

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021



*PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN – PETI ALCALDIA MUNICIPAL  
DE SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA.*

*VIGENCIA 2021*

**DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO  
DE DESARROLLO  
INSTITUCIONAL**

**QUILICHAO VIVE**



 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO .....	5
3. ALCANCE DEL DOCUMENTO .....	5
4. CONTEXTO NORMATIVO .....	6
5. MOTIVADORES ESTRATÉGICOS.....	10
Estrategia Institucional .....	10
La Política de Gobierno Digital .....	10
Los propósitos de la Política de Gobierno Digital. ....	10
6. CONTEXTUALIZACIÓN DE LAS TENDENCIAS TECNOLÓGICAS .....	11
7. CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LA ENTIDAD .....	13
Servicios institucionales y trámites .....	13
8. ESTRATEGIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.....	15
Misión de TI.....	15
Visión de TI .....	16
Objetivos de TI .....	16
9. SERVICIOS DE TI .....	16
10. NECESIDADES, HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	20
Servicios institucionales y trámites .....	20
Servicios de TI.....	21
Gestión de datos e información .....	21
Sistemas de información .....	22
Construcción de Software.....	22
Infraestructura Tecnológica .....	23
Seguridad de la información .....	23
Uso y apropiación.....	24
Políticas, lineamientos e instructivos .....	24
11. PORTAFOLIO DE INICIATIVAS.....	24
12. PRIORIZACIÓN DE INICIATIVAS Y HOJA DE RUTA.....	29
Hoja de Ruta .....	30
Seguimiento del PETI.....	34
13. PLAN DE COMUNICACIONES .....	34

 <p>Alcaldía Municipal</p>	<p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
			VERSIÓN: 2
			EMISIÓN:15-10-2021

Grupos de interés .....	34
Actividades para la divulgación .....	35
14. GLOSARIO .....	35
15. REFERENCIAS.....	36

 <p>Alcaldía Municipal</p>	<p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	<p>CÓDIGO: F6-MC-PL-1060</p>
	<p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>		<p>VERSIÓN: 2</p>
	<p>EMISIÓN: 15-10-2021</p>		

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2020 “Pacto por Colombia pacto por la Equidad”, establece la importancia de las tecnologías de la información y comunicaciones como fuente y pilar para el desarrollo de las regiones de Colombia, para ello, el Plan TIC 2019 – 2022 “El futuro digital es de todos”, establece cuales son las directrices y lineamientos que las entidades públicas deben tener en cuenta para el desarrollo y fortalecimiento institucional de las TIC.

El Decreto 1008 de 2018, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar las entidades en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, así mismo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial V 2.0 es uno de los pilares de este habilitador.

El área de TI de la entidad, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información (2022 -2023), tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

La estructuración y la puesta en ejecución del PETI cuenta con importantes beneficios estratégicos y tácticos para la entidad:

- Apoyar la transformación digital de la entidad por intermedio de un portafolio de proyectos que estén alineados con los objetivos y metas de la alta gerencia, de tal manera que apalanquen y ayuden a la entidad alcanzar las metas de su estrategia en el corto, mediano y largo Plazo.
- Fortalecer las capacidades de la Oficina de Sistemas y la tecnología para apoyar la estrategia y modelo operativo de la entidad
- Identificar herramientas que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones y permitan el desarrollo y mejoramiento de la entidad.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar Tecnología disruptiva para apoyar la gestión institucional.

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

Es así como el presente documento, denominado “PETI” se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, sus guías y plantillas y funge como uno de los artefactos o productos definidos para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta la *Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao*, en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital.

## 2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa el norte a seguir por la entidad durante el periodo (2022 – 2023) y recoge las preocupaciones y oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital.

## 3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) aborda las fases propuesta en la guía para la construcción del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v2) comprender, analizar, construir y presentar, con el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios definidos en el modelo de gestión Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropriación y Seguridad.

El PETI incluye los motivadores estratégicos que hacen parte del entendimiento estratégico, la estrategia de TI en la organización, la identificación de hallazgos y oportunidades, la definición del portafolio de iniciativas, proyectos y el mapa de ruta con el cual la entidad apoyará la transformación digital.

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

#### 4. CONTEXTO NORMATIVO

A continuación, se relaciona la normativa clave para la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

Marco Normativo	Descripción
<b>Decreto 1151 de 2008</b>	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones
<b>Ley 1955 del 2019</b>	Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
<b>Ley 1273 de 2009</b>	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones
<b>Ley 1341 de 2009</b>	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1581 de 2012</b>	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
<b>Ley 1712 de 2014</b>	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1753 de 2015</b>	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAIS" Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 962 de 2005</b>	El artículo 14 lo siguiente "Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario. Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración. El envío de la información por fax o por cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública,

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

Marco Normativo	Descripción
	prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate, siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite”.
<b>Decreto 1413 de 2017</b>	En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales
<b>Decreto 2150 de 1995</b>	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Decreto 4485 de 2009</b>	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
<b>Decreto 235 de 2010</b>	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
<b>Decreto 2364 de 2012</b>	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 2693 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 1377 de 2013</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.
<b>Decreto 2573 de 2014</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
<b>Decreto 2433 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 1078 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>Decreto 103 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
<b>Decreto 415 de 2016</b>	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 728 2016</b>	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

Marco Normativo	Descripción
<b>Decreto 728 de 2017</b>	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico.
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
<b>Decreto 612 de 2018</b>	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
<b>Decreto 1008 de 2018</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 2106 del 2109</b>	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Publica Efectiva
<b>Decreto 620 de 2020</b>	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
<b>Resolución 2710 de 2017</b>	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
<b>Resolución 3564 de 2015</b>	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
<b>Resolución 3564 2015</b>	Reglamenta algunos artículos y párrafos del Decreto número 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la Información para discapacitados)
<b>Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012</b>	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.
<b>CONPES 3292 de 2004</b>	Señala la necesidad de eliminar, racionalizar y estandarizar trámites a partir de asociaciones comunes sectoriales e intersectoriales (cadenas de trámites), enfatizando en el flujo de información entre los eslabones que componen la cadena de procesos administrativos y soportados en desarrollos



 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

Marco Normativo	Descripción
	tecnológicos que permitan mayor eficiencia y transparencia en la prestación de servicios a los ciudadanos.
<b>Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018</b>	La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.
<b>Conpes 3854 Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016</b>	El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atentar contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo
<b>Conpes 3975</b>	Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.
<b>Circular 02 de 2019</b>	Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.
<b>Directiva 02 2019</b>	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones

Tabla 1 Marco normativo

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

## 5. MOTIVADORES ESTRATÉGICOS

Esta sección del documento hace referencia a la identificación de los motivadores estratégicos los cuales son los principales influenciadores en la conformación de la Estrategia de Tecnologías de la información de la Entidad.

### *Estrategia Institucional*

Es indispensable entender las decisiones y acciones tomadas por la Entidad para focalizar los recursos y esfuerzos del PETI en apoyar el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

#### - **Misión**

Dirigir y articular acciones para ejercer una gobernanza respetuosa de la ciudadanía, de sus oportunidades y necesidades, mediante un gobierno participativo, inclusivo y transparente, que promueva el efectivo empoderamiento comunitario, desarrollo sostenible y la competitividad mediante la educación integral, innovación y el cuidado del medio ambiente.

<http://santanderdequilichao-cauca.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Mision-y-Vision.aspx>

#### - **Visión**

Convertir al municipio de Santander de Quilichao en un territorio vivo, seguro, educado, innovador, de sana convivencia generando transformación a través de la garantía de los derechos para la paz y el progreso, líder en la región del Norte del Cauca, el cual integra su comunidad pluriétnica y multicultural al desarrollo sostenible constituido por la inversión en innovación social, el desarrollo económico y el manejo adecuado de sus Recursos Naturales en condiciones de equidad, solidaridad y conexión entre la oferta urbana y rural desde un escenario transparente y responsable con las necesidades de su comunidad.

<http://santanderdequilichao-cauca.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Mision-y-Vision.aspx>

### *La Política de Gobierno Digital*

El motivador de la Política de Gobierno Digital impulsa la generación de iniciativas del PETI que benefician de manera directa la experiencia de los ciudadanos y organizaciones en el acceso y uso de los diferentes Servicios y Trámites de la Entidad.

#### **Los propósitos de la Política de Gobierno Digital.**

Los propósitos son los grandes enfoques para la implementación de la política de Gobierno Digital, orientados hacia la satisfacción de necesidades y solución de

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

problemáticas tanto en el Estado como en los ciudadanos. En concordancia con lo anterior, los propósitos de la política son los que indica la siguiente tabla:<sup>1</sup>

Nombre	Descripción
Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad	Consiste en poner a disposición de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, trámites y servicios del Estado que cuenten con esquemas de manejo seguro de la información, que estén alineados con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI) y que hagan uso de los servicios de autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana, a fin de que éstos sean ágiles, sencillos y útiles para los usuarios.
Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información	consiste en desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de la información, a través de la incorporación de esquemas de manejo seguro de la información y de la alineación con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI), a fin de apoyar el logro de las metas y objetivos de la entidad.
Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información	consiste en mejorar la toma de decisiones por parte de la entidad, ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o asuntos de interés público, a partir del uso y aprovechamiento de datos que incorporan estándares de calidad y seguridad en su ciclo de vida (generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación).
Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto	consiste en lograr una injerencia más efectiva en la gestión del Estado y en asuntos de interés público por parte de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar la gobernanza en la gestión pública, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales.
Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales, a través del aprovechamiento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	consiste en promover el co-diseño y la implementación de iniciativas de tipo social, ambiental, político y económico, por parte de entidades públicas y diferentes actores de la sociedad, para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos e impulsar el desarrollo sostenible, a través del uso y aprovechamiento de las TIC de manera integrada y proactiva.

Tabla 2 Propósitos de la Política de Gobierno Digital

## 6. CONTEXTUALIZACIÓN DE LAS TENDENCIAS TECNOLÓGICAS

Las organizaciones en general, se enfrentan de manera constante con problemas y necesidades en sus procesos y flujos de valor que entregan productos y Servicios a sus clientes. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones evolucionan a un ritmo constante con el propósito de satisfacer de manera eficaz esas nuevas necesidades. Por lo anterior, es indispensable tener un contexto sobre las tendencias tecnológicas que

<sup>1</sup> Manual de Gobierno Digital, Decreto 1008, Mintic

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

pueden impactar de manera positiva las capacidades institucionales y el cumplimiento de la estrategia organizacional.

A continuación, se listan algunas de las tendencias tecnológicas que pueden proporcionar un beneficio a los propósitos que persigue la organización.

Nombre	Descripción
Aplicaciones móviles	Es un software diseñado para funcionar en dispositivos móviles
Uso de nube - Software como servicio	Es un software provisto por un tercero, el cual éste se encarga de todos los aspectos relacionados con el suministro y la administración del hardware, software de ejecución y el software entregado al cliente final. El cliente por lo general paga una suscripción periódica por el derecho a usar este software bajo ciertas condiciones
Uso de nube - Plataforma como servicio	Es un software de implementación y ejecución (servidores web, servidores de aplicaciones, etc.) provisto por un tercero, el cual éste se encarga de todos los aspectos relacionados con el suministro y la administración del hardware y el software de implementación y ejecución. El cliente por lo general paga una suscripción periódica por el derecho a usar este software bajo ciertas condiciones
Uso de nube - Infraestructura como servicio	Es infraestructura provista por un tercero, el cual éste se encarga de todos los aspectos relacionados con el suministro y la administración del hardware. El cliente por lo general paga una suscripción periódica por el derecho a usar esta infraestructura de hardware bajo ciertas condiciones
Automatización de procesos con motor BPM (Business Process Manager)	Es un software que permite diseñar de manera gráfica flujos de proceso, y así mismo, es capaz de interpretar la definición de este flujo y proveer un entorno para su ejecución.
Automatización de procesos con motor RPA (Robotic Process Automation)	Es un software robot que emula las interacciones humanas con las soluciones tecnológicas, logrando automatizar actividades de un proceso.
Software para análisis de datos descriptivo	Las soluciones de analítica descriptiva consisten en almacenar y realizar agregaciones de datos históricos, visualizándolos de forma que puedan ayudar a la comprensión del estado actual y pasado del negocio <sup>2</sup> .
Software para análisis de datos predictivo	Las soluciones de analítica predictiva permiten realizar un análisis avanzado que utiliza datos nuevos e históricos para predecir la actividad futura, el comportamiento y las tendencias <sup>3</sup> .
Software para análisis de datos cognitivo	Las soluciones de Análisis Cognitivo permiten usar un método de análisis de naturaleza cualitativa que permite caracterizar la actividad cognitiva subyacente al desempeño de un individuo o grupo de individuos cuando se enfrentan a una tarea determinada, así como caracterizar la tarea misma <sup>4</sup> .
Blockchain	un sistema en el que se mantiene un registro de las transacciones realizadas en varias computadoras que están vinculadas en una red peer to peer. Es la tecnología en la cual funcionan las criptomonedas.

<sup>2</sup> Instituto de ingeniería del conocimiento

<sup>3</sup> Search Datacenter

<sup>4</sup> Revistas Javeriana

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

Gestión y análisis de datos estructurados (Motores ETL-ELT, Bodegas de datos y datamarts)	ETL-ELT: Herramientas de software que permiten manejar el flujo de integración de grandes volúmenes de datos Bodegas de datos- Datamart: repositorios diseñados para consolidar los datos que son sujetos a ser explotados a través de soluciones analíticas.
Gestión y análisis de datos no estructurados (documentos, audios, videos) con Big Data	Solución para gestionar grandes volúmenes de datos de naturaleza estructurada y no estructurada (videos, audios, documentos, señales, etc.)
Herramientas de gestión de calidad de datos	Soluciones de software para programar tareas de limpieza y transformación de datos
Bases de datos NoSQL (Not Only SQL)	Repositorios que permiten almacenar datos estructurados y no estructurados.
Arquitectura de sistemas orientada a servicios SOA	Estilo de Arquitectura donde la interoperabilidad se basa en el intercambio de información a través de servicios
Arquitectura de sistemas orientada a Microservicios	Estilo de Arquitectura que alienta la construcción de aplicaciones autónomas en sus recursos físicos y lógicos, aumentando de manera considerable las capacidades de escalabilidad, mantenibilidad, integración continua y despliegue continuo
Máquinas virtuales (Virtualización de hardware)	Tecnología que permite a nivel de software emular las funciones provistas por un hardware
Virtualización de sistema operativo en contenedores (Docker)	Tecnología que permite a nivel de software emular las funciones provistas por un Sistema Operativo de un hardware
Metodologías ágiles	Metodología que permite la entrega rápida de resultados a través de prácticas ágiles, promoviendo en gran medida la interacción humana, así como la entrega constante de productos y retroalimentación temprana de los resultados generados.
Devops	Es una práctica de ingeniería de software que tiene como objetivo unificar el desarrollo de software (Dev) y la operación del software (Ops). La principal característica del movimiento DevOps es defender enérgicamente la automatización y el monitoreo en todos los pasos de la construcción del software, desde la integración, las pruebas, la liberación hasta la implementación y la administración de la infraestructura.
Arquitectura Empresarial con el marco TOGAF 9.2	Marco de trabajo que permite realizar ejercicios de Arquitectura Empresarial
Gobierno y Gestión de TI con el marco COBIT 2019	Es el Marco de Referencia más usado en el mundo en el cual se integran las mejores prácticas en Gobierno TI y Gestión TI
Gestión de servicios de TI con el marco ITIL v4	Es un marco de referencia en el cual se integran las mejores prácticas en la conformación y gestión de Servicios de TI

Tabla 3 Tendencias tecnológicas

## 7. CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LA ENTIDAD

En esta sección, se identifican los Servicios institucionales y trámites que dispone la Entidad para cumplir con su misión.

### **Servicios institucionales y trámites**

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

Los servicios son requisitos, pasos o acciones para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias, cuya creación, adopción e implementación son potestativos de la entidad.

Los trámites son un conjunto de requisitos, pasos, o acciones que deben seguir los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en los procesos esenciales ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, con el fin de acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. Estas son reguladas por el Estado.

A continuación, se caracterizan los Servicios y Trámites que dispone la Entidad.

ID	Nombre	Usuarios	Canal de solicitudes
SVT-001	PQRS	Ciudadanos / Organizaciones	Correo electrónico Página Web
SVT-002	Pago Impuesto Predial	Ciudadanos / Organizaciones	Entidad financiera Página Web
SVT-003	Liquidación Impuesto Predial	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-004	Pago Industria y Comercio	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-005	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-006	Liquidación impuesto Predial	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-007	Retención en la fuente e ICA	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-008	Corrección de errores e inconsistencias en las declaraciones y recibos de pago	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-009	Consulta y/o Actualización de SISBEN	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-010	Certificado de estratificación Económica	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-011	Paz y Salvo	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-012	Inscripción de Propiedad Horizontal	Ciudadanos / Organizaciones	Correo electrónico Página Web
SVT-013	Aprobación de Planos Propiedad Horizontal	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-014	Trámite de licencia de construcción	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-015	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-016	Certificados o constancias	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

SVT-017	Ocupación de espacio público (con material de construcción, andamios, escombros, etc.)	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-018	Certificado de Residencia	Ciudadanos / Organizaciones	Correo electrónico Página Web
SVT-019	Asignación Nomenclatura	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-020	Concepto de Uso de Suelo	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-021	Derechos por uso del suelo y espacio aéreo.	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-022	Derecho por ocupación del espacio público	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-023	Tasa por movilización de ganado	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-024	Impuesto por publicidad exterior visual	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-025	Impuesto de vehículos	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-026	Derechos de tránsito	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-027	Pago de derechos (Tránsito)	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-028	Tasa de ocupación de vías y espacio público para estacionamiento	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-029	Derecho por rotura de vías	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-030	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados.	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-031	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-032	Impuesto de espectáculos públicos	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-033	Tasa por registro de patentes, marcas y herretes	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla
SVT-034	Derecho por uso de plaza de ferias	Ciudadanos / Organizaciones	Ventanilla

Tabla 4 Servicios institucionales y trámites

## 8. ESTRATEGIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

El desarrollo del dominio de estrategia de TI debe permitir el despliegue de una estrategia de Tecnología alineada con los objetivos estratégicos y metas de la entidad que garanticen la generación de valor estratégico con Tecnología.

### Misión de TI

Administrar y gestionar la infraestructura de Tecnologías de la Información para proporcionar Servicios de Tecnologías de Información oportunos y de calidad, aportando

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

a la eficiencia operacional y a la mejora de la experiencia de los ciudadanos y organizaciones con el acceso y uso de los Servicios Institucionales.

### Visión de TI

Lograr que, en 2023, la Entidad sea reconocida por la adopción de las tendencias tecnológicas que permitan a los ciudadanos y organizaciones obtener una experiencia satisfactoria en el acceso y uso de los Trámites y Servicios por canales digitales.

### Objetivos de TI

- Usar las nuevas tendencias tecnológicas de la Transformación Digital para generar Servicios institucionales y trámites más eficientes y accesibles por canales digitales.
- Agilizar la realización de los procesos críticos de la Entidad a través de la automatización de tareas y adopciones de metodologías ágiles.
- Eliminar o mitigar el riesgo de obsolescencia en los activos de TI.
- Optimizar las inversiones en TI a través del uso de la nube.
- Fortalecer la capacidad de gestión y explotación de los activos de datos.
- Fortalecer las habilidades de talento humano para contratar y supervisar los proveedores de TI.
- Fortalecer la capacidad de Gobierno de TI a través de las adopciones de marcos de referencia de Gobierno y Gestión de TI.
- Fortalecer el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información en la entidad.
- Fortalecer las capacidades de intercambio de información con otras organizaciones.
- Proveer mecanismos que aseguren en las soluciones de TI la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información crítica y sensible.

## 9. SERVICIOS DE TI

Un Servicio de TI es un beneficio de Tecnologías de la Información brindado a las dependencias de una organización o a clientes externos, donde se asume por parte del proveedor del servicio toda la complejidad relacionada con la ejecución de actividades requeridas, la gestión de recursos y la asunción de los riesgos derivados.

A continuación, se listan los Servicios de TI provistos a los usuarios de la Entidad.

ID	Nombre	Descripción	Tipo	Usuarios	Horario	Canal de solicitudes
SER-001	Acceso a internet por WIFI	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de 100 Mbps de bajada, 20 Mbps de	Conectividad	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal



 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>madalia Arriagada de planeación y gestión</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

		subida y soporta máximo 50 usuarios conectados concurrentemente				
SER-002	Acceso a la Intranet	Acceso a la red protegida para el uso de los recursos tecnológicos. (Aplicaciones, impresoras, Telefonía IP, etc.)	Conectividad	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-003	Acceso a internet	Acceso a internet. La velocidad de 100 Mb de bajada, 20 Mb de subida.	Conectividad	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-004	Administración configuración servicio de correo electrónico	Consiste en la asignación de cuentas a los funcionarios y configuración de clientes de correo en los equipos de la entidad, gestión de novedades ante el operador externo.	Software Y Aplicaciones	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-005	Servicio de entrenamiento o y capacitación uso de las soluciones de TI	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.	Asesoría Y Consultoría	Funcionarios y contratistas	de 8:00 am a 4:00 pm	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-006	Telefonía IP	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución.	Comunicaciones	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-007	Antivirus	Software que detecta y elimina virus informáticos y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás	Seguridad	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-008	Gestión de equipos de cómputo y periféricos	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software base de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad	Instalación Periféricos	Funcionarios y contratistas	de 8:00 am a 4:00 pm	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-009	Servicio de Instalación de software en Equipos de computo	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas	Software Y Aplicaciones	Funcionarios y contratistas	de 8:00 am a 4:00 pm	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>madalla Arriagada de planeación y gestión</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

SER-010	Videollamadas	Acceso de servicio de video llamada a través de (Teams, Meets, Zoom, etc.)	Comunicaciones	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-011	Página web institucional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.	Software Y Aplicaciones	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-012	Administración de licencias de software	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización	Software Y Aplicaciones	Funcionarios y contratistas	de 8:00 am a 4:00 pm	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-013	Almacenamiento de datos e información	Servicio que se encarga de almacenar datos e información en repositorios y bases de datos	Información	Funcionarios	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-014	Administrar repositorios de archivos.	Permite a los usuarios dentro de la entidad tener acceso a los archivos digitalizados de cada dependencia.	Información	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-015	Respaldo y recuperación de datos e información	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos, así como la recuperación de estos en caso de pérdida o alteración indebida	Información	Funcionarios	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-016	Administración configuración directorio activo.	Permite organizar y gestionar todos los recursos de red en la entidad: cuentas de usuarios, dominios, equipos, privilegios o permisos, políticas de seguridad.	Seguridad	Entidad	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-017	Hosting	Servicio de alojamiento de componentes de software en Servidores físicos o virtuales	Software Y Aplicaciones	Área de TI	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-018	Soporte de primer nivel en línea y remoto.	Servicio que se encarga de brindar soporte inicial, responsable de las incidencias básicas de los clientes	Soporte Técnico	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>madallas Arriagada de planeación y gestión</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

SER-019	Gestión de incidentes y solución de problemas.	Servicio que tiene como objetivo prevenir o reparar en el menor tiempo posible cualquier interrupción o retraso que afecte a la calidad del servicio minimizando el impacto en las actividades de la entidad.	Soporte Técnico	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-020	Administración de servidores (locales y en hosting).	Servicio que se encarga del monitoreo, mantenimiento hardware y software, entre otras importantes tareas de gestión, permitiendo la disponibilidad de los servicios	Infraestructura De Ti	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-021	Monitoreo desempeño de infraestructura de red	Consiste en la revisión y supervisión de las actividades que se realizan a través de la infraestructura tecnológica, lo que permite identificar patrones de uso y comportamientos en la red, para implementar estrategias de aprovechamiento de recursos y la revisión de amenazas cibernéticas	Infraestructura De Ti	Área de TI	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-022	Administración de infraestructura de red.	Consiste en la revisión y supervisión de todos los elementos hardware y software de la red, para identificar fallos, mejorar el rendimiento y garantizar la calidad en los servicios.	Infraestructura De Ti	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-023	Gestión de mejoras a funcionalidades en aplicaciones suministradas por terceros	Se encarga de recoger y analizar las peticiones o sugerencias de los usuarios, para luego trasladar el requerimiento de mejora al proveedor de la aplicación	Software Y Aplicaciones	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-024	Administrar publicaciones de contenido en la web	Permite a los usuarios publicar información de interés en el sitio web de la entidad	Software Y Aplicaciones	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Teléfono Ventanilla presencial Solicitud verbal

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2  DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	 municipalidad integrada de planeación y gestión	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

SER-025	Mantener dispositivos de impresión, escaneo, fax.	Servicio que se encarga de los mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad	Instalación Periféricos	Funcionarios y contratistas	8 horas, 6 días a la semana	Correo electrónico Telefónico Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-026	Apoyo técnico en la toma de decisiones.	Consiste en asesorar a la entidad y sus dependencias en la adquisición, implementación y uso de las tecnologías de la información para conseguir sus objetivos.	Asesoría Y Consultoría	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Telefónico Ventanilla presencial Solicitud verbal
SER-027	DNS	Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red	Infraestructura De Ti	Área de TI	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Telefónico Ventanilla presencial Solicitud verbal

Tabla 5 Servicios de Tecnologías de la Información

## 10. NECESIDADES, HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

En esta sección, se identifican y analizan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejora que la entidad tiene actualmente y que de alguna manera pueden ser gestionados con Tecnologías de la Información, con adopciones de Marcos de Referencia o aplicación de políticas, lineamientos y buenas prácticas.

A continuación, se presentan las necesidades hallazgos y oportunidades de mejora clasificados por los dominios de Servicios institucionales, Servicios de TI, Gestión de datos e información, Sistemas de información, construcción de software, Infraestructura tecnológica, Seguridad de la Información, Uso y apropiación, y Políticas lineamientos e instructivos.

### **Servicios institucionales y trámites**

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en los Servicios Institucionales y Trámites que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
ST01	Servicios y trámites	Se requiere implementar notificaciones automáticas del estado de los trámites y servicios a través de correo electrónico o mensaje de texto
ST02	Servicios y trámites	Se requiere mecanismo en que los ciudadanos puedan evaluar la experiencia con el trámite o servicio
ST03	Servicios y trámites	Se requiere implementar solución de indicadores y tableros de control para medir el desempeño de la atención a trámites y servicios

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2  DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	  PLAN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

ST04	Servicios y trámites	Se requiere automatizar actividades con los trámites o servicios de la entidad
ST05	Servicios y trámites	Se requiere reducir el uso del papel en los trámites
ST06	Servicios y trámites	Se requiere atención de trámites y servicios a través de las redes sociales Twitter y Facebook
ST07	Servicios y trámites	Se requiere ejecutar campañas en redes sociales y correo electrónico para la promoción del acceso de servicios y trámites por canales digitales
ST08	Servicios y trámites	Se requiere realizar mediciones sobre la interacción de los ciudadanos con la página web

Tabla 6 Hallazgos y oportunidades de mejora en Servicios y Trámites

### Servicios de TI

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en los Servicios de Tecnologías de la Información que provee el área de TI.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
STI01	Servicios de TI	No se dispone de servicio formal de entrenamiento para las áreas usuarias sobre el uso y apropiación de los Servicios de TI
STI02	Servicios de TI	No se cuenta con las cuentas de correo suficientes para los nuevos contratistas que ingresan a la Entidad
STI03	Servicios de TI	No se dispone de servicio formal de entrenamiento sobre los Servicios institucionales, trámites y procesos de la Entidad
STI04	Servicios de TI	Se requiere licencias de software de antivirus para los PC de los funcionarios y contratistas
STI05	Servicios de TI	Se requiere software de Antivirus licenciado para los Sistemas de Información
STI06	Servicios de TI	Se requiere sitio Intranet que gestione y presente a los funcionarios y contratistas información organizacional, así como el acceso a Servicios internos de la organización
STI07	Servicios de TI	No se cuentan con políticas relacionadas con la Gestión de Servicios de TI
STI08	Servicios de TI	No se cuentan con indicadores que midan el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de los Servicios de TI
STI09	Servicios de TI	No se cuentan con indicadores que midan el nivel de satisfacción en el uso de los Servicios de TI
STI10	Servicios de TI	Se requiere licencias de software (sistema operativo y ofimática) para los PC de los funcionarios y contratistas
STI11	Servicios de TI	No se cuentan con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

Tabla 7 Hallazgos y oportunidades de mejora en Servicios de TI

### Gestión de datos e información

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en la gestión y explotación de datos e información.

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
DI01	Datos e información	Existen problemas de calidad de datos en la información crítica que se maneja en los Sistemas de información
DI02	Datos e información	Se requiere la capacidad de generar análisis descriptivo de datos para que se tomen decisiones basadas en datos en el proceso estratégico de Planeación Social y Económica
DI03	Datos e información	Se requiere la capacidad de generar análisis descriptivo de datos para que se tomen decisiones basadas en datos en el proceso estratégico de Planeación Organizacional
DI04	Datos e información	Se requiere consolidar los datos que son sujetos a análisis en una bodega de datos para garantizar el desempeño y no afectar las bases de datos operacionales
DI05	Datos e información	Se requiere migrar los datos críticos que se encuentran actualmente en hojas de cálculo a los sistemas de información para que se puedan aplicar las políticas de respaldo, disponibilidad, acceso y autorización
DI06	Datos e información	Se requiere realizar identificación, análisis y publicación de datos abiertos en el portal <a href="http://datos.gov.co">datos.gov.co</a>

Tabla 8 Hallazgos y oportunidades de mejora en Gestión de Datos e Información

## Sistemas de información

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en los Sistemas de Información que soportan los procesos de la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
SI01	Sistemas de información	Se requiere una plataforma de mesa de servicio que centralice la gestión de solicitudes de los Servicios de TI, así como la medición y seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)
SI02	Sistemas de información	Se requiere adoptar una solución de Gestión Documental para centralizar el tratamiento a los documentos digitales de la organización, así como la configuración y Gestión de la Tabla de Retención Documental y Gestión de Expedientes
SI03	Sistemas de información	Se requiere adoptar una solución de analítica de datos que permita gestionar los datos y generar reportes, informes, tableros de control y análisis descriptivo y predictivo de los datos
SI04	Sistemas de información	Se requiere implementar una aplicación móvil a los ciudadanos que permita acceder a los diferentes Servicios y Trámites de la Entidad.
SI05	Sistemas de información	Se requiere implementar un sitio web de intranet que permita a los colaboradores de la Entidad acceder a la información organizacional, así como los servicios internos.

Tabla 9 Hallazgos y oportunidades de mejora en Sistemas de Información

## Construcción de Software

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en la construcción de Software que maneja la Entidad.

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modalidad integrada de planeación y gestión</p> <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
CS01	Construcción de software	La construcción de nuevo software o modificación del software existente, no se realiza de manera oportuna
CS02	Construcción de software	La construcción de software o modificación del software existente, tiene problemas de calidad
CS03	Construcción de software	Los contratistas que realizan la construcción o mantenimiento de aplicaciones no entregan oportunamente las soluciones
CS04	Construcción de software	Los contratistas que realizan la construcción o mantenimiento de aplicaciones no entregan con calidad las soluciones
CS05	Construcción de software	Los requisitos funcionales de los sistemas son imprecisos, y, por tanto, generan problemas de calidad en la entrega de soluciones de aplicaciones
CS06	Construcción de software	No existe proceso formal de levantamiento y análisis de requerimientos de sistemas
CS07	Construcción de software	No existe proceso formal de aseguramiento de la calidad del software

Tabla 10 Hallazgos y oportunidades de mejora en Sistemas de Información

### Infraestructura Tecnológica

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en la infraestructura tecnológica que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
IF01	Infraestructura tecnológica	Se requiere actualizar de versión los sistemas operativos, servidores web y servidor de aplicaciones
IF02	Infraestructura tecnológica	Se requiere la actualización de la red de datos de la entidad.
IF03	Infraestructura tecnológica	Se requiere aumentar la capacidad del servidor que aloja los componentes de los sistemas de información
IF04	Infraestructura tecnológica	Se requiere renovar las licencias de antivirus
IF05	Infraestructura tecnológica	Se requiere renovar las licencias de los sistemas operativos.
IF06	Infraestructura tecnológica	Se requiere cambiar el protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6

Tabla 10 Hallazgos y oportunidades de mejora en Infraestructura Tecnológica

### Seguridad de la información

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en la Gestión de la seguridad de la información que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
SG01	Seguridad de la información	Se requiere esquema de autenticación y autorización en el acceso a las aplicaciones.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2  DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	   modalidad integrada de planeación y gestión	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

SG02	Seguridad de la información	Se requiere migración de los datos críticos de la organización que actualmente son almacenados en hojas de cálculo. Los datos deben migrarse a un sistema de información o a una base de datos que cumpla con las políticas de autenticación, autorización, respaldo e integridad.
SG03	Seguridad de la información	Se requiere la implementación de un modelo de Seguridad de la Información.

Tabla 11 Hallazgos y oportunidades de mejora en Seguridad de la Información

## Uso y apropiación

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en los aspectos de uso y apropiación que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
UA01	Uso y apropiación	Se requiere entrenamiento de análisis de requerimientos de sistemas a los colaboradores encargados de levantar necesidades y requerimientos
UA02	Uso y apropiación	Se requiere entrenamiento en ITL v4 para mejorar la gestión de los Servicios TI en la organización
UA03	Uso y apropiación	Se requiere solución de educación virtual para generar cursos de las distintas temáticas que se requieren apropiar en la Entidad

Tabla 12 Hallazgos y oportunidades de mejora en Uso y Apropiación

## Políticas, lineamientos e instructivos

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en las políticas, lineamientos e instructivos que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
PLI01	Políticas, Lineamientos e instructivos	Se requiere generación y aplicación de política para adquisición de Sistemas de Información
PLI02	Políticas, lineamientos e instructivos	Se requiere generación y aplicación de la política de Gestión de Servicios de TI
PLI03	Políticas, lineamientos e instructivos	Se requiere generación y aplicación de la política de Supervisión de proveedores de TI
PLI04	Políticas, lineamientos e instructivos	Se requiere generación de instructivo en el soporte de aplicaciones y escalamiento de incidencias

Tabla 13 Hallazgos y oportunidades de mejora en Políticas, lineamientos e instructivos

## 11. PORTAFOLIO DE INICIATIVAS

En esta sección se conforman las iniciativas o proyectos que resolverán las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejora identificadas en la sección anterior. Así mismo,



 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

estos proyectos están destinados a cumplir con la Estrategia de TI planteada en la sección 8.

A continuación, se listan las iniciativas del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

ID INICIATIVA	INICIATIVAS	BRECHAS QUE CIERRA	TIEMPO ESTIMADO
INI-001	Implementación de notificaciones automáticas y encuestas de satisfacción en los Trámites y Servicios Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ST01 Se requiere implementar notificaciones automáticas del estado de los trámites y servicios a través de correo electrónico o mensaje de texto</li> <li>• ST02 Se requiere mecanismo en que los ciudadanos puedan evaluar la experiencia con el trámite o servicio</li> </ul>	5 meses
INI-002	Implementación de una aplicación móvil de la Entidad de acceso a trámites y servicios institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI04 Se requiere implementar una aplicación móvil a los ciudadanos que permita acceder a los diferentes Servicios y Trámites de la Entidad.</li> </ul>	6 meses
INI-003	Implementación de tablero de control de desempeño en los Servicios institucionales y Trámites	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ST03 Se requiere implementar solución de indicadores y tableros de control para medir el desempeño de la atención a trámites y servicios</li> <li>• SI03 Se requiere adoptar una solución de analítica de datos que permita gestionar los datos y generar reportes, informes, tableros de control y análisis descriptivo y predictivo de los datos</li> </ul>	6 meses
INI-004	Automatización de actividades del Trámite Impuesto de Industria y Comercio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ST04 Se requiere automatizar las actividades relacionadas con los trámites o servicios</li> <li>• ST05 Se requiere reducir el uso del papel en los trámites</li> </ul>	12 meses
INI-004	Automatización de actividades del Trámite Impuesto Predial Unificado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ST04 Se requiere automatizar las actividades relacionadas con los trámites o servicios</li> <li>• ST05 Se requiere reducir el uso del papel en los trámites</li> </ul>	12 meses
INI-005	Implementación de estrategias de Marketing digital para mejorar la experiencia de los ciudadanos con los canales digitales de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ST08 Se requiere realizar mediciones sobre la interacción de los ciudadanos con la página web</li> <li>• ST07 Se requiere ejecutar campañas en redes sociales y correo electrónico para la promoción del acceso de servicios y trámites por canales digitales</li> <li>• ST06 Se requiere atención de trámites y servicios a través de las redes sociales Twitter y Facebook</li> </ul>	5 meses
INI-006	Aumento de cuentas de correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• STI02 No se cuenta con las cuentas de correo suficientes para los nuevos contratistas que ingresan a la Entidad</li> </ul>	1 mes

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>madalla Arriagada de planeación y gestión</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

INI-007	Gestión del conocimiento a través de solución de aprendizaje virtual LMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI06 Se requiere adoptar un Sistema de aprendizaje LMS (Learning Management System) que permita crear y gestionar cursos, así como generar contenido de uso y apropiación de diferentes temáticas en la organización.</li> <li>• STI01 No se dispone de servicio formal de entrenamiento para las áreas usuarias sobre el uso y apropiación de los Servicios de TI</li> <li>• STI03 No se dispone de servicio formal de entrenamiento sobre los Servicios institucionales, trámites y procesos de la Entidad</li> <li>• UA03 Se requiere solución de educación virtual para generar cursos de las distintas temáticas que se requieren apropiar en la Entidad</li> </ul>	9 meses
INI-008	Implementación de plataforma de mesa de servicio de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI01 Se requiere una plataforma de mesa de servicio que centralice la gestión de solicitudes de los Servicios de TI, así como la medición y seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)</li> </ul>	6 meses
INI-009	Adquisición e instalación de software de Antivirus en los PC y en los Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• STI04 Se requiere licencias de software de antivirus para los PC de los funcionarios y contratistas</li> <li>• STI05 Se requiere software de Antivirus licenciado para los Sistemas de Información</li> </ul>	2 meses
INI-010	Implementación del sitio INTRANET	<ul style="list-style-type: none"> <li>• STI06 Se requiere sitio Intranet que gestione y presente a los funcionarios y contratistas información organizacional, así como el acceso a Servicios internos de la organización.</li> <li>• SI05 Se requiere implementar un sitio web de intranet que permita a los colaboradores de la Entidad acceder a la información organizacional, así como los servicios internos.</li> </ul>	6 meses
INI-011	Adopción de ITL v4 para realizar gestión adecuada de los Servicios de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• STI07 No se cuentan con políticas relacionadas con la Gestión de Servicios de TI</li> <li>• STI11 No se cuentan con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)</li> <li>• STI08 No se cuentan con indicadores que midan el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de los Servicios de TI</li> <li>• STI09 No se cuentan con indicadores que midan el nivel de satisfacción en el uso de los Servicios de TI</li> <li>• UA02 Se requiere entrenamiento en ITL v4 para mejorar la gestión de los Servicios TI en la organización</li> </ul>	4 meses

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>madalla Arriagada de planeación y gestión</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• PLI02 Se requiere generación y aplicación de la política de Gestión de Servicios de TI</li> <li>• PLI03 Se requiere generación y aplicación de la política de Supervisión de proveedores de TI</li> <li>• PLI04 Se requiere generación de instructivo en el soporte de aplicaciones y escalamiento de incidencias.</li> </ul>	
INI-012	Aplicación de solución de limpieza de datos en los Sistemas de Información y soluciones de analítica de datos	DI01 Existen problema de calidad de datos en la información crítica que se maneja en los Sistemas de información	3 meses
INI-013	Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Social y Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DI02 Se requiere la capacidad de generar análisis descriptivo de datos para que se tomen decisiones basadas en datos en el proceso estratégico de Planeación Social y Económica</li> <li>• DI04 Se requiere consolidar los datos que son sujetos a análisis en una bodega de datos para garantizar el desempeño y no afectar las bases de datos operacionales</li> <li>• SI03 Se requiere adoptar una solución de analítica de datos que permita gestionar los datos y generar reportes, informes, tableros de control y análisis descriptivo y predictivo de los datos</li> </ul>	6 meses
INI-014	Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DI03 Se requiere la capacidad de generar análisis descriptivo de datos para que se tomen decisiones basadas en datos en el proceso estratégico de Planeación Organizacional</li> <li>• DI04 Se requiere consolidar los datos que son sujetos a análisis en una bodega de datos para garantizar el desempeño y no afectar las bases de datos operacionales</li> <li>• SI03 Se requiere adoptar una solución de analítica de datos que permita gestionar los datos y generar reportes, informes, tableros de control y análisis descriptivo y predictivo de los datos</li> </ul>	6 meses
INI-015	Migración de datos críticos gestionados por hojas de cálculo a Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DI05 Se requiere migrar los datos críticos que se encuentran actualmente en hojas de cálculo a los sistemas de información para que se puedan aplicar las políticas de respaldo, disponibilidad, acceso y autorización</li> <li>• SG02 Se requiere migración de los datos críticos de la organización que actualmente son almacenados en hojas de cálculo. Los datos deben migrarse a un sistema de información o a una base de datos que cumpla</li> </ul>	8 meses

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

		con las políticas de autenticación, autorización, respaldo e integridad.	
INI-016	Publicación de datos abiertos en el portal datos.gov.co	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DI06 Se requiere realizar identificación, análisis y publicación de datos abiertos en el portal datos.gov.co</li> </ul>	2 meses
INI-017	Implementación de solución de Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI02 Se requiere adoptar una solución de Gestión Documental para centralizar el tratamiento a los documentos digitales de la organización, así como la configuración y Gestión de la Tabla de Retención Documental y Gestión de Expedientes</li> </ul>	10 meses
INI-018	Adopción de metodologías ágiles en el proceso de construcción de software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CS01 La construcción de nuevo software o modificación del software existente, no se realiza de manera oportuna</li> <li>• CS02 La construcción de software o modificación del software existente, tiene problemas de calidad</li> <li>• CS05 Los requisitos funcionales de los sistemas son imprecisos, y, por tanto, generan problemas de calidad en la entrega de soluciones de aplicaciones</li> <li>• CS06 No existe proceso formal de levantamiento y análisis de requerimientos de sistemas</li> <li>• CS07 No existe proceso formal de aseguramiento de la calidad del software</li> <li>• UA01 Se requiere entrenamiento de análisis de requerimientos de sistemas a los colaboradores encargados de levantar necesidades y requerimientos</li> <li>• CS03 Los contratistas que realizan la construcción o mantenimiento de aplicaciones no entregan oportunamente las soluciones</li> <li>• CS04 Los contratistas que realizan la construcción o mantenimiento de aplicaciones no entregan con calidad las soluciones</li> </ul>	8 meses
INI-019	Actualización de versión del software base de infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IF01 Se requiere actualizar de versión los sistemas operativos, servidores web y servidor de aplicaciones</li> </ul>	3 meses
INI-020	Aumento de capacidad (escalabilidad) de los recursos de hardware	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IF03 Se requiere aumentar la capacidad del servidor que aloja los componentes de los sistemas de información</li> </ul>	2 meses
INI-021	Renovación de software de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IF04 Se requiere renovar las licencias de antivirus</li> <li>• IF05 Se requiere renovar las licencias de firewall</li> <li>• STI10 Se requiere licencias de software de Windows para los PC de los funcionarios y contratistas</li> </ul>	2 meses

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

INI-022	Migración de protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	• IF06 Se requiere cambiar el protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	6 meses
INI-023	Generación y aplicación de la política de adquisición de Sistemas de Información	• PLI01 Se requiere generación y aplicación de política para adquisición de Sistemas de Información	3 meses
INI-024	Implementación de solución de Gestión de Identidades	• SG01 Se requiere esquema de autenticación y autorización en el acceso a las aplicaciones.	8 meses
INI-025	Adquisición e instalación de licencias de software en los PC de la entidad.	• STI10 Se requiere licencias de software (sistema operativo y ofimática) para los PC de los funcionarios y contratistas.	2 meses
INI-026	Implementar MSPI	• SG03 Se requiere la implementación de un modelo de Seguridad de la Información	6 meses
INI-027	Actualización red de datos	• IF02 Se requiere la actualización de la red de datos de la entidad	12 meses

Tabla 14 Portafolio de iniciativas

## 12. PRIORIZACIÓN DE INICIATIVAS Y HOJA DE RUTA

En esta sección se plasma la ejecución de los proyectos en una línea de tiempo, con base en la estimación de esfuerzo y tiempo. Así mismo la secuencia de ejecución del proyecto se define con base en el resultado arrojado por la priorización de proyectos.

ID INICIATIVA	INICIATIVAS	PRIORIDAD
INI-001	Implementación de notificaciones automáticas y encuestas de satisfacción en los Trámites y Servicios Institucionales	MEDIA
INI-002	Implementación de una aplicación móvil de la Entidad de acceso a trámites y servicios institucionales	BAJA
INI-003	Implementación de tablero de control de desempeño en los Servicios institucionales y Trámites	ALTA
INI-004	Automatización de actividades del Trámite Impuesto Predial Unificado	ALTA
INI-005	Implementación de estrategias de Marketing digital para mejorar la experiencia de los ciudadanos con los canales digitales de la Entidad	MEDIA
INI-006	Aumento de cuentas de correo electrónico	MEDIA
INI-007	Gestión del conocimiento a través de solución de aprendizaje virtual LMS	MEDIA
INI-008	Implementación de plataforma de mesa de servicio de TI	ALTA
INI-009	Adquisición e instalación de software de Antivirus en los PC y en los Sistemas de Información	MEDIA
INI-010	Implementación del sitio INTRANET	MEDIA
INI-011	Adopción de ITL v4 para realizar gestión adecuada de los Servicios de TI	ALTA
INI-012	Aplicación de solución de limpieza de datos en los Sistemas de Información y soluciones de analítica de datos	ALTA

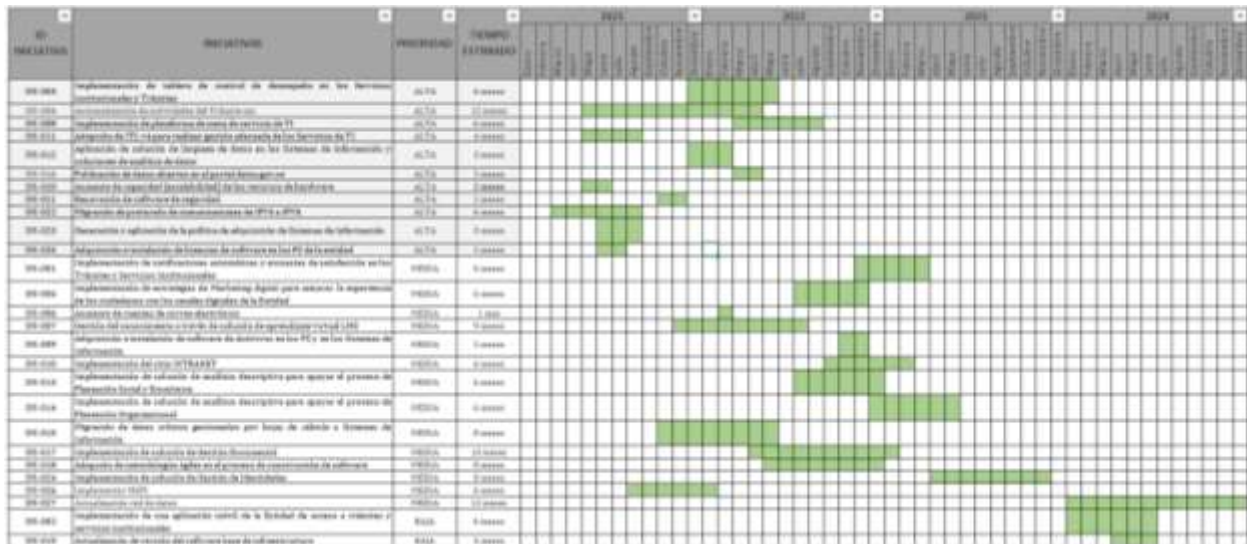
 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

INI-013	Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Social y Económica	MEDIA
INI-014	Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Organizacional	MEDIA
INI-015	Migración de datos críticos gestionados por hojas de cálculo a Sistemas de Información	MEDIA
INI-016	Publicación de datos abiertos en el portal datos.gov.co	ALTA
INI-017	Implementación de solución de Gestión Documental	MEDIA
INI-018	Adopción de metodologías ágiles en el proceso de construcción de software	MEDIA
INI-019	Actualización de versión del software base de infraestructura	BAJA
INI-020	Aumento de capacidad (escalabilidad) de los recursos de hardware	ALTA
INI-021	Renovación de software de seguridad	ALTA
INI-022	Migración de protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	ALTA
INI-023	Generación y aplicación de la política de adquisición de Sistemas de Información	ALTA
INI-024	Implementación de solución de Gestión de Identidades	MEDIA
INI-025	Adquisición e instalación de licencias de software en los PC de la entidad	ALTA
INI-026	Implementar MSPI	MEDIA
INI-027	Actualización red de datos	MEDIA

Tabla 15 Priorización de iniciativas

## Hoja de Ruta

En esta sección se plasma la ejecución de los proyectos en una línea de tiempo, con base en la estimación de esfuerzo y tiempo. Así mismo la secuencia de ejecución del proyecto se define con base en el resultado arrojado por la plantilla de calificación de proyectos.







REPÚBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
 MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO  
 NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
 DE DESARROLLO INSTITUCIONAL



PLAN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: F6-MC-PL-1060

VERSIÓN: 2

EMISIÓN: 15-10-2021

Identificación	Descripción	Plazo	Presupuesto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
INI-025	Adquisición e instalación de licencias de software en los PC de la entidad	2 meses	ALTA																															
INI-002	Implementación de una aplicación móvil de la Entidad de acceso a trámites y servicios institucionales	6 meses	BAJA																															
INI-019	Actualización de versión del software base de infraestructura	3 meses	BAJA																															
INI-007	Gestión del conocimiento a través de solución de aprendizaje virtual LMS	9 meses	MEDIA																															
INI-024	Implementación de solución de Gestión de Identidades	8 meses	MEDIA																															
INI-026	Implementación MSP I	6 meses	MEDIA																															
INI-027	Actualización red de datos	12 meses	MEDIA																															
INI-001	Implementación de notificaciones automáticas y encuestas de satisfacción en los Trámites y Servicios Institucionales	5 meses	MEDIA																															
INI-005	Implementación de estrategias de Marketing digital para mejorar la experiencia de los ciudadanos con los canales digitales de la	5 meses	MEDIA																															





REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO  
NIT 891.500.269-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE DESARROLLO INSTITUCIONAL



Modelo Integrado  
de Planeación  
y Gestión

PLAN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: F6-MC-PL-1060

VERSIÓN: 2

EMISIÓN: 15-10-2021

Entidad	Descripción de Proyecto	Duración (Meses)	Categoría
INI-008	Aumento de cuentas de correo electrónico	1 mes	MEDIA
INI-008	Implementación de plataforma de mas a de servicio de TI	6 meses	ALTA
INI-009	Actualización e instalación de software de Análisis en los PC y en los Sistemas de Información	2 meses	MEDIA
INI-010	Implementación del sitio INTRANET	6 meses	MEDIA
INI-013	Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Social y Económica	6 meses	MEDIA
INI-014	Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Organizacional	6 meses	MEDIA
INI-015	Mejoramiento de datos críticos consolidados por hojas de cálculo a Sistema de Información	8 meses	MEDIA
INI-017	Implementación de solución de Gestión Documental	10 meses	MEDIA
INI-020	Aumento de capacidad (escalabilidad) de los recursos de hardware	2 meses	ALTA

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

## Seguimiento del PETI

En esta sección se establecen los indicadores que servirán como instrumento de seguimiento al avance de ejecución de los proyectos definidos en la Hoja de Ruta.

Nombre	Fórmula	Máximo bueno	Mínimo bueno	Máximo medio	Mínimo medio	Negativo
Avance de ejecución iniciativas PETI	Porcentaje de ejecución = (número de iniciativas culminadas / número de iniciativas planteadas en el PETI) * 100	100%	90%	89%	60%	59%
Porcentaje de proyectos a tiempo	Porcentaje de proyectos a tiempo = (Número de proyectos a tiempo / Número total de proyectos) * 100	100%	70%	69%	50%	49%
Presupuesto ejecutado en proyectos	Mide el porcentaje de la ejecución presupuestal en proyectos del área de TI de la entidad	100%	95%	94%	70%	69%

Tabla 16 Indicadores de seguimiento al PETI

## 13. PLAN DE COMUNICACIONES

El plan de comunicaciones del PETI está dirigido a todos los directivos, jefes de oficina, asesores, funcionarios y contratistas, con el fin de socializar su contenido y su impacto en la entidad, generando interés, motivación y compromiso en cada uno de los actores para la implementación del PETI durante la vigencia 2021 – 2024.

### Grupos de interés

En esta sección se identifican los grupos que tienen algún interés o impacto en las iniciativas establecidas en el PETI

Grupo de interés	Necesidades de información
Despacho del alcalde	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas y esfuerzo
Secretarios y jefes de oficina	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas, esfuerzo y avance de ejecución
Funcionarios	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas
Contratistas	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas

Tabla 17 Caracterización de grupos de interés

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>madalla Arriagada de comunicaciones y gestión</p> <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

### Actividades para la divulgación

En esta sección se describen las actividades y recursos necesarios para socializar los aspectos más relevantes del PETI a los grupos de interés.

Actividad	Grupos de interés	Medio de divulgación	Responsable
Presentación y aprobación del PETI en el comité institucional de desempeño	Alcalde, secretarios y jefes de oficina	Videoconferencia	Área de Sistemas
Divulgación masiva	Todos	Correo electrónico, intranet, página web	Área de sistemas
Informar avance de ejecución del PETI	Secretarios y jefes de oficina	Correo electrónico, intranet.	Área de sistemas

Tabla 18 Actividades de divulgación

## 14. GLOSARIO

**ANS:** Acuerdo de Nivel de Servicio, es un acuerdo escrito entre el prestador de un servicio y su cliente con el objetivo de establecer el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

**Conpes:** Consejo Nacional de Política Económica y Social, es la máxima autoridad nacional de planeación y se desempeña como organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país. [1]

**DNS:** Domain Name System - Sistema de nombres de dominio, La asignación de nombres a direcciones IP es la función más conocida de los protocolos DNS.

**Hosting:** Es un servicio en línea que te permite publicar un sitio o aplicación web en Internet.

**Intranet:** Es una red bajo el protocolo de comunicaciones IP utilizada para compartir información dentro de una organización, solo los miembros de la organización tienen acceso a ella.

**IP:** Internet Protocol - protocolo de internet es un protocolo de comunicación de datos digitales, se utilizan dos versiones del protocolo IPv4 e IPv6.

**LMS:** Learning Management System - sistema de gestión de aprendizaje, es un software instalado en un servidor web que se emplea para administrar actividades de formación en línea. [2]

**MSPI:** Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC.

**MAE:** Modelo de Arquitectura Empresarial, La estructura del modelo está compuesta por diferentes elementos que habilitan los propósitos de la Política de Gobierno Digital y apalancan la transformación digital de entidades públicas, sectores y territorios. [3]

**MinTIC:** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**NTC:** Norma Técnica Colombiana, es el Organismo Nacional de Normalización de Colombia.

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 2
		EMISIÓN: 15-10-2021

**PETI:** Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. [4]

## 15. REFERENCIAS

- [1] <https://www.dnp.gov.co/CONPES/Paginas/conpes.aspx>
- [2] [https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_aprendizaje](https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_aprendizaje)
- [3] [https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-144764\\_recurso\\_pdf.pdf](https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-144764_recurso_pdf.pdf)
- [4] <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9148.html>

Redactora/Transcriptora: Rony Alejandro Arana - Contratista  
 Revisó y Aprobó: Ángela Carrasco Álzate  
 Serie Sub serie documental: Planes Institucionales