámites y servicios a partir de la experiencia del usuario, *(ii) Segundo*, el reconocimiento de los datos como un activo estratégico, un recurso capaz de anticipar necesidades, personalizar respuestas y monitorear políticas de forma más efectiva, *(iii) tercero*, la aparición de modelos de gobernanza colaborativa que trascienden fronteras institucionales y estructuras jerárquicas, fomentando la co-creación y colaboración con el sector privado, la academia y la sociedad civil, *(iv) Cuarto*, el uso intensivo de IA y la automatización, materializado en asistentes virtuales, algoritmos de priorización y automatizaciones que liberan talento humano para tareas de mayor valor agregado, y finalmente, *(v)* la creciente relevancia de la confianza digital, sustentada en la ciberseguridad, la protección de datos personales y la transparencia algorítmica, como condición indispensable para consolidar la legitimidad de cualquier iniciativa de transformación.

Estas dinámicas invitan a las instituciones públicas a repensar su funcionamiento, procesos y capacidades. Entendiendo y apropiando que “No” se trata únicamente de digitalizar lo existente, sino de rediseñar la forma en que se genera valor desde lo institucional.

Conforme a lo anterior, la transformación digital exige revisar los modelos de operación, fortalecer las competencias digitales del talento humano, y establecer mecanismos que permitan innovar, experimentar y escalar soluciones con rapidez. Asimismo, requiere construir arquitecturas

tecnológicas modernas, interoperables y seguras, que faciliten la colaboración entre entidades y la toma de decisiones basada en evidencia.

1.2 Avances y lineamientos en Colombia

Colombia ha asumido con determinación la ruta hacia un Estado que aprovecha la tecnología como habilitadora del valor público. A lo largo de los últimos años el país ha construido un marco normativo y de política pública robusto, coherente y progresivo que orienta la acción de sus entidades. La Estrategia Nacional Digital 2023-2026 planteó metas ambiciosas para avanzar hacia un modelo de “Estado digital por defecto”, promoviendo la interoperabilidad, el uso estratégico de los datos y la simplificación de trámites como pilares para incrementar la eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta institucional. En paralelo, el CONPES 4144 - Política Nacional de Inteligencia Artificial (2025) definió principios de uso ético, criterios de gobernanza y mecanismos para acelerar la adopción responsable de la IA, sentando las bases para proyectos de alto impacto en diversos sectores.

Este marco normativo y estratégico son una plataforma de oportunidades para repensar la operación estatal, y en ese contexto las instituciones Públicas están en condiciones de emprender procesos de transformación digital. Complementariamente, la estrategia de Gobierno Digital —referente central para todo el aparato estatal— ha venido estandarizando la forma en que las entidades planifican, ejecutan y evalúan sus inversiones TIC. Esto se articula con la consolidación de componentes clave como la gestión de datos (incluyendo la Política de Gobierno Abierto y la Arquitectura de Datos del Estado), la ciberseguridad (a través del marco del CSIRT Gobierno) y los Servicios Ciudadanos Digitales (como Autenticación Digital, Carpeta Ciudadana y Notificaciones Electrónicas). Estas herramientas no solo ordenan la inversión pública en TIC, sino que facilitan la integración de procesos, eliminan redundancias y permiten que la experiencia ciudadana sea más homogénea, confiable y accesible.

Otro elemento importante de referencia ha sido la Estrategia de Transformación Digital de la Rama Judicial que impulsa la justicia digital mediante expedientes electrónicos, analítica de datos, y modernización en la prestación de servicios de justicia.

En conjunto, estos lineamientos no son simples documentos de referencia, sino que constituyen un ecosistema de programas de acompañamiento técnico, instrumentos de política, mecanismos de financiación, escenarios de implementación y redes de aprendizaje que pueden potenciar los esfuerzos de cualquier entidad, incluida la Defensoría del Pueblo.

1.3 Retos internos de la Defensoría del Pueblo

En el marco de lo anteriormente expuesto, la Defensoría del Pueblo enfrenta desafíos internos que limitan la materialización de beneficios tangibles para la ciudadanía a partir del uso estratégico de tecnología. Aunque la entidad destina recursos significativos a proyectos TIC, estos esfuerzos no logran consolidarse como capacidades institucionales debido a la ausencia de un modelo de

gobernanza digital que integre la planificación, priorización, ejecución y seguimiento de las iniciativas tecnológicas. En la práctica, tal y como se pudo evidenciar en el diagnóstico realizado en el segundo semestre de 2025, los proyectos TIC y de Uso de daos se conciben y gestionan de forma aislada entre dependencias, sin una visión integral ni mecanismos de coordinación que aseguren su alineación con la misión de protección, promoción y defensa de los derechos humanos.

Esta fragmentación ha propiciado un enfoque predominantemente operativo y de soporte, en lugar de promover un uso estratégico de las TIC. Los equipos dedican un volumen considerable de esfuerzo a mantener operaciones básicas de soluciones transversales, muchas veces contratadas con alcances difusos, en lugar de impulsar innovaciones que robustezcan la defensa de los derechos humanos. A ello se añade un nivel de confianza bajo en los datos generados por la entidad, los usuarios internos perciben inconsistencias que impactan la toma de decisiones y la forma en la que se focalizan esfuerzos y se diseñan los servicios que requiere la ciudadanía.

A esta situación se suma otro elemento crítico, el cual es la falta de claridad en las arquitecturas de sistemas de información y datos, ya que existen solapamientos funcionales, integraciones parciales y vacíos en los modelos de gobierno de datos que dificultan la interoperabilidad y aumentan los esfuerzos para mantener operaciones eficientes.

Finalmente, el panorama revela una necesidad urgente de fortalecer las capacidades del equipo TIC, y de las áreas misionales y administrativas. Se requiere evolucionar hacia competencias técnicas avanzadas (arquitectura empresarial, ciberseguridad, analítica, automatización, gestión de plataformas) y hacia habilidades estratégicas (gestión de portafolio digital, liderazgo de cambio, diseño centrado en el ciudadano). Solo con un equipo fortalecido, reconocido y articulado será posible liderar un proceso de transformación digital integral que responda al nivel de complejidad, urgencia y responsabilidad que demanda la Defensoría del Pueblo.

1.4 Proceso de co-creación y construcción participativa del plan

A partir de estos retos, la Secretaría General de la Defensoría del Pueblo en el segundo semestre del año 2025 desarrolló un proceso de co-creación que convocó a todas las dependencias misionales y administrativas, así como a representantes de las defensorías regionales, donde, mediante talleres colaborativos, entrevistas y reuniones de trabajo, se recopilo información, datos, ideas y aportes de los colaboradores de la entidad, quienes compartieron sus necesidades, expectativas y propuestas para impulsar la senda de transformación digital de la entidad.

El ejercicio se apoyó en metodologías de innovación tales como *pensamiento de diseño (design thinking)* y *laboratorio de política (policy lab)*, las cuales permitieron estructurar un proceso participativo y orientado a la comprensión profunda del contexto institucional. En una primera fase, se indagó en las percepciones de los colaboradores mediante talleres y dinámicas de co-creación, con el fin de identificar de manera explícita los principales dolores, barreras y oportunidades

relacionadas con el uso de la tecnología, la gestión de la información y los procesos misionales. Este acercamiento permitió capturar señales tempranas sobre necesidades no satisfechas, cuellos de botella operativos y expectativas frente a la modernización institucional.

Posteriormente se practicaron dinámicas de priorización que balancearon impacto, esfuerzo y alineación estratégica. Como resultado, se configuró un portafolio preliminar de iniciativas tecnológicas y de gestión del cambio, que abarcó desde mejoras en infraestructura y datos hasta habilitadores de transformación digital más complejos. El resultado fue un portafolio preliminar de iniciativas tecnológicas y de gestión del cambio que se refinó mediante entrevistas a profundidad, lo que permitió precisar alcances, identificar dependencias críticas y asegurar la pertinencia y realismo de las propuestas.

Este proceso participativo cumplió tres propósitos clave. En primer lugar, generó legitimidad, pues los equipos sienten que el plan refleja sus desafíos cotidianos. En segundo lugar, fomentó aprendizaje colectivo y transferencia de conocimiento, al propiciar conversaciones interdisciplinarias. En tercer lugar, permitió construir una visión de cambio y transformación compartida, que alinea la visión institucional con acciones concretas, responsables definidos y métricas de seguimiento.



Imagen 1. Fases del proceso de Formulación del Plan de TD

Posteriormente, el Plan de Transformación Digital y su portafolio de iniciativas fueron socializados ante el Comité de Transformación Digital e Innovación de la entidad, en sesión adelantada el 18 de noviembre de 2025. Tras su presentación y análisis, el Comité emitió una recomendación formal para su adopción, reconociendo la pertinencia técnica del enfoque, la alineación con las prioridades estratégicas y el potencial de estas acciones para fortalecer las capacidades institucionales y mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía. De acuerdo con lo anterior, el presente documento se construye a partir de los hallazgos y las decisiones surgidas de los ejercicios de co-creación y su implementación aspira no solo a modernizar infraestructuras y procesos, sino a consolidar una cultura de innovación centrada en el respeto y la promoción de los derechos humanos, razón de ser de la Defensoría del Pueblo.

Los próximos capítulos detallarán la visión del Plan De Transformación Digital, sus principios rectores y el portafolio de iniciativas priorizadas.

2. Visión y objetivos

La Defensoría del Pueblo asume la transformación digital como un proceso al servicio de su propósito misional y no como un fin en sí mismo.

Nuestra visión es poner la tecnología, los datos y la innovación plenamente al servicio del Plan Estratégico Institucional, de manera que cada iniciativa digital se traduzca en una defensa más efectiva y oportuna de los derechos humanos. Esta ambición parte de la convicción de que la verdadera transformación ocurre cuando las decisiones tecnológicas están estrechamente alineadas con la estrategia, se cultiva una cultura de innovación que convierte las ideas en resultados tangibles y se reconoce que los auténticos protagonistas son las personas que, desde todas las áreas de la entidad, conectan la misión con la realidad ciudadana.

En este modelo, instancias como el Grupo Interno de Trabajo de TIC, el Grupo Interno de Trabajo del SOC y los líderes de datos evolucionan hacia roles de facilitadores y orquestadores de un ecosistema colaborativo, interdisciplinario y centrado en el valor público. Su función no se limitará a la gestión técnica, sino que incluirá habilitar la adopción de nuevas formas de trabajo, garantizar que las iniciativas digitales generen resultados medibles y fomentar la articulación entre áreas misionales, administrativas y territoriales. Es precisamente esta capacidad de conectar visión, tecnología y talento humano la que se convierte en el motor de la transformación institucional.

2.1 Objetivos estratégicos

La materialización de esta visión se traduce en cinco objetivos que orientan los esfuerzos institucionales:

2.1.1. Servicios ciudadanos de valor

Nos proponemos mejorar los servicios para la ciudadanía mediante soluciones digitales que garanticen que la atención y orientación en derechos sea oportuna, inclusiva y segura. Esto implica rediseñar los canales de interacción, ofrecer experiencias simples y accesibles para poblaciones diversas y asegurar que las rutas de atención se puedan recorrer sin barreras, desde cualquier dispositivo y lugar del país.

2.1.2. Decisiones basadas en evidencia

Fortaleceremos la toma de decisiones fundamentada en datos con la implementación de sistemas de información y capacidades de analítica que permitan anticipar riesgos, priorizar intervenciones y evaluar el impacto de las acciones defensoriales. La calidad, integridad y gobernanza de los datos serán pilares para construir confianza tanto dentro como fuera de la Institución.

2.1.3. Eficiencia administrativa y operativa

Buscamos incrementar la eficiencia interna a través de la automatización de procesos, la gestión documental electrónica y el uso estratégico de tecnologías emergentes. Al liberar tiempo y recursos de tareas repetitivas, podremos concentrar los esfuerzos humanos en actividades de alto valor, potenciando la agilidad institucional.

2.1.4. Cultura de innovación

Estableceremos y consolidaremos una cultura de innovación que promueva la experimentación responsable, el aprendizaje continuo y la colaboración interdisciplinaria. Esto se traducirá en espacios y metodologías que faciliten la creación, el prototipado y la adopción de soluciones creativas a los desafíos de la defensa de los derechos.

2.1.5. Alineación con políticas y estándares

Finalmente, garantizaremos que nuestras acciones estén alineadas con la estrategia institucional y en sintonía con las tendencias internacionales y los lineamientos nacionales. Esta coherencia asegurará que la Defensoría se mantenga a la vanguardia, cumpla con la normatividad vigente y aproveche las sinergias que surjan en el ecosistema estatal.

3. Principios

La implementación del Plan de Transformación Digital de la Defensoría del Pueblo se apoyará en un conjunto de principios que garantizan su coherencia con la misión institucional, al tiempo que aseguran impacto, sostenibilidad y confianza. Los siguientes son los principios que guían y permearan a ejecución del presente plan:

- **Diseño inclusivo y centrado en la ciudadanía:** todas las soluciones digitales partirán de una comprensión profunda de las necesidades de las personas usuarias. Se aplicará un enfoque de derechos que reconozca la diversidad cultural, étnica, de género y territorial, procurando con el cierre de brechas de acceso y la eliminación de barreras físicas, tecnológicas o de apropiación.
- **Alineación estratégica:** cada proyecto estará explícitamente conectado con los objetivos del Plan Estratégico Institucional y con las metas misionales de la Defensoría. Este principio garantiza que la tecnología, los datos y la innovación serán un medio para fortalecer la defensa de los derechos humanos, y no una agenda paralela desconectada de la estrategia central.
- **Transparencia y confiabilidad:** la confianza ciudadana se consolidará mediante la apertura de información clara sobre el diseño, la financiación y la operación de las iniciativas digitales, así como sobre los modelos de uso de tecnología y datos. Se observarán estándares de evaluación de impacto, protección de datos personales, ética en el uso de la IA y rendición de cuentas.
- **Innovación sostenible y escalable:** las iniciativas se desarrollarán en entornos favorables a la experimentación ágil y la iteración continua, priorizando soluciones replicables y sostenibles que generen valor a largo plazo. El aprendizaje de cada piloto retroalimentará el portafolio de proyectos para acelerar la adopción de buenas prácticas.
- **Generación de capacidades:** más allá de incorporar nuevas tecnologías, el Plan fomentará la formación y el fortalecimiento de competencias digitales, analíticas y de innovación en todos los niveles de la Entidad. Se impulsarán programas de capacitación y comunidades de práctica que aseguren el aprovechamiento pleno de las soluciones implementadas.
- **Articulación y sinergia interna:** se promoverá la coordinación permanente entre dependencias misionales, administrativas y regionales para evitar duplicidades, compartir recursos y maximizar el impacto conjunto de las iniciativas. Un modelo de gobernanza clara y mecanismos de interoperabilidad permitirán alinear esfuerzos y facilitar la co-creación de soluciones.
- **Trabajo interinstitucional colaborativo:** la Defensoría del Pueblo impulsará alianzas con entidades del Estado, organizaciones de la sociedad civil, academia y sector privado para potenciar recursos, intercambiar conocimiento y escalar soluciones.
- **Aprovechamiento de las capacidades del ecosistema:** el Plan reconocerá y capitalizará las fortalezas tecnológicas y de talento existentes tanto dentro de la Entidad como en el ecosistema digital colombiano, incluyendo infraestructuras compartidas, marcos de referencia nacionales y comunidades de innovación.

- **Seguimiento, monitoreo y evaluación:** se adoptará un esquema de medición continua del desempeño y de los resultados de cada iniciativa, facilitando ajustes oportunos y aprendizaje institucional.

4. Plan de transformación digital e innovación

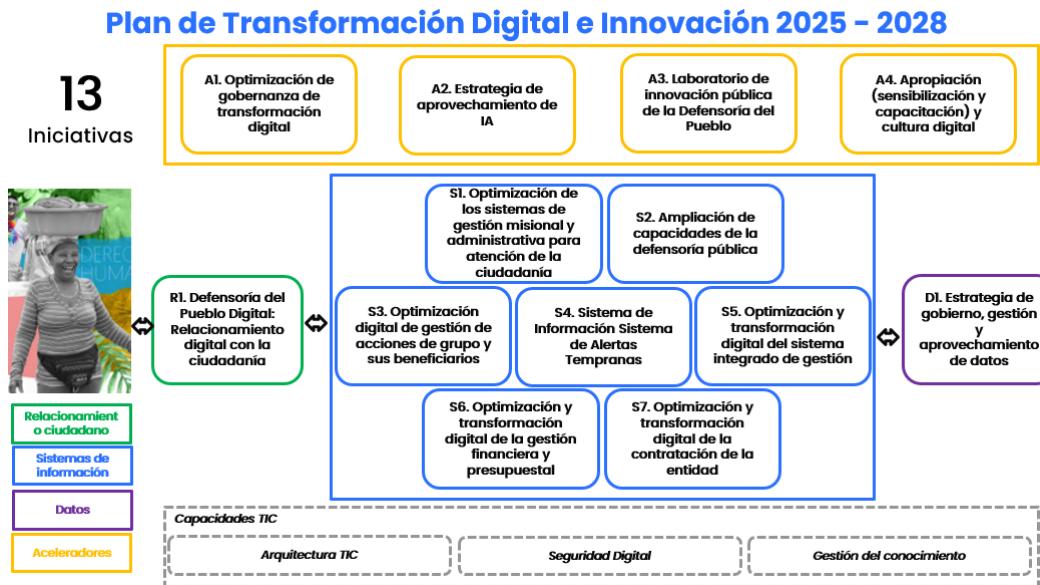


Imagen 2. Iniciativas del Plan de Transformación Digital

El Plan de Transformación Digital e Innovación se estructura principalmente en torno a cuatro ejes que agrupan 13 iniciativas estratégicas. Todo el plan se apalanza en un componente transversal enfocado en fortalecer las capacidades tecnológicas necesarias para desarrollar cada uno de los proyectos.

- **Eje de Relacionamiento Ciudadano:** este primer eje plantea una iniciativa centrada en optimizar los distintos canales y puntos de contacto digitales de la Defensoría, con el fin de mejorar la interacción y el relacionamiento con sus grupos de interés.
- **Eje de Sistemas de Información:** dado que la efectividad en la prestación de servicios y la atención a la ciudadanía depende de la robustez de las herramientas internas, este segundo eje contempla siete iniciativas. Estas se enfocan en optimizar y transformar digitalmente los sistemas de información que soportan tanto la gestión misional como administrativa de la entidad.
- **Eje de Datos:** entendiendo que los sistemas de información deben ser generadores de datos útiles, se desarrolla un tercer eje que incluye la estrategia de gobierno, gestión y aprovechamiento de datos. Su objetivo es utilizar la información estratégicamente para mejorar los servicios y optimizar la toma de decisiones en la entidad.

- **Eje de Aceleradores:** el cuarto eje agrupa las iniciativas aceleradoras del plan. Incluye cuatro proyectos enfocados en fortalecer la gobernanza de la transformación digital; acelerar una cultura de aprovechamiento de la Inteligencia Artificial; establecer dinámicas de innovación pública que sustenten la planeación y ejecución de proyectos; asegurar que las personas en la Defensoría cuenten con las habilidades, capacidades y competencias necesarias para la apropiación digital en su labor diaria.

Todas estas iniciativas son habilitadas transversalmente por el fortalecimiento de las Capacidades TIC de la Defensoría, centradas principalmente en arquitectura tecnológica, seguridad digital y gestión del conocimiento.

El plan está en constante evolución, por lo que las iniciativas pueden actualizarse periódicamente en cuanto a su alcance e interrelaciones.

A continuación, se describe el alcance general de cada una de las iniciativas.

R1. Defensoría del Pueblo Digital: Relacionamiento digital con la ciudadanía

Liderazgo de la iniciativa	Secretaría General / Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
Otras dependencias involucradas directamente	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos • Delegada para la Prevención de Riesgos de Violaciones de Derechos Humanos y D.I.H • Secretaría General – Servicio a la ciudadanía
Propósito de la iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las capacidades institucionales y tecnológicas para ofrecer un servicio pertinente, oportuno y de calidad a nuestros usuarios. • Fortalecer la atención ciudadana con una experiencia digital clara, accesible e inclusiva, que responda oportunamente a las necesidades de nuestros grupos de interés. • Elevar la satisfacción y la resolución en el primer contacto, reduciendo tiempos y reprocesos, y asegurando coherencia en todos los puntos de contacto. • Reforzar la confianza en la institución, privilegiando la experiencia de usuario. • Consolidar un canal efectivo de relacionamiento digital con la ciudadanía para la promoción, protección y aseguramiento de derechos, basado en transparencia y atención oportuna.
Componentes de la iniciativa	C1. Arquitectura de plataformas digitales para relacionamiento con la ciudadanía C2. Rediseño y actualización de la página web e intranet C3. Modernización y actualización del Campus Virtual C4. Canales de servicio de atención al Modelo de Servicio a la ciudadanía

	C5. Portal de Alertas tempranas – DC SAT C6. Estrategia de apropiación interna y externa
--	---

S1. Optimización de los sistemas de gestión misional y administrativa para atención de la ciudadanía

Liderazgo de la iniciativa	Secretaría General
Otras dependencias involucradas directamente	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional de Atención de Trámites y Quejas • Dirección Nacional Defensoría Pública • Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales • Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos
Propósito de la iniciativa	<p>Transformar la manera en que la Defensoría del Pueblo gestiona sus procesos internos, pasando de un esquema fragmentado de sistemas y herramientas (Vision Web, Iris, SISAT,SIIJT, etc.), a un ecosistema integrado, moderno y centrado en las personas.</p> <p>Busca habilitar un entorno tecnológico coherente que simplifique la experiencia de los colaboradores, promueva la colaboración entre dependencias y garantice que la información fluya de forma confiable y oportuna.</p> <p>Con ello, se pretende sentar las bases para una gestión institucional más inteligente, que facilite el actuar diario de las personas y sea capaz de anticipar necesidades, facilitar la toma de decisiones y potenciar el valor público generado por la entidad.</p>
Componentes de la iniciativa	<p>C1. Arquitectura de ecosistema de soluciones de gestión</p> <p>C2. Desarrollo de servicios de integración entre soluciones para contar con número único y realizar seguimiento</p> <p>C3. Estabilización de sistemas y funcionalidades existentes</p> <p>C4. Desarrollo de nuevos flujos de gestión y operación</p> <p>C5. Sistema de trazabilidad alertas e informes</p> <p>C6. Estrategia de apropiación</p>

S2. Potencia Defensoría Pública

Liderazgo de la iniciativa	Dirección Nacional de Defensoría Pública
Otras dependencias involucradas directamente	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría General • Delegada para Ambientes Digitales y Libertad de Expresión

Propósito de la iniciativa	Potenciar las capacidades de la defensa pública mediante uso responsable de tecnología, datos e innovación, fortaleciendo coordinación, aprendizaje colectivo y acceso a información relevante. Optimizar la asignación de casos y mejorar el seguimiento y trazabilidad, para elevar eficiencia y calidad del servicio. Brindar atención oportuna, equitativa y centrada en derechos a quienes más lo necesitan, fortaleciendo la confianza ciudadana.
Componentes de la iniciativa	C1. Creación de comunidad de defensores públicos para gestión del conocimiento e inteligencia colectiva C2. Habilitación de chatbot para amplificación de capacidades de los operadores C3. Expediente digital de operadores C4. Amplificación de capacidades para asignación de casos, seguimiento y control C5. Apropiación de herramientas digitales

33. Optimización digital de gestión de acciones de grupo y sus beneficiarios

Liderazgo de la iniciativa	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales
Otras dependencias involucradas directamente	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría General • Subdirección Financiera
Propósito de la iniciativa	Modernizar y optimizar la gestión de la DNRAJ mediante arquitectura de datos, integración tecnológica y desarrollo progresivo de soluciones para trazabilidad y eficiencia de los procesos.
Componentes de la iniciativa	C1. Arquitectura de aprovechamiento de soluciones C2. Integración judicial y Ecosistema de Interoperabilidad C3. Gestión Integral del Fondo – Beneficiarios y pagos C4. Transformación digital del proceso de litigio estratégico C5. Modernización del Registro Público

34. Sistema de Información del Sistema de Alertas Tempranas

Liderazgo de la iniciativa	Delegada para la Prevención de Riesgos de Violaciones de Derechos Humanos y D.I.H.
Otras dependencias involucradas directamente	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría General • Oficina de Planeación
Propósito de la iniciativa	Modernizar integralmente el Sistema de Alertas Tempranas (SISAT), asegurando la cualificación de los datos y la actualización tecnológica de la plataforma, con el fin de disponer de información completa,

	oportuna y de calidad que potencie el ejercicio de monitoreo, advertencia y seguimiento de los riesgos de violaciones de derechos humanos en el territorio
Componentes de la iniciativa	C1. Estabilización: SISAT Tecnológicamente Estable y con Base de Datos Consolidada C2. Interoperabilidad: Integración con otras fuentes de datos y Flujo de Información Habilitado C3. Cualificación de información y gobierno de datos: Marco de Gobierno de Datos implementado e información cualificada – En articulación con OAP y SG. C4. Datos abiertos: Disposición de información pública en portal Datos abiertos C5. Modelos de analítica de datos e IA – Integración: Capacidad Predictiva y Analítica Incorporada al SISAT. C6. Consolidación, posicionamiento y apropiación del SISAT y sus herramientas de apoyo

5. Optimización y transformación digital del sistema integrado

Liderazgo de la iniciativa	Oficina de Planeación
Otras dependencias involucradas directamente	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría General
Propósito de la iniciativa	Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión y Control – SIGCO mediante tecnología que alinee el rediseño de procesos con capacidades de automatización y herramientas de uso efectivo. Buscamos simplificar tareas, asegurar trazabilidad y calidad, y elevar la productividad individual y organizacional. El resultado: procesos más ágiles y medibles, decisiones oportunas y una experiencia de trabajo que agrega valor continuo.
Componentes de la iniciativa	C1. Actualización de mapa de procesos con identificación de oportunidades de automatización C2. Rediseño de la plataforma centralizada del SIGC C3. Automatización del SIGC C4. Apropiación digital del Sistema Integrado de Gestión y Control

6. Optimización y transformación digital del sistema integrado de gestión financiera y presupuestal

Liderazgo de la iniciativa	Subdirección Financiera
-----------------------------------	-------------------------

Otras dependencias involucradas directamente	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Planeación • Grupo de Contratación • Grupo de Gestión Documental
Propósito de la iniciativa	<p>Implementar una infraestructura de datos y procesos modernos y automatizados para asegurar la gestión financiera eficiente, transparente y ágil.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento presupuestal integral • Ciclo de pagos más rápido y eficiente • Fuentes de información estandarizadas • Control y validación optimizados
Componentes de la iniciativa	<p>C1. Plan Anual de Adquisiciones Contractual C2. Presupuesto C3. Plataforma de gestión y consulta de pagos C4. Contabilidad C5. Tesorería C6. Repositorio C7. Informes y reportes</p>

5.7. Optimización y transformación digital de la contratación

Liderazgo de la iniciativa	Grupo Interno de Trabajo de Contratación
Otras dependencias involucradas directamente	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional de Defensoría Pública • Oficina de Planeación
Propósito de la iniciativa	<p>Optimizar transversalmente la contratación institucional, incluida la de defensores públicos, aprovechando tecnología para elevar eficiencia, transparencia y cumplimiento.</p> <p>Se fortalecerán la trazabilidad, las alertas oportunas y la revisión ágil, con repositorios unificados de proveedores y contratistas y procesos más simples para las personas a contratar.</p> <p>Impacto: menor riesgo, reducción de tiempos y mejor asignación de talento, fortaleciendo la confianza pública</p>
Componentes de la iniciativa	<p>C1. Herramienta de gestión contractual C2. Sistema de alertas contractuales C3. Repositorio centralizado de datos de operadores y procesos C4. Chatbot para consultas frecuentes de contratistas y defensores en procesos de contratación C5. Carnetización digital</p>

D1. Estrategia de gobierno, gestión y aprovechamiento de datos

Liderazgo de la iniciativa	Oficina de Planeación
Otras dependencias involucradas directamente	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas • Secretaría General
Propósito de la iniciativa	Impulsar el uso estratégico de los datos para generar valor institucional y social, estableciendo reglas claras de gobernanza y prácticas sólidas de gestión. Con ello, fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia, mejorar la calidad y oportunidad de los servicios, aumentar la transparencia y asegurar el uso responsable de la información
Componentes de la iniciativa	C1. Gobierno de Datos C2. Calidad de datos C3. Arquitectura de datos C4. Infraestructura de datos C5. Uso y explotación de datos C6. Gestión del cambio y cultura de datos C7. Actualización Seguridad y ética de datos

A1. Optimización de gobernanza de transformación digital

Liderazgo de la iniciativa	Secretaría General
Otras dependencias involucradas directamente	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Planeación
Propósito de la iniciativa	Fortalecer la gobernanza de la transformación digital y la tecnología en la entidad, estableciendo instancias claras de articulación, una institucionalidad TIC robusta y competencias definidas. Desarrollar capacidades progresivas en los equipos y formalizar procesos y procedimientos para una gestión eficiente, transparente y trazable. Con ello, asegurar decisiones oportunas, alineación estratégica, mejor uso de recursos y prestación de servicios digitales confiables centrados en las personas.
Componentes de la iniciativa	C1. Comité de Transformación Digital e Innovación C2. Restructuración grupo TIC C3. Activación grupo de seguridad digital. C4. Activación grupo de datos C5. Activación PMO transformación digital C6. Estructuración Dirección de Transformación Digital

A2. Estrategia de aprovechamiento de IA

Liderazgo de la iniciativa	Delegada para Ambientes Digitales y la Libertad de Expresión
Otras dependencias involucradas directamente	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría General
Propósito de la iniciativa	Orientar el uso responsable y seguro de la inteligencia artificial en la Defensoría del Pueblo, alineándolo con la protección y promoción de los derechos humanos. Fortalecer capacidades internas y establecer lineamientos claros para una adopción ética, eficaz y transparente, que maximice valor público, minimice riesgos y rinda cuentas. Con ello, mejorar decisiones, servicios y confianza ciudadana en la actuación institucional.
Componentes de la iniciativa	C1. Agenda estratégica IA C2. Guía y lineamientos de uso de IA C3. Capacitación y sensibilización IA C4. Apropiación de herramientas de colaboración y ofimática con IA disponibles en DP C5. Priorización e implementación casos de uso de aprovechamiento IA

A3. Laboratorio de innovación pública de la Defensoría del Pueblo

Liderazgo de la iniciativa	Delegada para Ambientes Digitales y la Libertad de Expresión
Otras dependencias involucradas directamente	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría General • Oficina de Planeación
Propósito de la iniciativa	Fomentar una cultura de innovación pública que institucionalice prácticas y capacidades, con liderazgo claro y aprendizaje continuo. Desarrollar instrumentos metodológicos y marcos de trabajo que orienten la experimentación y el prototipado, habilitando la adopción responsable de tecnologías emergentes.
Componentes de la iniciativa	C1. Institucionalización del laboratorio C2. Estructura e instrumentos metodológicos C3. Ejercicios de innovación C4. Catalizadores de innovación C5. Concurso de innovación C6. Célula de automatización de procesos

A4. Apropiación (sensibilización y capacitación) y cultura digital

Liderazgo de la iniciativa	Secretaría General
-----------------------------------	--------------------

Otras dependencias involucradas directamente	<ul style="list-style-type: none">• Subdirección de Talento Humano• Oficina Asesora de Comunicaciones
Propósito de la iniciativa	Fortalecer las capacidades de aprovechamiento de tecnología del equipo de la Defensoría del Pueblo mediante sensibilización, formación y acompañamiento continuo, con acciones propias y en alianza con socios estratégicos. Priorizando el uso efectivo de herramientas y soluciones existentes, la seguridad digital y la apropiación responsable de tecnologías emergentes
Componentes de la iniciativa	C1. Estrategia de apropiación C2. Capacidades para uso de herramientas C3. Capacidades seguridad digital C4. Sensibilización transformación digital

5. Modelo de gestión del plan de transformación digital e innovación

El modelo de gestión del Plan de Transformación Digital e Innovación se estructura bajo un esquema de gobernanza escalonado y colaborativo, diseñado para asegurar la alineación estratégica, la trazabilidad y la ejecución efectiva de los proyectos.

En el nivel superior de este modelo se encuentra el **Comité de Transformación Digital e Innovación**, órgano rector encargado de definir la línea estratégica, aprobar las hojas de ruta y garantizar que cada esfuerzo tecnológico responda directamente a los objetivos misionales de la entidad. Este comité garantiza que cada esfuerzo tecnológico responda directamente a la misión de protección y defensa de los derechos humanos, y actúa como la instancia de máxima decisión, priorizando las inversiones, aprobando lineamientos transversales, resolviendo cuellos de botella estratégicos y asegurar la articulación con el Plan Estratégico Institucional y las políticas nacionales de gobierno digital. Para asegurar la traducción operativa de estas directrices, el modelo incorpora una **Oficina de Gestión de Proyectos – PMO**, concebida como el núcleo táctico de coordinación. En este espacio convergen todos los líderes funcionales de las iniciativas, lo que permite centralizar el monitoreo, estandarizar métodos de gestión, fortalecer la disciplina del seguimiento y asegurar que las decisiones se tomen con base en información consolidada y confiable. Esta instancia centraliza el monitoreo de las iniciativas, estandariza las metodologías de trabajo y asegura la coherencia entre los distintos esfuerzos, dando una visibilidad integral y una planificación transversal que evita la duplicación de esfuerzos y favorece economías de escala. Es el espacio natural para la gestión de recursos y la planificación integrada, permitiendo que los líderes de iniciativa mantengan una visión holística del plan y no solo de sus proyectos individuales.

En el nivel operativo, la gobernanza se materializa a través de los **Comités de Proyecto**, establecidos como mecanismos de seguimiento periódico y toma de decisiones ágil y basada en resultados. En estos espacios, los líderes, junto con las dependencias involucradas, revisan los avances técnicos, gestionan los riesgos e identifican oportunidades de sinergia entre distintas iniciativas para evitar duplicidades y maximizar el impacto. Los **Comités de Proyecto** son también el primer filtro para identificar obstáculos operativos que requieren escalamiento, asegurando una comunicación fluida y oportuna con la PMO y el Comité de Transformación Digital.

Finalmente, la ejecución material del plan descansa sobre los equipos técnicos, quienes operan y desarrollan las necesidades puntuales de cada proyecto. El éxito de estos equipos depende de una articulación transversal y constante con las áreas de soporte especializado: el equipo de Tecnologías de la Información (TIC), el grupo de Seguridad Digital y el equipo de Datos. Estas unidades actúan como habilitadores técnicos fundamentales, proveyendo la infraestructura, garantizando el cumplimiento de los estándares de ciberseguridad y asegurando la calidad y gobernanza de la información, elementos indispensables para la sostenibilidad y el éxito de los proyectos. Para la

Defensoría, consolidar estos habilitadores es crítico para superar la actual fragmentación tecnológica, elevar la confianza en la información institucional y asegurar la sostenibilidad de los resultados en el tiempo.

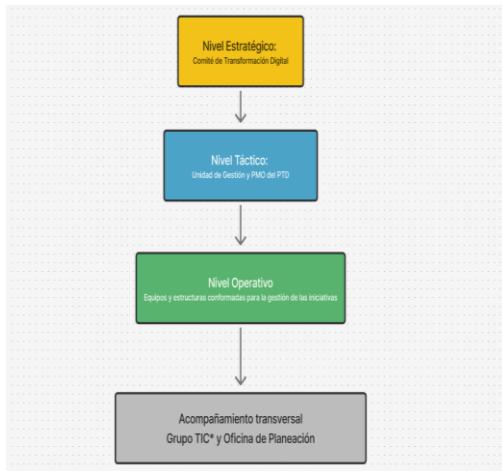


Imagen 3. Modelo de Gobernanza del Plan de Transformación Digital

Este esquema de gobernanza, estructurado y práctico, permitirá a la Defensoría avanzar desde un modelo reactivo hacia un modelo planificado, medible y centrado en valor público, donde cada actor cumple un rol claro y cada decisión se conecta directamente con el fortalecimiento de la defensa de los derechos humanos.