

**Construcción del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) del
Municipio de Garzón, para el Periodo 2021- 2024**

Gloria Consuelo Quevedo Castro

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería - ECBTI

Maestría en Gestión de Tecnología de la Información

Garzón Huila Colombia

2021

**Construcción del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) del
Municipio de Garzón, para el Periodo 2021- 2024**

Gloria Consuelo Quevedo Castro

Directora: Dra. Carmen Emilia Rubio Vanegas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
Maestría en Gestión de Tecnología de la Información
Garzón Huila Colombia

2021

Nota del proyecto

Director del proyecto

Jurado

Jurado

Nota obtenida: _____

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a Dios, por ser mi guía y mi luz en este camino y por regalarme una oportunidad más para capacitarme y lograr mis objetivos.

A mi madre Concepción Castro de Quevedo, por su amor incondicional, sus oraciones y su motivación constante para que yo iniciara este proceso formativo.

A mis Hijos Stefanny, Valentina y Andrés, por ser mi mayor motivación para el logro de todos mis objetivos, por su amor, confianza y por siempre creer en mí.

A mi esposo Wilson Lombana Galindez, mi compañero de vida y profesión, por su amor, paciencia y apoyo incondicional para alcanzar todas mis metas.

Agradecimientos

A mi Directora de Proyecto, Doc. Carmen Emilia Rubio Vanegas, por su orientación y acompañamiento, para lograr desarrollar un trabajo con calidad.

A mis compañeros Nuvia Inés Borbón Ardila y Jheyson Eduardo Galvis Valencia, por el apoyo y la colaboración brindada durante el proceso formativo.

Al Municipio de Garzón Huila, Por brindarme la oportunidad de desarrollar este proyecto.

Resumen

El objetivo del presente proyecto aplicado, es construir el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) del municipio de Garzón, para definir la ruta que el Municipio debe seguir durante el periodo 2021 -2024, para facilitar la transformación digital de la entidad, a partir de a partir de la planeación estratégica, el aprovechamiento de las tecnologías digitales actuales y emergentes, la normatividad vigente y los lineamientos de la Política de Gobierno Digital

El municipio de Garzón Huila, no cuenta con un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) estructurado con los lineamientos del el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) por lo cual se debe construir, bajo la metodología establecida en la Guía G.ES.06 - Versión.2 de julio de 2019, lo cual garantiza su alineación con la Política de Gobierno Digital y los Principios de Transformación Digital y es el resultado final de una serie de ejercicios de Arquitectura Digital, desarrollados en sus cuatro (4) fases: Comprender, Analizar, Construir y Presenta*r.

Palabras Clave: PETI, Transformación Digital, Gobierno Digital, Gobierno de TI,

Abstract

The objective of this applied project is to build the Strategic Information Technology Plan (PETI) of the Garzón town to define the route that the town must follow during the period 2021 - 2024, to make easy the digital transformation of the entity, from the strategic planning, and take advantage of the emerging digital technologies, current regulations and the guidelines of the Digital Government Policy.

The town of Garzón Huila doesn't have a Strategic Information Technology Plan (PETI) structured with the guidelines of the Ministry of Information Technologies and Communications (MINTIC), Therefore it must build under the Guide G.ES.06 - Version 2 of July 2019 methodology, which guarantees its alignment with the Digital Government Policy and the Principles of Digital Transformation and is the final result of a series of Digital Architecture exercises, developed in its four (4) phases: Understand, Analyze, Build and Present.

Key Words: PETI, Digital Transformation, Digital Government, TI Governance

Tabla de contenido

Lista de tablas	12
Lista de figuras.....	15
Lista de Anexos.....	18
Introducción	19
Planteamiento del Problema	21
Descripción de la realidad problemática.....	21
Identificación y formulación del problema.....	22
Problema General.....	22
Problemas Específicos.	22
Objetivos.	24
Objetivo General.....	24
Objetivos Específicos.....	24
Justificación.	25
Delimitación.....	25
Teórica.	25
Geográfica.	27
Marco Teórico.....	28
Antecedentes	28
Nivel Mundial.	28
Nivel Nacional.	29
Bases legales	31
Normas nacionales	31
Bases teóricas.....	32
Definición de términos básicos.....	39

Metodología.....	44
Tipo y nivel de la investigación	44
Diseño de la investigación	44
Población y muestra.....	45
Población Total.....	45
Muestra realizada a la Población Total.....	45
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
Instrumentos.....	47
Descripción de instrumentos.....	47
Presentación de las Fases.....	49
Fase 1 Comprender	51
Sesión 1: Involucrar a los participantes e interesados	52
Sesión 2: Entender la estrategia	53
Sesión 3: Identificar y caracterizar los servicios.....	55
Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación.....	55
Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios	58
Fase 2: Analizar	61
Sesión 6: Analizar los factores internos y externos	61
Sesión 7: Analizar el entorno y la normatividad vigente.....	62
Sesión 8: Caracterizar los usuarios	63
Sesión 9: Evaluar las tendencias tecnologías.....	63
Sesión 10: Consolidar el catálogo de hallazgos.....	65
Fase 3: Construir	67
Sesión 11: Construir la estrategia de TI.....	67
Sesión 12: Identificar mejoras en los servicios y la operación.	68
Sesión 13: Identificar las brechas	70

Sesión 14: Consolidar y priorizar las iniciativas de inversión	71
Sesión 15: Consolidar los gastos asociados a la operación.....	74
Sesión 16: Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital	75
Sesión 17: Construir la hoja de ruta.....	77
Sesión 18: Definir las Comunicaciones del PETI.....	80
Sesión 19: Construir el PETI	82
Fase 4: Presentar	83
Sesión 20: Definir el seguimiento y control del PETI	83
Sesión 21: Aprobar y publicar el PETI.....	85
Sesión 22: Presentar el PETI.....	85
Sesión 23: Validar equivalencias y relación de evidencias	86
Desarrollo de las fases	87
Fase 1 Comprender	87
Sesión 1: Involucrar a los participantes e interesados.	88
Sesión 2: Entender la estrategia.	89
Sesión 3: Identificar y caracterizar los servicios.....	111
Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación.....	113
Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios	122
Fase 2: Analizar	124
Sesión 6: Analizar los factores internos y externos	125
Sesión 7: Analizar el entorno y la normatividad vigente.....	126
Sesión 8: Caracterizar los usuarios	132
Sesión 9: Evaluar las tendencias tecnológicas	139
Sesión 10: Consolidar el catálogo de hallazgos.....	141
Fase 3: Construir	146

Sesión 11: Construir la estrategia de TI:.....	146
Sesión 12: Identificar mejoras en los servicios.....	151
Sesión 13: Identificar las brechas	155
Sesión 14: Consolidar y priorizar las iniciativas de inversión.....	161
Sesión 15: Consolidar los gastos asociados a la operación.....	169
Sesión 16: Consolidar los planes de la política de Gobierno Digital.....	170
Sesión 17: Construir la Hoja de Ruta.....	172
Sesión 18: Definir las comunicaciones del PETI.....	175
Sesión 19: Construir el PETI:	177
Fase 4: Presentar	178
Sesión 20: Definir el seguimiento y control	178
Presentación y Análisis de Resultados.....	..182
Conclusiones.....	..190
Recomendaciones193
Bibliografía.....	..195

Lista de tablas

Tabla 1.	46
Tabla 2.	48
Tabla 3.	50
Tabla 4.	88
Tabla 5.	96
Tabla 6.	97
Tabla 7.	98
Tabla 8.	101
Tabla 9.	102
Tabla 10.	103
Tabla 11.	105
Tabla 12.	106
Tabla 13.	107
Tabla 14.	111
Tabla 15.	113
Tabla 16.	116
Tabla 17.	118
Tabla 18.	119
Tabla 19.	120
Tabla 20.	122
Tabla 21.	124

Tabla 22.	125
Tabla 23.	127
Tabla 24.	131
Tabla 25.	133
Tabla 26.	133
Tabla 27.	136
Tabla 28.	139
Tabla 29.	140
Tabla 30.	142
Tabla 31.	145
Tabla 32.	147
Tabla 33.	148
Tabla 34.	151
Tabla 35.	155
Tabla 36.	157
Tabla 37.	161
Tabla 38.	165
Tabla 39.	168
Tabla 40.	169
Tabla 41.	170
Tabla 42.	172
Tabla 43.	175
Tabla 44.	177

Tabla 45.	178
Tabla 46.	179
Tabla 47.	180
Tabla 48.	181

Lista de figuras

Figura 1.	27
Figura 2.	49
Figura 3.	52
Figura 4.	54
Figura 5.	55
Figura 6.	57
Figura 7.	59
Figura 8.	60
Figura 9.	61
Figura 10.	62
Figura 11.	62
Figura 12.	64
Figura 13.	66
Figura 14.	68
Figura 15.	70
Figura 16.	72
Figura 17.	73
Figura 18.	74
Figura 19.	75
Figura 20.	77
Figura 21.	78

Figura 22.	79
Figura 23.	80
Figura 24.	81
Figura 25.	81
Figura 26.	84
Figura 27.	85
Figura 28.	94
Figura 29.	115
Figura 30.	135
Figura 31.	137
Figura 32.	137
Figura 33.	138
Figura 34.	145
Figura 35.	156
Figura 36.	156
Figura 37.	167
Figura 38.	182
Figura 39.	183
Figura 40.	183
Figura 41.	184
Figura 42.	185
Figura 43.	185
Figura 44.	186

Figura 45.	187
Figura 46.	187
Figura 47.	188
Figura 48.	189

Lista de Anexos

Anexo 1.....	199
Anexo 2.....	200
Anexo 3.....	201
Anexo 4.....	202
Anexo 5.....	209
Anexo 6.....	213
Anexo 7.....	216
Anexo 8.....	219
Anexo 9.....	223

Introducción

En la actualidad, el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la Información y las comunicaciones, facilita la eficiencia, la eficacia administrativa, la transformación y creación de valor público en las entidades, es por este motivo que en la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC) ha identificado la necesidad de crear herramientas, técnicas, modelos y metodologías que apoyen a las entidades públicas en la construcción de sus “Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información” (PETI)

“De acuerdo al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante PETI), es la herramienta que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. El PETI hace parte integral de la estrategia de la entidad y es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de TI. Cada vez que una entidad pública hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al Plan estratégico Institucional en el capítulo o sección del PETI.” (MiniTic, 2019, pág 26)

Teniendo en cuenta que el Municipio de Garzón Huila no cuenta con un PETI que cumpla con los lineamientos establecidos por el MINTIC, el presente trabajo tiene como propósito construir el documento que contiene la Planeación Estratégica de Tecnologías de la Información del municipio de Garzón Huila, para el periodo 2021- 2024, de manera participativa, a través de ejercicios de arquitectura digital, beneficiando directamente a la entidad y se desarrolla en cumplimiento de la normatividad establecida por el Estado Colombiano.

El presente proyecto surge a partir -del análisis del problema respecto a la necesidad de tener un PETI bien estructurado, formulado para contribuir al logro de los objetivos y lineamientos estratégicos enmarcados en el Plan Estratégico Institucional, incluye los

motivadores estratégicos que hacen parte del entendimiento estratégico, la Situación actual y objetivo de la gestión de TI, la identificación de brechas y definición del portafolio de iniciativas, proyectos y el mapa de ruta con el cual se apoyará la transformación digital de la entidad, dando cumplimiento con los lineamientos que establece la política de Gobierno Digital. Y para su construcción se utiliza la metodología de la guía Técnica G.ES.06 – Versión 2 y Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.

Planteamiento del Problema

Descripción de la realidad problemática

En materia de Gobierno Digital, Colombia cuenta con una política de Estado que ha venido evolucionando permanentemente en su alcance e implementación, reconociendo el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, como un instrumento fundamental para mejorar la gestión pública y la relación del Estado con los ciudadanos. En este sentido, la “Estrategia de Gobierno en Línea”, que evoluciona a “Política de Gobierno Digital”, pretende generar una transformación digital del estado.

Con el fin de apoyar a las diferentes entidades del estado, MinTic ha creado La guía para la construcción del PETI que hace parte de los instrumentos y herramientas del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial y reúne la descripción de la metodología, que deben contener los Planes Estratégicos de TI, garantizando su alineación con la Política de Gobierno Digital y convirtiéndose en el punto de partida de los procesos de transformación digital de las entidades públicas.

Para dar cumplimiento a la política de Gobierno Digital, el municipio de Garzón Huila ha realizado actividades propuestas por el Modelo Integrado de Gestión y Planeación de MIPG: cuenta con una página web que cumple con los estándares de Mintic, da cumplimiento a la ley de transparencia, realiza diversas actividades de participación ciudadana, cuenta con una ventanilla única de atención al ciudadano, con el trámite de Impuesto predial en línea, con un catálogo de servicios de TI, con políticas de TI, con identificación de activos de información, identificación de riesgos de seguridad digital, con el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la información y El Plan de Seguridad y Privacidad de la Información; pero no

cuenta con un Plan Estratégico de tecnologías de la información que permita una adecuada gestión de las iniciativas de TI. Teniendo en cuenta que es una entidad pública debe construir una hoja de ruta que contenga iniciativas de TI, que establezca objetivos, inversiones de TI, metas y técnicas de comunicación de resultados.

Actualmente el municipio de Garzón no planifica los gastos de TI, en muchas ocasiones no cuenta con el recurso necesario para suplir los requerimientos básicos necesarios para el debido funcionamiento del área. Y no se priorizan las necesidades.

Identificación y formulación del problema

El municipio de Garzón Huila no cuenta con un Plan Estratégico de tecnologías de la información, que le brinde una ruta a seguir en temas de TI, por lo tanto, se hace evidente la improvisación de los gastos de TI, no existen proyectos documentados de TI, no hay metas que cumplir, en conclusión, no hay direccionamiento estratégico y adicional no se están cumpliendo los lineamientos establecidos por MinTic

Problema General.

¿Qué se requiere en el municipio de Garzón para identificar y priorizar las iniciativas de TI de la entidad, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el ministerio de las TIC?

Problemas Específicos.

- ✓ ¿Cuál es la situación actual de la alcaldía municipal de Garzón en cuanto a las tecnologías de la información?
- ✓ ¿Cómo identificar los factores que están afectando a la entidad de acuerdo con un DOFA, en cuanto a temas de TI?

- ✓ ¿Qué herramienta se puede construir para que el municipio de Garzón pueda planear las iniciativas e inversión de TI, a corto y mediano plazo, cumpliendo con los lineamientos de Mintic?

Objetivos.

Objetivo General.

Construir el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) 2021-2024, basado en la Guía G.ES.06 Versión 2 de Julio de 2019, emitida por Mintic, Para contribuir con el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital.

Objetivos Específicos.

Realizar un diagnóstico del estado actual (AS-IS) de las Tecnologías de la Información del municipio de Garzón en relación con los dominios del marco de referencia de Arquitectura Empresarial.

Realizar un análisis de los factores internos y externos de la entidad identificando debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en temas de TI.

Diseñar el Plan Estratégico de las tecnologías de la Información, teniendo en cuenta los lineamientos dados por el ministerio en Guía G.ES.06 versión 2 de 2019

Justificación.

Porque la construcción de un Plan estratégico de las tecnologías de información “PETI” permite a las Entidades nacionales y territoriales, alinear la estrategia de TI con el modelo integrado de Planeación y Gestión de la entidad, para cumplir con la normatividad y las políticas establecidas por el Estado.

Este proyecto beneficia al Municipio de Garzón Huila, permitiéndole identificar y actualizar las necesidades tecnológicas, así como formular e implementar las políticas, metodologías y herramientas que contribuyan al mejoramiento de la gestión administrativa y el control de los recursos.

La construcción participativa del PETI, permite que el municipio de Garzón Huila, pueda comprender las capacidades institucionales, el modelo de proceso, el esquema organizacional y los recursos tecnológicos, Analizar el estado actual respecto a las TI e identificar oportunidades de mejora para los servicios ofrecidos y Construir donde se definirán las acciones que se deben ejecutar para mejorar los servicios y los procesos asociados. (MINTIC, 2019), y la vez permite la alineación con la Política de Gobierno Digital.

Delimitación

Teórica.

La construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, se basa en el cumplimiento de la normatividad nacional establecida en el Plan Nacional de Desarrollo artículos 147 y 148, con en el CONPES 3920, con la política pública de gobierno digital que se plasma en el Decreto No. 1008 del 14 de Junio de 2018 (MINTIC, 2018)(TIC, 2018)(TIC,

2018)(TIC, 2018), el cual establece : “.. 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”. (p. 1).

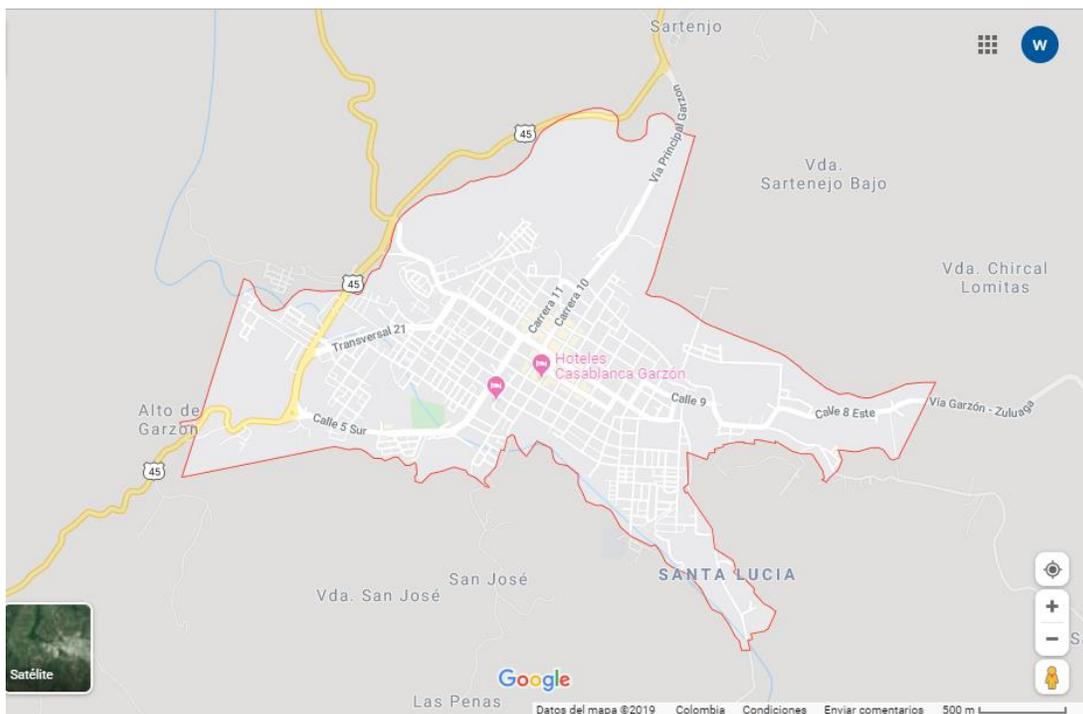
Con el Decreto 612 de 2018 (Función Pública, 2018) que establece: “ el Decreto 1078 de 2015 contempló en el artículo 2.2.9.1.2.2, los instrumentos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea, dentro de los cuales se exige la elaboración por parte de cada entidad de un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI), de un Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información y el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.” (p. 2).

Y en la guía para la construcción del PETI G.ES.06 – Versión 2 de julio de 2019, Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital

Geográfica.

Figura 1.

Mapa de Garzón



Fuente: Google maps

<https://www.google.com/maps/place/Garz%C3%B3n,+Huila/@2.1954029,-75.6449776,14z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e24d98384178e01:0x9f68d7ef91701394!8m2!3d2.195403!4d-75.6274679?hl=es>

Marco Teórico

Antecedentes

Nivel Mundial.

Defensoría del pueblo (2017). “*Formulación del plan estratégico de tecnologías de la información para la defensoría pública, Ecuador*”, (Ecuador, 2017)(Ecuador, 2017)(Ecuador, 2017)(Ecuador, 2017). El objetivo de esta investigación es elaborar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) para la Defensoría Pública, con la finalidad de sostener la estrategia de la organización, controlar los costos, gestionar riesgos y aclarar los beneficios que las iniciativas de TI proporcionan a la institución y a los usuarios finales. De acuerdo con los autores el plan de tecnología permite tomar decisiones no solo de cómo invertir en tecnología, sino también de cómo organizar los equipos de trabajo; fortalecer sistemas de información; obtener mejor provecho de la información, mejorar los esquemas de redes, infraestructura y procesamiento; capitalizar tendencias e innovaciones; buscar economías de escala por medio de tendencias como computación en la nube; garantizar que la oferta de TI es la que más conviene a los procesos, actores y estrategia corporativa. Igualmente, una adecuada planeación ayuda a garantizar que los recursos y el financiamiento limitado puedan dar prioridad a los proyectos e iniciativas que proporcionan el mayor beneficio para la entidad. La investigación se desarrolla en base a la metodología PETI de Gartner: Demanda, Control y Oferta; y en cumplimiento de las normas establecidas por la Contraloría General del Estado y las Resoluciones del Consejo de la Judicatura.

Barros & Souza (2017) “*Pautas del plan estratégico de tecnología de la información para organismos administrativos públicos federales, Brasil*”, El objetivo de esta investigación es proponer un conjunto de pautas para la elaboración del Plan Estratégico de Tecnología de la Información dentro de la Administración Pública Federal, de acuerdo con los autores, el PETI es fundamental para dirigir y gestionar todos los recursos de TI como personas, aplicaciones, información e infraestructura, establece las pautas y objetivos para dirigir la planificación de TI. Y hace parte de los Planes Estratégicos Institucionales (IEP), aun que el PETI es adoptado por algunos órganos de Administración Pública Federal (APF), no existe un estándar o conjunto de directrices estructuradas para la construcción del PETI. El método utilizado en esta investigación se caracteriza por ser descriptivo con enfoque cualitativo, porque la descripción del objeto propuesto es concluyente y objetiva. “La investigación cualitativa busca una mejor percepción y comprensión sobre el contexto del problema definido” Lobler, Bobsin Y Visentini, (2008). La investigación se basa en el cumplimiento requerido por la constitución federal de 1988, el cual implementó el Plan plurianual y lo convirtió en un delito penal, A partir de entonces, los planes plurianuales constituyen la base básica para organizar la acción horizonte de cuatro años, presentando los objetivos y esquemas estratégicos. El Plan Plurianual, “es un instrumento de planificación del Estado brasileño, con objetivos definidos que buscan la realización de los derechos y objetivos sociales recomendados por la Constitución brasileña” BRASIL, manual de planificación, (2012).

Nivel Nacional.

Vergara & Linares (2018) “*Propuesta de plan estratégico de tecnología de información (TI) para la subdirección de radiodifusión sonora del ministerio de tecnologías de la información*”

y las comunicaciones de Colombia, Universidad Externado de Colombia”, El objetivo de la investigación es formular una hoja de ruta de proyectos que permitan, mediante su posterior implementación, lograr la apropiación de las mejores prácticas para mejorar los índices de gestión en la Subdirección de Radiodifusión Sonora del Ministerio TIC, alineando la información, aplicaciones y las tecnologías con los procesos misionales y servicios de la Subdirección.

Teniendo en cuenta que la propuesta se desarrolla en una entidad del estado colombiano, Los autores se rigen a los lineamientos establecidos por la función pública y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic), basándose en la guía metodológica la G.ES.06 Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI y el Marco de referencia de Arquitectura Empresarial.

Camargo & Díaz (2019) “*Plan Estratégico de Tecnologías de la Información Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares, Universidad Externado de Colombia*”, . Los autores definen que el planteamiento estratégico de tecnologías de la información (PETI) es una herramienta metodológica para ordenar los esfuerzos de incorporación de tecnología de la información (TI) en la organización, además de convertirse en catalizador de procesos al interior, apalancando la construcción de estrategias para la sostenibilidad de la organización y el Estado, basadas en la innovación y competitividad. La investigación se realiza con base en los lineamientos establecidos por el MINTIC, siguiendo la guía técnica G.ES.06. Guía que indica cómo estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI de MINTIC, incluida en el marco de referencia de arquitectura TI del estado colombiano, la cual permite cumplir con las buenas prácticas para el diagnóstico del estado actual, análisis de brechas y formulación de la hoja de ruta de proyectos a corto, mediano y largo plazo.

Bases legales

Normas nacionales

A continuación, se relacionan las normas a considerar aplicables con respecto a la elaboración del documento PETI del Municipio de Garzón Huila

- ✓ **Decreto 612 de 2018** (4 de abril) “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.”
- ✓ **Decreto 1008 de 2018** (14 de junio) “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”
- ✓ **Decreto 1499 de 2017** (11 de septiembre) “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”
- ✓ **Conpes 3854 de 2016** (11 de abril) “Política nacional de seguridad digital”
- ✓ **Decreto 415 de 2016** (7 de marzo) “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.”

- ✓ **Resolución 3564 de 2015** (31 de diciembre de 2015) “Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”
- ✓ **Decreto 1078 de 2015** (16 de mayo de 2015) "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
- ✓ **Decreto 103 de 2015** (20 de enero) “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”
- ✓ **Decreto 2573 de 2014** (12 de diciembre) “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.”
- ✓ **Ley 1712 de 2014** (6 de marzo) "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."

Bases teóricas

Hoy en día los gobiernos de diferentes países de América Latina, identificado la necesidad de crear herramientas, técnicas, modelos y metodologías que apoyen a las entidades públicas en la construcción de sus “Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información” (PETI), también conocidos como “Planes Estratégicos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” (PETIC), para que estos se conviertan en el punto de partida de un proceso de Transformación Digital (TD) de las entidades públicas.

En Perú, el Instituto nacional de estadística e informática (INEI) es el responsable de las actividades informáticas en el sector público, el cual diseñó y aprobó mediante la Resolución Jefatural Nro. 181-2002, la metodología denominada “Guía Teórico Práctica para la elaboración de Planes Estratégicos de Tecnología de Información - PETI”, el cual se constituye en un instrumento que apoya el proceso de planificación y desarrollo de las TI en las instituciones del estado Peruano.

La Municipalidad de Jesús María en Perú, cumpliendo con lo establecido en la Resolución Jefatural Nro. 181-2002 y a través de la Resolución de Gerencia Municipal Nro. 30-2018- MDSM/GM, del 26 de enero de 2018, aprueba el Plan Estratégico de tecnologías de la información PETI 2017 -2019, el cual tiene como “objetivo principal mejorar la gestión de los procesos y servicios que brinda la municipalidad a través del uso de las tecnologías de la información , a la vez debe orientar al desarrollo de proyectos de tecnologías de la información de la institución” (Peru, 2017)

En Costa Rica la Contraloría General de la República, el 21 de junio de 2007 aprobó el documento denominado “Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información” (N-2-2007-CO-DFOE) y en su Artículo 1 se define como la “normativa que establece los criterios básicos de control que deben observarse en la gestión de esas tecnologías y que tiene como propósito coadyuvar en su gestión, en virtud de que dichas tecnologías se han convertido en un instrumento esencial en la prestación de los servicios públicos, representando inversiones importantes en el presupuesto del Estado.” (*Contraloría General de la República*, 2007)

La Municipalidad de Cartago en Costa Rica, asegurando el cumplimiento de las Normas Técnicas de las Tecnologías de la Información, emitidas por la Contraloría General de la República, el 28 de agosto de 2018, publica la primera versión del documento “Plan Estratégico de Tecnología de Información y Comunicación (PETIC) de la Municipalidad de Cartago para el período 2018-2020.

El Plan Estratégico de Tecnología de Información y Comunicación de la municipalidad de Cartago “es un instrumento que les permite a las autoridades institucionales ordenar sus objetivos y sus acciones en cuanto al tiempo” (Cartago, 2018) donde se describe el proceso para elaborar este plan a través de 4 fases: Planeación del proyecto, Diagnostico del contexto actual e identificación de retos futuros, actualización del PETIC y Presentación del PETIC.

En Colombia el 14 de junio de 2018, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante el Decreto 1008, estableció los lineamientos de la política de Gobierno Digital, cuyo objetivo es:

“Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital” (MiniTic, 2019)

“Para la implementación de la Política de Gobierno Digital, se han definido dos componentes: TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, que son habilitados por tres elementos transversales: Seguridad de la Información, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales Estos cinco elementos se desarrollan a través de lineamientos y estándares, que son los requerimientos mínimos que todos los sujetos obligados deben cumplir para alcanzar los logros de la política.”

La Dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC) ha identificado la necesidad de crear herramientas, técnicas, modelos y metodologías que apoyen a las entidades públicas en la construcción de sus “Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información” (PETI) y en julio de 2019 estableció la segunda versión de la Guía G.ES.06 , - Construcción del PETI, para que éste se conviertan en el punto de partida de un proceso de Transformación Digital (TD) de las entidades públicas y del Estado en general. (*Marco de Referencia - Arquitectura TI*, n.d.)

Presidencia de República, cuenta con un Plan Estratégico de Tecnología de Información y Comunicación (PETI) que tiene como objetivo asegurar que las metas y objetivos de TI estén vinculados y alineados con las metas y objetivos de la Entidad. cuenta con una vigencia de 4 años comprendidos entre los años 2018-2022 enmarcada en el periodo de gobierno y alineado con el plan estratégico institucional y con el plan nacional de desarrollo; permitiendo revisiones periódicas siempre que sea necesario para alinear o ajustar sus metas de acuerdo con el presupuesto y las directrices del Gobierno. Este plan se debe actualizar de acuerdo con los lineamientos del nuevo gobierno para las próximas vigencias, actualizando el portafolio de proyectos y manteniendo la continuidad de los servicios y algunos proyectos según su importancia y criticidad. Adicionalmente, con la implementación de la nueva política de Gobierno Digital, se deben apropiar los recursos necesarios para su planeación y desarrollo.

El Municipio de Neiva Huila, cuenta con un Plan Estratégico de tecnologías de la Información que describe las estrategias y proyectos de Tecnologías de Información que propone ejecutar la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Secretaria de TIC y Competitividad de la Alcaldía de Neiva durante los años 2020 a 2023 para apoyar el

cumplimiento de los objetivos misionales de la Alcaldía de Neiva. Este Plan se estructura de acuerdo a los lineamientos de MINTIC, según nueva versión de la Guía G.ES.06.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ha venido impulsando la promoción y masificación del uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en las entidades públicas, garantizando el máximo aprovechamiento de las TIC en el desarrollo de sus funciones; el municipio de Garzón Huila Como entidad Territorial se rige a los lineamientos de Mintic, por este motivo el material de consulta para la ejecución del proyecto se enmarca en la Política de Gobierno Digital, el Marco de referencia de arquitectura empresarial versión 2.

Gobierno Digital: de forma general, consiste en el uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público. El gobierno digital representa una oportunidad para incrementar el bienestar de los ciudadanos fortaleciendo la confianza pública a partir de un Estado que cada vez es más cercano e inteligente, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

“El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través del **Marco de Referencia**, busca habilitar las estrategias de TIC para servicios, TIC para la gestión, TIC para el gobierno abierto y para la Seguridad y la privacidad”.(Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2015)

El Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI es el principal instrumento para implementar la Arquitectura TI en Colombia y habilitar la Estrategia de Gobierno Electrónico del Estado Colombiano, el marco de Referencia de AE “es el instrumento,

con el cual las entidades públicas direccionan la forma de cómo perciben, usan y proyectan las TIC.” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2015)

Dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial:

- ✓ **Estrategia TI:** “Este dominio tiene el fin de apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en las instituciones, para lograr que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales.” (*Estrategia TI - Arquitectura TI*, n.d.)
- ✓ **Gobierno TI:** “Este dominio brinda directrices para implementar esquemas de gobernabilidad de TI y para adoptar las políticas que permitan alinear los procesos y planes de la institución con los del sector”. (*Gobierno TI - Arquitectura TI*, n.d.)
- ✓ **Información:** “Este dominio permite definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma”. (*Información - Arquitectura TI*, n.d.)
- ✓ **Sistemas de Información:** “Permite planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas que facilitan y habilitan las dinámicas en una institución.” (*Sistemas de Información - Arquitectura TI*, n.d.)
- ✓ **Servicios Tecnológicos:** “Este dominio permite gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información en las instituciones”. (*Servicios Tecnológicos - Arquitectura TI*, n.d.)
- ✓ **Uso y apropiación:** “Este dominio permite definir: estrategia de Uso y Apropiación, estrategias para la gestión del cambio y medición de resultados de uso y apropiación.” (*Uso y Apropiación - Arquitectura TI*, n.d.)

- ✓ **Seguridad:** Es el nuevo dominio del MRAE, el cual le permite “orientar a las entidades en la identificación y diseño de los controles necesarios para asegurar la protección de la información”(Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones [MINTIC], 2019) en todos sus dominios.

La infraestructura tecnológica agrupa y organiza el conjunto de elementos tecnológicos que integran un proyecto, soportan las operaciones de una organización o sustentan una operación. Una infraestructura define el éxito de una empresa en la medida de que su robustez, calidad y sostenibilidad se traduce en incremento de la inversión en TI. Por este motivo es crucial conocer todos sus componentes o elementos a nivel de software y de hardware. Una infraestructura sólida permite a un software operar de manera eficiente y eficaz durante el tiempo previsto con niveles altos de servicios y prestaciones. (*Infraestructura Tecnológica de Software / FUNIBER, n.d.*)

El software es el activo más nuevo de las organizaciones cuyo valor se obtiene por la importancia de su uso, eficiencia, procesado de datos y capacidad de facilitar operaciones. En este sentido, es más que importante y relevante que opere sobre infraestructuras estables que garanticen un óptimo trabajo del software.

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI: De acuerdo al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado colombiano, el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI.

“Plan Estratégico de Tecnologías –PETI De acuerdo al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado colombiano, el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante PETI) es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. El PETI hace parte integral de la estrategia de la entidad y es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de TI. Cada vez que una entidad pública hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado Plan estratégico Institucional en el capítulo o sección del PETI.” (MinTic, 2010)

El modelo PETI, “tiene como objetivo proveer un marco para administrar y proyectar los cambios internos y externos que ocupan un lugar en el entorno. Considera un dominio de aplicación dinámico, que integra las visiones estratégicas de negocio/organizacional, con la visión estratégica de Tecnología de Información en una percepción única final” (Kerik & Tornés, 2013).

Definición de términos básicos

Análisis de Brecha:

“Se refiere a la identificación, comparación y análisis de las diferencias entre un estado o situación actual y el estado o situación deseada. Permite planear las arquitecturas de transición necesarias para implementar y alcanzar la arquitectura empresarial” MinTic, (n.d.). Glosario - Arquitectura TI - Colombia.

Arquitectura de TI

“Describe la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los

elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos)”. MinTic, (n.d.). Glosario - Arquitectura TI - Colombia.

Componente de TI

“Hace referencia a cualquier elemento de TI (software, hardware o componente de información) de una institución, lo mismo que a sus procesos, capacidades y servicios”. MinTic, (n.d.). Glosario - Arquitectura TI - Colombia.

Catálogo de componentes de información

“Es el inventario detallado y documentado del conjunto de componentes de información que tiene una institución o sector”. MinTic, (n.d.). Glosario - Arquitectura TI - Colombia.

Catálogo de servicios de TI

“Es un inventario detallado y documentado de los servicios de TI que la institución tiene implementados y que se encuentran activos, incluyendo los que están disponibles para ser desplegados. El catálogo de servicios de TI es el subconjunto del portafolio de servicios publicado para los usuarios.” MinTic, (n.d.). Glosario - Arquitectura TI - Colombia.

Capacidades de TI

“Son un subconjunto de las capacidades institucionales operativas que tienen como propósito asegurar el adecuado aprovisionamiento del talento humano y los recursos que se necesitan para ofrecer los servicios de TI definidos en su catálogo.” MinTic, (n.d.). Glosario - Arquitectura TI - Colombia.

Esquema de Gobierno TI

“Es un modelo para la administración de las capacidades y servicios de TI de una institución. Incluye una estructura organizacional, un conjunto de procesos, un conjunto de

indicadores y un modelo de toma de decisiones; todo lo anterior enmarcado en el modelo de gobierno de la entidad.” MinTic, (n.d.). Glosario - Arquitectura TI - Colombia.

Estrategia TI

“Es el conjunto de principios, objetivos y acciones concretas que reflejan la forma en la cual una entidad decide utilizar las Tecnologías de la Información para permitir el logro de su misión de una manera eficaz. La Estrategia TI es una parte integral de la estrategia de una entidad.” MinTic, (n.d.). Glosario - Arquitectura TI - Colombia.

Gobierno de TI

“Es una práctica, orientada a establecer unas estructuras de relación que alinean los procesos de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de TI, gestiona y controla los riesgos, mide el desempeño de TI, busca optimizar las inversiones de TI y establecer un esquema de toma de decisiones de TI. El gobierno de TI, es parte del gobierno corporativo o empresarial.” MinTic, (n.d.). Glosario - Arquitectura TI - Colombia.

Gestión TI

“Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI), con el propósito de agregar valor para la organización. La gestión de TI permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.” MinTic, (n.d.). Glosario - Arquitectura TI - Colombia.

Mesa de servicio

“Es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. La mesa puede ser un punto único de contacto para los usuarios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.” MinTic, (n.d.). Glosario - Arquitectura TI - Colombia.

Política de TI

“Es una directriz u orientación que tiene el propósito de establecer pautas para lograr los objetivos propuestos en la Estrategia de TI. Las políticas son usadas para dirigir las decisiones, para asegurar la consistencia y el apropiado desarrollo e implementación de los procesos, estándares, roles, actividades y servicios de TI.” MinTic, (n.d.). Glosario - Arquitectura TI - Colombia.

PETI

“El 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. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución. Cada vez que una entidad hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI.” MinTic, (n.d.). Glosario - Arquitectura TI - Colombia.

Plan de comunicación de la Estrategia de TI

“Toda estrategia debe ser comunicada de manera adecuada a los distintos interesados, dentro y fuera de una institución. El plan de comunicación define los tipos de usuarios a los que

se informará, los tipos de contenido y medios de comunicación por usar, para divulgar la Estrategia de TI. Este plan es uno de los componentes de un PETI.” MinTic, (n.d.). Glosario - Arquitectura TI - Colombia.

Metodología

Tipo y nivel de la investigación

El desarrollo de la presente investigación se realizará mediante la metodología Mixta, porque requiere tomar información cualitativa y cuantitativa como lo establece Hernández, (2014) la metodología mixta se define como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales. La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.

Diseño de la investigación

“El diseño de la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (Hernández Sampieri, 2014) de acuerdo con autor la presente investigación es no experimental, transversal descriptiva.

Según Hernández, (2014) Los diseños transversales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas.

Población y muestra

Para el desarrollo de este proyecto se identificaron dos tipos de población: La población que va a construir el PETI, como lo establece la guía G.ES 06 v2 DE 2019, en la fase 1 – Comprender, quienes son los interesados del proyecto. Esta población la conforman ocho (8) líderes de la entidad: El representante legal, el jefe del departamento administrativo de Planeación, la Jefe de la oficina de Control Interno, la Secretaria de Hacienda, el Secretario de general y de participación ciudadana, el líder estratégico de TI o responsable de la oficina de sistemas, el líder de la implementación de Gobierno Digital y un Líder o representante de las áreas funcionales y de los procesos de la entidad.

Y la población a quien se le va a aplicar los instrumentos de recolección de datos. Esta población se determina por la siguiente muestra.

Población Total.

La población total son los empleados del municipio de Garzón Huila

La población total = 74 empleados

Muestra realizada a la Población Total

El tamaño de la población es de 74 empleados, el nivel de confianza es del 95% y el margen de error es del 3%, para lo cual aplico la siguiente formula

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Tabla 1.*Datos para identificar la Muestra*

Parámetro	Descripción	Valor
N =	Tamaño de la población	74
Z =	Nivel de confianza	1,960
p=	Probabilidad de que ocurra	50%
q =	Probabilidad de que NO ocurra	50%
e =	Error de estimación máximo aceptado	3%
n =	Tamaño de muestra buscado	69,26

Nota: Elaboración basada en la Metodología de la Investigación, 2014.

$$n = \frac{74 * (1,960)^2 * 50\% * 50\%}{(3)^2 * (74 - 1) + (1,960)^2 * 50\% * 50\%}$$

$$n = \frac{7107\%}{1,0261}$$

$$n = 69,26$$

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicará una encuesta a 70 funcionarios de la administración municipal de Garzón Huila.

“La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación.” (Hurtado, 2000:164).

Instrumentos

Descripción de instrumentos

Para conocer el uso y apropiación de las tecnologías de la información de los funcionarios del municipio de Garzón Huila se utilizará una encuesta con un total de 11 preguntas y para su diligenciamiento se usará Google Forms. De la pregunta No. 1 a la 7 se solicita a los funcionarios, valorar su conocimiento y capacitación recibida en diferentes herramientas de TI, de la pregunta 8 a la 11 se solicita a los funcionarios, valorar la percepción del área de sistemas: La escala de valoración de las respuestas es Excelente, Bueno, Aceptable e insuficiente.

La siguiente es la encuesta que se aplicará a la muestra de los empleados del municipio de Garzón:

Encuesta para la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información del municipio de Garzón Huila.

Objetivo: Realizar un diagnóstico de las capacidades y competencias que tienen los funcionarios del municipio de Garzón, así como la percepción del Área de Sistemas, para identificar oportunidades de mejora o proyectos que contribuyan a aumentar las capacidades individuales y colectivas de TI en la Entidad.

Tabla 2.*Encuesta*

ENCUESTA					
Nro.	Pregunta sobre capacidades y competencias que tienen los funcionarios del municipio de Garzón	Excelente	Bueno	Aceptable	Insuficiente
1	Valore la importancia del uso de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones en el desarrollo de sus actividades				
2	¿Cómo considera que son sus competencias en el manejo de los sistemas de información que requiere, para el desarrollo de sus funciones?				
3	¿Cómo es su conocimiento en el manejo general del computador? <ul style="list-style-type: none"> • Organizar archivos _____ • Imprimir _____ • Buscar archivos _____ • Eliminar archivos _____ • Acceder a recursos compartidos _____ • Hacer copias de seguridad _____ 				
4	¿Cuál es su apropiación de las herramientas de Microsoft Office? <ul style="list-style-type: none"> • Word _____ • Excel _____ • Power Point _____ 				
5	¿Cómo es su conocimiento en el uso del Correo Electrónico Google? <ul style="list-style-type: none"> Filtros _____ Carpetas _____ Drive _____ Calendario _____ Agenda _____ Formularios _____ búsqueda de correos _____ Eliminación de correos _____ Archivos compartidos _____ 				
6	¿Cuál es su apropiación en el uso de software de Gestión Documental SIMAD ?				
7	¿Cuál es su apropiación respecto al contenido de la página web de la entidad www.garzon-huila.gov.co ?				
Nro.	Preguntas de percepción del Área de Sistemas	Excelente	Bueno	Aceptable	Insuficiente
8	¿Cómo considera que las personas del área de sistemas brindan el soporte técnico?				
9	¿Está satisfecho con la calidad de la solución ofrecida por el personal del área de sistemas?				
10	¿Los implementos tecnológicos asignados para para el desarrollo de su trabajo son adecuados?				
11	¿Considera que la cantidad de personas asignadas para brindar soporte técnico al personal de la entidad son suficientes?				

La encuesta se realizó según Formulario de google forms <https://docs.google.com/forms/d/1LMQZv-PYL6Gm3vCrMS6g1XkRiFQfxIsmx10vbiyjulQ/prefill>

Presentación de las Fases

Teniendo en cuenta que la problemática planteada es de una entidad Territorial, se elige la metodología de la Guía G.ES.06 Versión 2 –julio de 2019– Construcción del PETI – Planeación de la tecnología para la transformación digital, del Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.

“La metodología propuesta tiene un enfoque basado en el desarrollo de ejercicios de Arquitectura Digital de forma ágil e innovadora, con el propósito esencial de que los organismos y entidades públicas puedan construir su PETI alineado a la Política de Gobierno Digital, de una forma rápida y expedita, sin afectar negativamente la calidad del resultado final y generando verdadero valor a los ciudadanos y al Estado.” (Mintic, 2019, página 15).

La Guía G.ES.06 –Versión 2, describe la metodología para la construcción del PETI, estructuradas dentro de cuatro (4) fases, cada una con sesiones específicas.

Figura 2.

Fases de la metodología



Fuente: G.ES.06 Guía para la construcción del PETI (MINTIC, 2019)

A continuación, se detalla la estructura y distribución de las sesiones definidas para cada una de las fases, de las cuales de la 1 hasta la 22 son obligatorias, a excepción de la 23. Validar

equivalencias y relación de evidencias, son planteadas como de desarrollo obligatorio, con el fin de generar el nivel de detalle suficiente dentro de la planeación de las entidades públicas.

Tabla 3.

Detalle de las sesiones estructuradas en cada una de las fases

Fases	Sesiones	Objetivo
Fase 1: Comprender	Sesión 1: Involucrar a los participantes e interesados	Consolidar el grupo encargado de construir el PETI.
	Sesión 2: Entender la estrategia	Consolidar la información de la entidad pública utilizando los insumos existentes.
	Sesión 3: Identificar y caracterizar los servicios	Listar los servicios ofrecidos a los usuarios.
	Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación	Listar las capacidades y los procesos internos de la entidad pública.
	Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios	Hacer un análisis de impacto de los servicio y procesos y construir las fichas de los de mayor impacto
5 sesiones de la fase 1		
Fase 2: Analizar	Sesión 6: Analizar los factores internos y externos	Realizar un análisis de las debilidades y oportunidades de la entidad pública.
	Sesión 7: Analizar el entorno y la normatividad vigente	Realizar un análisis de los factores externos políticos, económicos, sociales, tecnológicos y normatividad vigente que afecta la entidad pública.
	Sesión 8: Caracterizar los usuarios	Caracterizar los usuarios a los que la entidad presta sus servicios
	Sesión 9: Evaluar las tendencias tecnológicas	Evaluar las tendencias tecnológicas de la cuarta revolución industrial.
	Sesión 10: Consolidar la matriz de hallazgos	Construir la matriz de hallazgos y oportunidades de mejora de los servicios y operación de la entidad.
5 sesiones de la fase 2		
Fase 3: Construir	Sesión 11: Construir la Estrategia de TI	Construir la estrategia de TI y reportar el avance actual
	Sesión 12: Identificar mejoras en los servicios y la operación	Definir las acciones de mejora en las fichas de servicio y proceso
	Sesión 13: Identificar las brechas	Identificar las acciones de mejora que permitirán ofrecer mejores servicios.
	Sesión 14: Consolidar y priorizar las iniciativas de inversión	Definir iniciativas de inversión y priorizarlas
	Sesión 15: Consolidar los gastos asociados a la operación	Identificar los gastos asociados a la operación del área de tecnologías de la información o quien haga sus veces.

Fases	Sesiones	Objetivo
	Sesión 16: Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital	Identificar los planes de la política de gobierno digital e incorporar las iniciativas con componentes de TI al PETI.
	Sesión 17: Construir la hoja de ruta	Construir la hoja de ruta del área de Tecnologías de la información o quien haga sus veces.
	Sesión 18: Definir las comunicaciones del PETI	Definir el plan de comunicaciones del PETI.
	Sesión 19: Construir el PETI	Construir el Plan Estratégico de Tecnologías de la información con los productos construidos en las sesiones
	9 sesiones de la fase 3	
Fase 4: Presentar	Sesión 20: Definir el seguimiento y control del PETI	Definir el tablero de indicadores para medir el avance en la estrategia de TI.
	Sesión 21: Aprobar y publicar el PETI	Aprobar el PETI por la alta dirección.
	Sesión 22: Presentar el PETI	Presentar el PETI a los interesados.
	Sesión 23: Validar equivalencias y relación de evidencias	Revisar las equivalencias del PETI con otros modelos de medición.
	4 sesiones de la fase 4	

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

A continuación, se describe el desarrollo de las fases de la metodología para la construcción del plan estratégico de las tecnologías de la información (PETI) del municipio de garzón, para el periodo 2021- 2024

Fase 1 Comprender

Según la G.ES.O6 versión 2 de 2019, en esta fase se comprenden los servicios institucionales que son ofrecidos por la entidad, se identifican las relaciones con las capacidades institucionales, el modelo de procesos de la entidad, el esquema organizacional y los recursos tecnológicos que hacen posible ofrecer los servicios a sus usuarios, adicionalmente se identifican las oportunidades de mejora de los servicios y procesos de la entidad, para lo cual se realizan

cinco (5) sesiones, que permiten conocer, comprender y realizar un diagnóstico inicial del municipio de Garzón Huila.

Sesión 1: Involucrar a los participantes e interesados

Es la sesión inicial, se convoca al jefe de la Oficina de Planeación de la entidad y al Líder Estratégico de TI, para definir las personas que harán parte del grupo para la construcción del PETI con un enfoque en desarrollar la Planeación para la Transformación Digital del Municipio de Garzón Huila.

Figura 3.

Formato para el registro del grupo para la construcción del PETI

Área	Nombre del participante	Función
Planeación	Jefe de Planeación: Integrante del Grupo de trabajo de Arquitectura Empresarial	Garantizar que las acciones y mejoras propuestas estén alineadas con el Plan estratégico Institucional
Tecnologías de la Información	Líder de la implementación de Gobierno Digital, Líder Estratégico de TI	Orientar a las áreas en la definición de las acciones de mejora.
Áreas Misionales	Líderes de las áreas funcionales y de los procesos de la entidad	Definir las oportunidades de mejora y posibles soluciones a cada una
Atención al Ciudadano	Líderes del proceso de Atención al Ciudadano o de Áreas de Atención al Ciudadano	Definir las necesidades de los usuarios de la entidad y posibles soluciones a cada una
Secretaría General (Financiera)	Líder del proceso de Gestión Financiera o del Área Financiera	Identificar el presupuesto que se debe asignar para cada acción.
Secretaría General (Representante legal)	Responsable Institucional de la Política de Gobierno Digital: Es el representante legal de la entidad.	Coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de las acciones definidas
Oficina de control interno	Líder de la oficina de Control Interno	Controlar y gestionar los riesgos asociados.
Áreas de apoyo	Responsable de Seguridad y Privacidad de la Información	Velar por la adopción del Modelo de Seguridad y Privacidad de la
	Área	Nombre
Otros Participantes	Área de la entidad	Líderes de los procesos o áreas de la entidad

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 2: Entender la estrategia

En esta sesión se construye la ficha de la entidad la cual contiene la estrategia de la entidad.

Para construir la Ficha de la entidad se tiene en cuenta lo siguiente:

- ✓ Nombre de la Entidad: El nombre completo de la entidad.
- ✓ Orden, Suborden, naturaleza jurídica, nivel, tipo de vinculación y municipio (son datos de caracterización de la entidad de acuerdo con la información del Departamento Administrativo de la Función Pública).
- ✓ Representante legal: Nombre de responsable institucional de la implementación de la Política de Gobierno Digital en la entidad.
- ✓ Presupuesto ejecutado última vigencia: información debe ser suministrada por la secretaria de hacienda.
- ✓ Presupuesto de TI ejecutado última vigencia: información debe ser suministrada por el área de sistemas y la secretaria de hacienda
- ✓ Fecha de actualización del Plan Estratégico Institucional: Indicar la fecha en la que se actualizó por última vez el plan estratégico institucional,
- ✓ Fecha de actualización del Plan Estratégico de TI: Indicar la fecha en la que se actualizó por última vez el Plan Estratégico de TI. (este campo se deja en blanco, teniendo en cuenta que el municipio de Garzón no cuenta con un Plan Estratégico anterior)
- ✓ Misión, visión, objetivos y metas de la entidad Diligenciar la información utilizando como insumo los ejercicios de planeación estratégica que la entidad haya adelantado de acuerdo con la Política de Planeación Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta información debe ser suministrada por el área de planeación.

Figura 4.*Ficha de la Entidad*

Ficha de la Entidad				
Nombre de la entidad		Municipio		
Orden o Suborden		Presupuesto ejecutado en la última vigencia en toda la entidad		
Naturaleza Jurídica		Presupuesto de TI ejecutado última vigencia		\$000.000.000
Nivel		Fecha de última actualización Plan Estratégico Institucional		dd/mm/aaaa
Tipo de Vinculación		Fecha de última actualización Plan Estratégico de TI		dd/mm/aaaa
Representante Legal				
Estrategia de la entidad				
Misión de la entidad				
Visión de la entidad				
Objetivos y metas de la entidad				
Objetivo		Meta		
ID	Nombre	ID	Nombre	Medición actual
OE01		ME01		
OE02		ME02		
OE03		ME03		
OE04		ME04		
OE05		ME05		
OE06		ME06		
OE07		ME07		
OE08		ME08		
OE09		ME09		

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 3: Identificar y caracterizar los servicios

En esta sesión se identifican cuáles son los servicios institucionales de la entidad, a quién se los ofrece, cuáles son los canales por los que se ofrecen y la información relevante para la construcción del PETI.

Figura 5.

Caracterización de servicios

Caracterización de Servicios																				
Servicios					Variables										Canales					
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ej. Ventanilla	Ej. CRM	Ej. GUVICO	Ej. Telefónico	Ej. Domicilio
SO 1					\$ -	\$ -	0	0	0	Alto	Bajo	Bajo	0	Bajo	Si					
SO 2					\$ -	\$ -	0	0	0	Alto	Bajo	Bajo	0	Bajo	Si					
SO 3					\$ -	\$ -	0	0	0	Alto	Bajo	Bajo	0	Bajo	Si					
SO 4					\$ -	\$ -	0	0	0	Alto	Bajo	Bajo	0	Bajo	Si					
SO 5					\$ -	\$ -	0	0	0	Alto	Bajo	Bajo	0	Bajo	Si					

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación

En esta sesión se identifican y caracterizan las operaciones del municipio de Garzón, para lo cual se debe conocer el mapa de procesos del municipio de Garzón y se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Consultar los campos del Modelo operativo y llevar la información necesaria para la identificación de capacidades, subcapacidades, procesos o procedimientos, recursos tecnológicos y roles.
- ✓ Diligenciar las capacidades que tiene la entidad en el Modelo operativo.
- ✓ Identificar los procesos o procedimientos en donde se detallan las actividades de cada una de las capacidades.
- ✓ Identificar los recursos asociados a cada una de las capacidades.
- ✓ Identificar los roles asociados a cada una de las capacidades.

Figura 6.*Modelo Operativo*

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
CO 1	Ej. Gestionar la estrategia institucional	C01.0 1	Ej. Definir la estrategia institucional	PRO0 1	Ej. Definición de la estrategia institucional	RE00 1	Ej. Herramienta de seguimiento estratégico	RO00 1	Ej. Líder estratégico
		C01.0 2	Ej. Gestionar el plan de acción institucional		Ej. No hay definido un procedimiento	RE01 6	Ej. Plan de acción institucional		
		C01.0 3	Ej. Gestionar la arquitectura empresarial	PRO0 2	Ej. Ejecución de ejercicios de arquitectura empresarial	RE00 2	Ej. Herramienta de Arquitectura empresarial	RO00 2	Ej. Arquitecto Empresarial
RE00 3	Ej. Repositorio de arquitectura empresarial								
CO 2	Ej. Gestionar las comunicaciones	C02.0 1	Ej. Definir el plan de comunicaciones		Ej. No hay definido un procedimiento				
		C02.0 2	Ej. Gestionar los comunicados externos	PRO0 4	Ej. Gestión de comunicaciones externas				
		C02.0 3	Ej. Gestionar los comunicados internos		Ej. No hay definido un procedimiento				
CO 3	Ej. Gestionar talento humano	C03.0 1	Ej. Gestionar plan de talento humano						
		C03.0 2	Ej. Capacitar el talento humano	PRO0 6	Ej. Capacitar al talento humano	RE00 4	Ej. Moodle Institucional	RO00 3	Ej. Profesional de talento humano
CO 4	Ej. Gestionar finanzas	C04.0 1	Ej. Gestionar los ingresos	PRO0 7	Ej. Gestionar los ingresos	RE00 5	Ej. ERP		
		C04.0 2	Ej. Gestionar los egresos	PRO0 8	Ej. Gestionar los egresos	RE00 5	Ej. ERP		
		C04.0 3	Ej. Gestión de nómina		Ej. No cuenta con procedimiento definido	RE00 6	Ej. Base de datos en acces		
CO 5	Ej. Gestionar los servicios jurídicos	C05.0 1	Gestionar la defensa jurídica	PRO1 0	Ej. Gestionar la defensa jurídica	RE00 7	Ej. Base de datos de tutelas en Excel	RO00 4	Ej. Abogado
CO 6	Ej. Gestionar seguridad de la información	C06.0 1	Ej. Gestionar los controles de seguridad						
		C06.0 2	Ej. Gestionar los riesgos de seguridad			RE01 7	Ej. Plan de tratamiento de riesgos		
		C06.0 3	Ej. Gestionar los activos de información			RE01 8	Ej. Catálogo de activos de información		
CO 7	Ej. Gestionar las tecnologías de la información y las	C07.0 1	Ej. Gestionar la estrategia de TI		Ej. No cuenta con procedimiento definido	RE00 8	Ej. Tablero de indicadores de la estrategia de TI	RO00 5	Ej. Profesional de planeación
						RE01 6	Ej. Plan Estratégico de TI		

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios

Para el desarrollo de esta sesión se debe tener la información necesaria para la construcción de las fichas de los servicios identificados en la sesión 4.

- ✓ Se presentan los servicios identificados en la tercera sesión y las variables asociadas a cada servicio al grupo para la construcción del PETI
- ✓ Se realiza la evaluación de los servicios a partir de la calificación de las variables medidas de la siguiente forma en el Formato para la evaluación de servicios:
 - Variables cualitativas: Asignar un valor entre 0 (cero) a 10 (diez) en donde 10 puntos significa una necesidad de prioridad alta de transformación digital y 0 una prioridad baja.
 - Variables cuantitativas Asignar al valor más alto 10 puntos, al valor más bajo cero puntos y al resto de acuerdo con el porcentaje que representa respecto al valor más alto, en donde 10 puntos significa una necesidad de prioridad alta de transformación digital y 0 una prioridad baja.
- ✓ Al finalizar la evaluación de impacto de los servicios, se debe construir una en la Ficha del servicio para cada uno de los servicios de mayor impacto.
- ✓ En la ficha se debe diligenciar la información del servicio identificada en las sesiones anteriores: id, nombre del servicio, descripción de servicio, áreas involucradas en la prestación del servicio y tipo de usuario.
- ✓ Se diligencia los canales por los que se ofrece el servicio.
- ✓ Se diligencia las caracterizaciones de usuarios a las que se encuentra dirigido el servicio actualmente.

- ✓ Se cruza los canales vs. las caracterizaciones a las que va dirigido el servicio. Ej. El servicio de apostilla está dirigido a los ciudadanos digitales a través del sistema misional XX, a los ciudadanos no digitales a través del módulo de auto servicio y a los adultos mayores a través del punto de atención presencial. Si la entidad no cuenta con esta caracterización significa que en el segmento se diligencia como “Todos” y se cruza con los canales por los que se presta el servicio actualmente.
- ✓ Finalmente se diligencia la información de la sección de interoperabilidad. La columna “Entidad” corresponde a la entidad con la que se interopera actualmente. Ej. Registraduría Nacional del Estado, Ministerio de Educación. La columna “Información” corresponde a la información que provee dicha entidad.

Figura 7.

Formato para la evaluación de servicios

Evaluación de Servicios													
Servicios		Calificación											
ID	Nombre del Servicio	Calificación Ingresos último año [0-10]	Calificación Costos último año [0-10]	Calificación # de solicitudes último año [0-10]	Calificación Nivel de satisfacción del servicio [0-10]	Calificación # de PQR recibidas [0-10]	Calificación nivel de complejidad actual [0-10]	Calificación nivel de criticidad [0-10]	Calificación nivel de valor al ciudadano [0-10]	Calificación Tiempo del ciclo del servicio [0-10]	Calificación nivel de riesgo de corrupción [0-10]	Calificación Servicio en línea. [0-10]	Calificación servicio
S01		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S02		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S03		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S04		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Figura 8.*Ficha de Servicio*

Ficha del Servicio					
ID					
Nombre del servicio					
Descripción del servicio					
Áreas que participan					
Tipo de usuario	Ej. Ciudadano				
Subcapacidades asociadas	Ej. C01.02 y C02.05				
Canales					
Canales	Ej. Todos	Caracterización 2	Caracterización 3	Caracterización 4	Caracterización 5
Canal 1					
Canal 2					
Canal 3					
Canal 4					
Canal 5					
Telefónico					
Presencial					
GOV.CO					
Variables					
Ingresos último año		Nivel de criticidad			
Costos último año		Nivel de valor al ciudadano			
# de solicitudes último año		Tiempo promedio del			
Nivel de satisfacción del servicio		Nivel de riesgo de corrupción			
# de PQR recibidas último año		Servicio en línea			
Nivel de complejidad actual		Costo al ciudadano			
Interoperabilidad					
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino		

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Fase 2: Analizar

En esta fase el grupo para la construcción del PETI analizará la situación actual de la entidad en temas TIC e identificará las oportunidades de mejora de los servicios que ofrece a sus usuarios y su operación. Estas oportunidades serán utilizadas en la tercera fase para la construcción de la Hoja de Ruta.

Sesión 6: Analizar los factores internos y externos

Para el desarrollo de esta sesión, Se recomienda llevar el lienzo para la construcción del PETI impreso con la Matriz DOFA. Entregar las notas adhesivas a los participantes y dar 15 minutos para que identifiquen de forma individual las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la entidad y las vayan pegando al lienzo impreso.

Figura 9.

Matriz DOFA

	Habilitadores	Barreras
Origen Interno	Fortalezas	Debilidades
	¿Cuáles son las ventajas de la entidad en temas de TI?	¿Qué puede mejorar la entidad en temas de TI?
	¿Qué recursos tiene la entidad en temas de TI que no tienen otras entidades?	¿Qué recursos hacen falta en temas de TI?
	¿Qué sabe hacer la entidad muy bien en temas de TI?	¿Qué capacidades hacen falta en la entidad en temas de TI?
	¿Qué reconocimiento tiene la entidad en temas de TI?	¿Qué consideran los usuarios que debemos mejorar en temas de TI?
Origen Externo	Oportunidades	Amenazas
	¿Qué oportunidades existen para aprovechar al máximo las fortalezas de la entidad en temas de TI?	¿Qué cambios externos en temas de TI pueden afectar la prestación de los servicios de la entidad?
	¿Qué apoyo externo se podría utilizar para mejorar los servicios que ofrece la entidad y los temas de TI?	¿Qué factores externos pueden generar más debilidades?
		¿Qué cambios externos en temas de TI pueden afectar la prestación de los servicios de TI?

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 7: Analizar el entorno y la normatividad vigente

En esta sesión se identifican los factores externos que afectan positiva y negativamente la entidad, estos factores pueden ser tendencias tecnológicas y sociales, normas, cambios de gobierno, temas financieros, entre otros. Igualmente se identifica la normatividad que debe ser tomada en cuenta en la construcción del PETI.

Figura 10.

Formato para el marco Normativo

Marco Normativo				
ID	Número	Año	Descripción	ID Capacidades o servicios impactados
N001				
N002				
N003				
N004				

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Figura 11.

Formato para el registro de los Factores Externos

FACTORES EXTERNOS							
Políticos		Económicos		Sociales		Tecnológicos	
Factor	ID NORMATIVIDAD ASOCIADA	Factor	ID NORMATIVIDAD ASOCIADA	Factor	ID NORMATIVIDAD ASOCIADA	Factor	ID NORMATIVIDAD ASOCIADA

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 8: Caracterizar los usuarios

En esta sesión se caracterizan los ciudadanos, usuarios e interesados de los servicios que presta el municipio de Garzón, utilizando la Guía de caracterización de ciudadanos del Departamento Nacional de Planeación.

- ✓ Se revisan las variables propuestas y se seleccionan las que van a ser utilizadas para realizar la caracterización de usuarios: (Ubicación, clima, tipo y número de documento, edad, sexo, ingresos, actividad económica, estrato socio económico, régimen de afiliación al sistema general de seguridad social, puntaje Sisben, tamaño del núcleo familiar, estado del ciclo familiar, etnia, escolaridad, lenguas e idiomas, nivel académico, vulnerabilidad, intereses, lugar de encuentro, acceso a canales, uso de canales. conocimiento, dialecto, niveles de uso, beneficios buscados, eventos y estatus del usuario.
- ✓ Se identifican las fuentes que se utilizarán para medir las variables seleccionadas.
- ✓ Se recolecta la información y se define las caracterizaciones de usuarios con características similares.

Sesión 9: Evaluar las tendencias tecnológías

En esta sesión se revisan las tendencias tecnológías y cómo éstas pueden ser utilizadas para apalancar las oportunidades de mejora en la operación y los servicios que ofrece la entidad.

El Líder Estratégico de TI o quien haga sus veces en la entidad debe Identificar las tendencias tecnológicas para cada uno de los servicios y capacidades que ofrece la entidad en la Matriz de evaluación de tendencias tecnológicas y utilizarla como insumo en la tercera fase.

Figura 12.*Matriz de evaluación de tendencias tecnológicas*

Evaluación de tendencias tecnológicas							
Tendencias tecnológicas		Servicios			Capacidades		
Nombre	Características	S01	S02	S03	C01	C02	C03
Cloud Computing	Autoservicio bajo demanda (On-demand self-service) Acceso amplio a la red Conjunto común de recursos Rápida elasticidad Servicio medible						
Inteligencia Artificial - Machine Learning	Predicciones sobre comportamientos, reacciones y tendencias en datos almacenados y clasificados						
Internet de las Cosas	Interconexión de cualquier objeto o producto con otro a través de la red						
Big Data - Analítica	Manejo de altos volúmenes de información y velocidad de los datos o rapidez en la que son creados						
BlockChain	Transacciones automáticas confiables con integridad del proceso en bloques de transacción						
Microservicios - SOA	Manejo de arquitectura descentralizada o software descompuesto en diferentes partes independientes						
DevOps	Uso de contenedores que permiten el despliegue y desarrollo de aplicaciones rápidamente						
Plataformas de Ciberseguridad	Análisis de todo el tráfico de red para la reducción de los ciberataques						

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 10: Consolidar el catálogo de hallazgos

En esta sesión se listarán los problemas asociados a las capacidades internas y servicios que ofrece la entidad en un listado que se denominará Catálogo de Hallazgos, estos serán gestionados en la tercera fase para definir la hoja de ruta.

Para el desarrollo de la sesión se debe:

- ✓ Realizar un consolidados los hallazgos (problemas) utilizando como insumo los problemas identificados en las sesiones anteriores asociados a los servicios institucionales y la operación.
- ✓ Revisar la matriz DOFA construida en la Sesión 6: Analizar los factores internos y externos para identificar los hallazgos asociados a cada servicio e incluirlos en el Catálogo de Hallazgos.
- ✓ Revisar el análisis PEST construido en la Sesión 7: Analizar el entorno y la normatividad vigente para identificar los hallazgos asociados a cada servicio e incluirlos en el Catálogo de Hallazgos.
- ✓ Revisar el modelo operativo construido en la Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación para identificar los hallazgos de cada una de las capacidades, Subcapacidades, procesos o procedimientos, recursos y roles e incluirlos en el Catálogo de Hallazgos.
- ✓ Revisar las fichas de servicio construidas en la Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios para identificar las oportunidades de mejora de cada uno e incluirlos en el Catálogo de Hallazgos.
- ✓ Se debe tener en cuenta el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), para identificar hallazgos. Ej. Riesgos que no han sido tratados, controles de seguridad que no han sido implementados, entre otros.

- ✓ Definir el impacto de cada uno de los hallazgos identificados de la siguiente forma:
- Alto: La oportunidad de mejora afecta la operación de la entidad y puede llegar a generar multas para la entidad, sanciones disciplinarias, afectar la calidad del servicio, genera una demora significativamente la ejecución de las actividades relacionadas a la prestación del servicio. También se identifican en alto aquellas oportunidades normativas que son obligatorias Ej. La infraestructura tecnológica que soporta los sistemas de información asociada al servicio no es compatible con IPv6.
 - Medio: La oportunidad de mejora afecta levemente la operación de la entidad y puede llegar a afectar la calidad de los servicios que presta la entidad.
 - Bajo: La oportunidad de mejora no afecta las actividades que permiten ofrecer el servicio.

Figura 13.

Matriz de evaluación de tendencias tecnológicas

Catálogo de hallazgos					
Id	Id del Servicio / Capacidad	Descripción del hallazgo	Impacto	Evidencia	URL Evidencia
H01					
H02					
H03					
H04					
H05					
H06					
H07					
H08					

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Fase 3: Construir

En esta fase se definirán las acciones (eliminar, modificar, mantener o crear) que se deben ejecutar al interior de la entidad para mejorar los servicios y los procesos asociados, partiendo de la gestión de los hallazgos identificados en la segunda fase.

Sesión 11: Construir la estrategia de TI

En esta sesión se construye la estrategia de TI alineada a la estrategia de la entidad, para lograr que las acciones ejecutadas en el área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones estén alineadas con las estrategias organizacionales y sectoriales o territoriales.

- ✓ Construye la misión de TI en la Ficha de la Estrategia TI describiendo la función diaria que realiza el área de tecnologías de la información y las comunicaciones para alcanzar la visión de la entidad.
- ✓ Construye la visión de TI en la Ficha de la Estrategia TI describiendo el estado futuro deseado de la Dirección del Área de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.
- ✓ Construye los objetivos de TI en la Ficha de la Estrategia TI describiendo el ¿Qué? desea lograr el área de tecnologías de la información y las comunicaciones de la entidad sin definir el ¿Cómo? lo piensa lograr.

Figura 14.*Ficha de la Estrategia de TI*

Estrategia de TI					
Misión de TI					
Visión de TI					
Objetivos			Metas		
ID	ID Objetivos entidad asociados	Nombre	ID	Nombre	Medición actual

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 12: Identificar mejoras en los servicios y la operación.

En esta sesión se identificará las mejoras para cada uno de los servicios institucionales utilizando como insumo los hallazgos identificados en la segunda fase y la estrategia de la entidad. Los cambios que se identifiquen para cada uno de los servicios y capacidades serán consolidados en una matriz de brechas en la Sesión 13: Identificar las brechas.

Para el desarrollo de esta sesión se debe:

- ✓ Contar con el Modelo de operación de la entidad y las fichas de los servicios institucionales construidos en la Sesión 4:
- ✓ Identificar y caracterizar la operación y Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios respectivamente.

- ✓ Empezar a identificar las acciones de mejora en cada una de las Ficha del servicio con mayor impacto construidas en la Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios y las capacidades, recursos, procesos y roles asociadas a cada servicio del Modelo operativo construido en la Sesión 4:
- ✓ Identificar y caracterizar la operación. La entidad debe considerar realizar ejercicio sobre todos los servicios que ofrece la entidad.
- ✓ Identificar y caracterizar la operación que no hayan sido identificadas en el paso 1.
- ✓ Incluir los elementos (capacidades, Subcapacidades, procesos o procedimientos, recursos, roles, sistemas de información, caracterizaciones y canales entre otros) que se deben agregar en color verde en cada Ficha del servicio y en el Modelo operativo. Empezar a modificar las fichas de los servicios de la Sesión 5:
- ✓ Evaluar y comprender los servicios y continuar a los recursos, roles, procedimientos y capacidades del Modelo operativo de la Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación.
- ✓ Identificar los elementos que se deben eliminar en color rojo. Ej. El canal presencial para el servicio de cambio de nombre se debe eliminar y se debe eliminar el antiguo sistema de datos de usuario utilizado en el canal presencial.
- ✓ Identificar los elementos que se deben modificar en color azul. Ej. El procedimiento de cambios de nombres será modificado y se debe modificar el sistema de gestión de usuarios actual para permitir el cambio de nombres desde la aplicación móvil; Adicionalmente la infraestructura tecnológica que soporta la operación de TI debe ser modificada para soportar IPv6.

Sesión 13: Identificar las brechas

En esta sesión se identificarán las brechas que permiten mejorar los servicios institucionales y el Modelo operativo de la entidad a partir de las acciones identificadas en la Sesión 12.

Para el desarrollo de la sesión se debe:

- ✓ Haber identificado las mejoras con los colores verde, azul y rojo identificando los nuevos elementos, elementos modificados y elementos eliminados que se deben realizar sobre el Modelo operativo construido en la Sesión 4 y sobre las fichas de servicio construidas en la Sesión 5
- ✓ Evaluar y comprender los servicios. Para cada uno de los cambios identificados en el Modelo operativo y en las fichas de servicio crear una brecha en el Catálogo de brechas identificando el servicio institucional asociado en caso de existir, el nombre del elemento afectado, la acción que se debe efectuar, la descripción y justificación de la acción, el tiempo estimado para ejecutar la acción, el costo total estimado de inversión total.
- ✓ Identificar si la brecha hace parte de una iniciativa o proyecto en curso.

Figura 15.

Catálogo de Brechas

Catálogo de brechas							
ID	ID Servicio	Nombre elemento (Capacidad, recurso, rol, proceso. Ej. Sistema misional xx)	Acción [Crear, eliminar, modificar]	Descripción	Tiempo estimado total	Costo estimado inversión total	Proyecto en ejecución [SI, NO]
B001							
B002							
B003							
B004							

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 14: Consolidar y priorizar las iniciativas de inversión

En esta sesión se deberán consolidar las brechas identificadas para crear las iniciativas de inversión. Adicionalmente se deberá asignar la prioridad a cada una de las iniciativas definidas.

La prioridad y el orden en el cual se ejecutarán las iniciativas deberá ser definido de forma consensuada teniendo en cuenta que los recursos del área de TI no son ilimitados.

Para el desarrollo de la sesión se debe:

- ✓ Agrupar las brechas con características y objetivos similares en iniciativas de inversión en el Catálogo de iniciativas de inversión. Las brechas asociadas a iniciativas o proyectos en curso no se deben consolidar, estas serán incluidas directamente en la hoja de ruta.
- ✓ Estimar el tiempo total de cada una de las iniciativas utilizando como insumo el tiempo de implementación documentado en el catálogo de las brechas que componen la iniciativa.
- ✓ Identificar el área líder de la iniciativa y las áreas que participaran.
- ✓ Estimar el costo total de inversión de cada una de las iniciativas utilizando los costos identificados para cada una de las brechas que componen la iniciativa.
- ✓ Realizar la priorización utilizando las variables del Registro de priorización de iniciativas.
- ✓ Calcular el promedio de costo, complejidad y valor público de cada una de las iniciativas.
- ✓ Diligenciar la tabla de Resumen de la priorización de iniciativas utilizando como insumo el Registro de priorización de iniciativas.

Figura 16.*Catálogo de Iniciativas de Inversión*

Catálogo de iniciativas de inversión											
ID	Nombre Iniciativa	ID Servicios asociadas	Descripción	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado	Fecha inicio estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial	ID Brechas
IT001											
IT002											
IT003											
IT004											

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Figura 17.*Registro de priorización de Iniciativas.*

ID INICIATIVA		1001	1002	
NOMBRE		Ej. Arquitectura Empresarial - CRM	Ej. Sistema Misional	
Valor público	Habilita servicios digitales y de confianza	SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
	Permite lograr procesos internos seguros y eficientes	SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
	Permite tomar de decisiones a partir de datos	SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
	Permite empoderar a los ciudadanos a través de un Estado abierto	SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
	Impulsa el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes	SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
	Número de usuarios beneficiados anualmente	Mayor = 10; Menor = 0	Mayor = 10; Menor = 0	
	Es normativo y de obligatorio cumplimiento	SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
	Alineación con la estrategia de la entidad	SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
	Mejora en la imagen institucional	SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
	Alineado a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)	SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
	Es autosostenible	SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
	Promedio valor público			
	Complejidad	Existe un riesgo financiero	SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0
Existe un riesgo operativo		SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
Dependencia con otros proyectos		SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
Dependencia de sistemas actuales		SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
Interoperabilidad con otras entidades		SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
Existen las capacidades internas para ejecutar		SI = 0; NO = 10	SI = 0; NO = 10	
Existe una alta resistencia al cambio		SI = 10; NO = 0	SI = 10; NO = 0	
Promedio complejidad				
Costo	Costo estimado de inversión total	Mayor = 10; Menor = 0	Mayor = 10; Menor = 0	
	Costo estimado de operación anual	Mayor = 10; Menor = 0	Mayor = 10; Menor = 0	
Promedio costo				
Duración	Duración estimada	Mayor = 10; Menor = 0	Mayor = 10; Menor = 0	
Duración				

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Figura 18.*Registro de priorización de iniciativas*

Iniciativas		Complejidad	Valor público	Costo	Tiempo
ID	NOMBRE				
I001	Iniciativa 1	6	1	9	4
I002	Iniciativa 2	10	2	9	5
I003	Iniciativa 3	3	1	1	4
I004	Iniciativa 4	2	2	6	8
I005	Iniciativa 5	1	3	9	2
I006	Iniciativa 6	9	6	4	9
I007	Iniciativa 7	5	2	1	1

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 15: Consolidar los gastos asociados a la operación

En esta fase se identificará los gastos con componentes de TI asociados a la operación utilizando como insumo los recursos y roles identificados en el Modelo operativo y la planeación presupuestal de las vigencias anteriores.

Para el desarrollo de la sesión se debe:

- ✓ Diligenciar los recursos, procesos y roles asociados a las capacidades y subcapacidades en el Modelo operativo de la Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación.
- ✓ Consolidar el presupuesto de TI de las vigencias anteriores para utilizarlos como insumo en la definición de gastos recurrentes.
- ✓ Identificar los gastos operacionales recurrentes que deben ser incluidos en las próximas vigencias en el Catálogo de gastos sobre la operación de TI.
- ✓ Identificar las capacidades asociadas a cada gasto garantizando que los recursos estén identificados para cada capacidad en el modelo operativo.
- ✓ Identificar la meta de TI asociada a cada uno de los gastos operacionales.

- ✓ Describir cada uno de los gastos, estimar el tiempo total del plazo de ejecución del gasto, el costo total estimado y la fecha de inicio estimada
- ✓ Identificar las áreas involucradas en cada uno de los gastos.

Figura 19.

Catálogo de gastos sobre la operación de TI

Catálogo de gastos sobre la operación de TI								
ID		Capacidades asociadas o ID Servicio asociado		ID, Meta de TI	Áreas involucradas	Tiempo total estimado	Costo estimado inversión total	Fecha inicio estimada
ID	Nombre	ID Servicio asociado	ID, Meta de TI asociada	Descripción		estimado	total	estimada
GO-001								
GO - 002								
GO - 003								
GO - 004								

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 16: Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital

En esta sesión se identificará las iniciativas con componentes de TI de los Planes de la Política de Gobierno Digital y las integrará al Plan Estratégico de TI. Entre los planes de la Política se encuentra:

- ✓ El Plan de Integración al Portal Único del Estado Colombiano.
- ✓ El Plan de Transformación Digital
- ✓ El Plan de acción para la implementación de Servicios Ciudadanos Digitales
- ✓ El Plan de Seguridad y Privacidad de la Información,
- ✓ El resultado de los ejercicios de Arquitectura Empresarial
- ✓ El Plan para el desarrollo de Ciudades y Territorios Inteligentes.

Para el desarrollo de esta sesión, se debe:

- ✓ Identificar las acciones de integración con componentes de TI definidas en el “Plan de Integración” al portal único del Estado e incluirlas en el Catálogo de Iniciativas de los Planes de la Política de Gobierno Digital.
- ✓ Identificar las iniciativas con componentes de TI definidas en el “Plan de acción para la implementación de Servicios Ciudadanos Digitales” e incluirlas en el Catálogo de Iniciativas de los Planes de la Política de Gobierno Digital.
- ✓ Identificar las iniciativas con componentes de TI definidas en el “Plan de Seguridad y Privacidad de la Información” e incluirlas en el Catálogo de Iniciativas de los Planes de la Política de Gobierno Digital.
- ✓ Identificar las iniciativas con componentes de TI definidos en los ejercicios de Arquitectura previos a la construcción del PETI e incluirlos en el Catálogo de Iniciativas de los Planes de la Política de Gobierno Digital.
- ✓ Identificar las iniciativas con componentes de TI definidas en el “Plan de ciudades y territorios inteligentes” e incluirlas en el Catálogo de Iniciativas de los Planes de la Política de Gobierno Digital.
- ✓ Repetir la Sesión 12: Identificar mejoras en los servicios y la operación para identificar las mejoras en los servicios y operación de acuerdo con las iniciativas propuestas en la Política de Gobierno Digital. Identificar las acciones asociadas a cada iniciativa en el Modelo operativo y en cada Ficha del servicio.
- ✓ Repetir la Sesión 13: Identificar las brechas para identificar las brechas asociadas a las nuevas iniciativas y a las acciones identificadas en el paso anterior.

Figura 20.*Catálogo de iniciativas de Planes de la Política de Gobierno Digital*

Catálogo de iniciativas de Planes de la Política de Gobierno Digital											
ID	Nombre iniciativa	Plan asociado	ID Servicios asociadas		Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado	Fecha inicio estimada	Costo estimado	
			Descripción							Inversión total	Brechas
IPGD001											
IPGD002											
IPGD003											
IPGD004											

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 17: Construir la hoja de ruta

En esta sesión se construirá la hoja de ruta de iniciativas de TI del municipio de Garzón

Para el desarrollo de la sesión se debe:

- ✓ Tener debidamente digitalizados y documentados todos los productos generados en las anteriores sesiones de las fases comprender, analizar y construir.
- ✓ Utilizar la Plantilla de hoja de ruta para ubicar las iniciativas de inversión definidas en la sesión 14 en la columna proyecto y clasificarlas por área líder.
- ✓ Ubicar las iniciativas de inversión planeadas con mayor prioridad en la parte superior y las de menor prioridad en la parte inferior.
- ✓ Identificar la duración total del proyecto utilizando el insumo de duración estimada y ubicarlos en los meses correspondientes de acuerdo con la capacidad del área de tecnología.
- ✓ Marcar las casillas correspondientes a los meses en los que se ejecutará el proyecto e incluir como nota los hitos más relevantes como fecha inicio y fecha fin.

- ✓ Identificar el valor total del proyecto utilizando el insumo de costo total de inversión y costo estimado anual (x 4 años de gobierno) y colocarlo sobre las casillas marcadas en la actividad tres.
- ✓ Ubicar en la Plantilla de hoja de ruta los gastos sobre la operación identificados en la Sesión 15: Consolidar los gastos asociados a la operación y realizar la proyección de estos gastos durante los 4 años de gobierno.
- ✓ Ubicar en la Plantilla de hoja de ruta las iniciativas asociadas a los planes de la Política de Gobierno Digital identificados en la Sesión 16: Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital e incluir como nota los hitos relevantes como fecha inicio y fecha fin.
- ✓ Documentar las iniciativas ubicadas en la hoja de ruta utilizando la Ficha iniciativa inversión y la Ficha gasto sobre la operación.

Figura 21.

Ficha Iniciativa Inversión

Ficha de Iniciativa Inversión	
Nombre	
Descripción	
Alineación a los Objetivos de la entidad	
Recursos	
Costo estimado total	
Tiempo estimado	
Área líder	

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Figura 22.*Ficha Gastos de Operación*

Ficha de Gasto Operación	
Nombre	
Descripción	
Alineación a los Objetivos de TI	
Recursos	
Costo estimado total	
Fecha Inicio estimada	
Fecha Fin estimada	

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Figura 23.*Plantilla de hoja de Ruta*

Proyectos			2019	2020	2021	2022																																						
Presupuesto			\$ 1,668 M	\$ 3,645 M	\$ 2,718 M	\$ 2,315 M																																						
Área Líder	ID	Nombre de proyecto	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativos de transformación	Ej. Oficina asesora de planeación	IT-008				\$ 42 M																																						
		IT-002	Ej. Sistema de planeación	\$ 100 M		\$ 150 M																																						
		IT-001			\$ 20 M																																							
	Ej. Secretaría General	IT-007											\$ 1,500 M														\$ 450 M																	
		IT-003	Ej. Nuevo ERP											\$ 300 M													\$ 400 M																	
		IT-005	Ej. Actualización CRM												\$ 20 M																													
		IT-004																															\$ 18 M											
		IT-006																															\$ 300 M											
Gastos de la operación	Dirección de tecnologías de la información y las comunicaciones	IO-001	Ej. Mesa de ayuda	\$ 20 M								\$ 40 M													\$ 50 M								\$ 60 M											
		IO-002	Ej. Conectividad	\$ 200 M									\$ 100 M													\$ 110 M								\$ 120 M										
		IO-003	Ej. Antenas	\$ 600 M									\$ 25 M													\$ 30 M								\$ 35 M										
		IO-004	Ej. Arrendamiento de equipos	\$ 500 M									\$ 100 M													\$ 110 M								\$ 120 M										
		IO-005	Ej. Telefonos	\$ 42 M									\$ 10 M													\$ 20 M								\$ 30 M										
		IO-006	Ej. Servicio de Nube Pública	\$ 25 M										\$ 500 M												\$ 700 M								\$ 900 M										
		IO-007	Ej. Cuentas de correo	\$ 32 M									\$ 100 M													\$ 130 M								\$ 150 M										
		IO-008	Ej. Honorarios contratistas	\$ 87 M									\$ 800 M													\$ 700 M								\$ 600 M										

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 18: Definir las Comunicaciones del PETI

En esta sesión se definirá las comunicaciones de los elementos que conforman el PETI. Se identifican los interesados del PETI utilizando la tabla para la Caracterización de interesados, se definen los mensajes que se van a utilizar para comunicar el PETI a cada interesado utilizando la tabla para las Comunicaciones del PETI.

Los mensajes pueden ser comunicados por correo electrónico o en la página web, los mensajes deberán ser definidos para toda la vigencia.

Figura 24.*Caracterización de los interesados*

Grupo de interés	Descripción	Características
Ej. Área de Talento Humano	Ej. Corresponde al Grupo completo de la Dirección de Talento Humano	Ej. A. 80% lleva más de 5 años en la entidad. B. 90% Son personas menores de 30 años
Ej. Colaboradores de la entidad	Ej. Son todos los colaboradores de la entidad	Ej. A. Son profesionales de diferentes áreas del conocimiento B. 90% mayores de 50 años

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Figura 25.*Comunicaciones del PETI*

	Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
Plan de comunicación del PETI	Ej. Avance de la estrategia de TI	Ej. Alta dirección	Ej. Presencial	Ej. Documento	Ej. Líder de Planeación	Ej. semestral
		Ej. Gerentes de proyecto	Ej. Correo electrónico	Ej. Excel	Ej. Líder estratégico de TI	Ej. mensual
		Ej. directores de área	Ej. Correo electrónico	Ej. Presentación	Ej. Líder estratégico de TI	Ej. trimestral
	Ej. Hoja de Ruta					
	Ej. Objetivos y Metas de TI					
	Ej. Modelo operativo					
	Ej. Iniciativas de Gobierno Digital					
Ej. Hallazgos						

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 19: Construir el PETI

En esta sesión se construirá el documento del PETI utilizando los productos generados en las sesiones anteriores, para lo cual se debe:

- ✓ Construir la introducción, el objetivo y alcance del PETI en el primer capítulo del documento.
- ✓ Construir un Marco normativo utilizando como plantilla la tabla de normatividad construida en la Sesión 7: Analizar el entorno y la normatividad vigente, estableciendo el segundo capítulo del documento.
- ✓ Presentar el entendimiento estratégico mediante la estrategia de la entidad identificada en la Sesión 2: Entender la estrategia y mostrar la alineación de la estrategia de TI describiendo cada uno de los objetivos y metas de TI definidos en la Sesión 11: Construir la estrategia de TI y presentar la última medición de las metas de TI.
- ✓ Presentar la hoja de ruta construida en la Sesión 17: Construir la hoja de ruta y describir cada una de las iniciativas gastos de operación utilizando las fichas de iniciativas y de gastos propuestas en esta sesión.
- ✓ Describir la situación actual mediante la información generada en las sesiones de la segunda fase, utilizando las fichas de servicio construidas en la Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios y el Modelo operativo construido en la Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación. Como introducción a este capítulo se puede utilizar la tabla de caracterización de servicios.
- ✓ Describir la situación objetivo utilizando el catálogo de brechas construido en la Sesión 13: Identificar las brechas y la demás información que se generó a través de las sesiones de la tercera fase. 2 1 4 5

- ✓ Incluir el estado actual del tablero de indicadores de TI de la Sesión 20: Definir el seguimiento y control del PETI
- ✓ Presentar el Plan de comunicaciones del PETI que se va a utilizar para comunicar el PETI utilizando el listado de comunicaciones y la matriz de interesados definidos en la Sesión 18: Definir las Comunicaciones del PETI.

Fase 4: Presentar

En esta última fase se presentará el Plan Estratégico de TI a la Alta Dirección de la entidad y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Al finalizar esta fase el PETI deberá estar integrado con el Plan de Acción Institucional y publicado en el sitio web de la entidad.

Sesión 20: Definir el seguimiento y control del PETI

En esta se construirá los indicadores que permitan hacer seguimiento y control sobre las iniciativas de inversión, los gastos de operación y las metas de la estrategia de TI. Todos los indicadores deberán ser integrados posteriormente en un tablero de indicadores que permita evaluar la gestión de TI.

Para el desarrollo de esta sesión se debe:

- ✓ Haber construido el PETI.
- ✓ Definir los indicadores de cada una de las iniciativas de inversión utilizando el Formato de indicadores para poder realizar seguimiento al avance del PETI.
- ✓ Definir indicadores asociados a los gastos de operación de TI e indicadores del modelo operativo relacionados con capacidades y servicios de TI utilizando el Formato de indicadores.

- ✓ Para cada una de las metas de TI definir indicadores que permitan hacer seguimiento al avance de la estrategia de TI utilizando el Formato de indicadores.
- ✓ Construir el Tablero de Indicadores que permita ver todos los indicadores y hacer seguimiento al avance de la estrategia de TI. Este tablero deberá ser presentado en el documento final.

Figura 26.

Formato de Indicador

Formato de indicador				
Código	Nombre			Frecuencia de medición
EJ. IE01				Frecuencia
Id Meta	Nombre meta asociada			
Variables			Fuente	
Variable 1	Definición de variable 1		Fuente de información	
Variable 2	Definición de variable 2		Fuente de información	
Formulación				
Ej. Número de solicitudes aprobadas / Número total de solicitudes				
Rangos				
Bueno	de	90%	a	100%
Intermedio	de	50%	a	80%
Malo	de	0	a	50%

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Figura 27.*Tablero de Indicador*

Tablero Indicadores				
Proyecto	Avance real	Avance esperado	Desfase	
I008			0%	
I002			0%	
I001			0%	
I007			0%	
Objetivo de TI	Meta de TI	Indicador	Valor actual	Fecha Medición
			Ej. 60%	1/01/2019
			Ej. 99%	1/06/2019
Id proceso de TI	Nombre Proceso	Indicador	Valor actual	Fecha Medición
			Ej. 20%	1/01/2019
			Ej. 99%	1/06/2019

Nota: Recuperado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Sesión 21: Aprobar y publicar el PETI

En esta sesión se presentará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y a la Alta Dirección el PETI para su aprobación, después se incluyen las iniciativas definidas en la hoja de ruta del PETI en el Plan de Acción Institucional de acuerdo con lo establecido en el Decreto 612 de 2018 y finalmente se publica el PETI en el sitio web www.garzon-huila.gov.co.

Sesión 22: Presentar el PETI

En esta sesión se realizará la presentación del Plan Estratégico de TI de acuerdo con las Comunicaciones del PETI definidas en la sesión 18.

Sesión 23: Validar equivalencias y relación de evidencias

Esta sesión es opcional para aquellas entidades que ya han adelantado el proceso de construcción del PETI para la vigencia 2020 y requieren homologar los entregables y evidencias asociadas a esta nueva guía.

Teniendo en cuenta lo anterior esta sesión No Aplica, debido a que es la primera vez que el municipio de Garzón construye el PETI.

Desarrollo de las fases

Este capítulo contiene el desarrollo de las cuatro (4) fases divididas en sesiones de trabajo, de acuerdo a la metodología propuesta. Se inicia buscando la comprensión de la situación actual de la entidad, seguido de un análisis que permite identificar las oportunidades de mejora de los servicios y la operación, para construir el Plan Estratégico de Tecnología de la Información PETI, del municipio de Garzón Huila.

Teniendo en cuenta que la Alcaldía de Garzón, se califica de acuerdo a los resultados del índice de desempeño institucional, según el cumplimiento de las diferentes políticas de Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, para el desarrollo de este capítulo se tiene en cuenta el autodiagnóstico de la política de Gobierno Digital y los Siete (7) dominios del Marco de Referencia de Arquitectura empresarial: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos, Uso y apropiación y Seguridad, los cuales se encuentran inmersos en el desarrollo de las diferentes sesiones.

Fase 1 Comprender

De acuerdo con la G.ES.O6 versión 2 de 2019, en esta fase se desarrollan cinco (5) sesiones: Involucrar a los participantes e interesados.

- Entender la estrategia
- Identificar y caracterizar los servicios
- Identificar y caracterizar la operación
- Evaluar y comprender los servicios

Sesión 1: Involucrar a los participantes e interesados.

En esta sesión se identifican “los interesados del proyecto, denominados en inglés stakeholders, son todas aquellas personas u organizaciones cuyos intereses puedan ser afectados de manera positiva o negativa por el proyecto. También se incluye en el grupo de interesados a todas aquellas personas que crean que podrán verse afectadas por el proyecto, aunque en realidad el proyecto no vaya a afectarlos”. (Lledó, 2017, página 76)

Se convocó al jefe del departamento administrativo de planeación y al profesional universitario de la oficina de sistemas que actúa como líder estratégico de TI y el de la entidad, con los cuales se definió las personas líderes de diferentes áreas que harían parte del grupo para la construcción del PETI, con el objetivo de desarrollar la planeación para la transformación digital del municipio de Garzón

Tabla 4.

Registro del Grupo para la construcción del PETI

Área	Nombre del Participante	Función
Planeación	Jefe de Planeación: Integrante del Grupo de trabajo de Arquitectura Empresarial Dr. FRANCISCO JAVIER CARDOZO TOVAR	Garantizar que las acciones y mejoras propuestas estén alineadas con el Plan estratégico Institucional
Tecnologías de la Información	Líder de la implementación de Gobierno Digital, Líder Estratégico de TI Ing. WILSON LOMBANA GALINDEZ	Orientar a las áreas en la definición de las acciones de mejora.
Áreas Misionales	Líderes de las áreas funcionales y de los procesos de la entidad Prof. GLADYS MIREYA GONZALEZ SANCHEZ y NATHALY SUAREZ TOVAR	Definir las oportunidades de mejora y posibles soluciones a cada una
Atención al Ciudadano	Líderes del proceso de atención al ciudadano Dr. MARCO ANTONIO CERRA MOLINA	Definir las necesidades de los usuarios de la entidad y posibles soluciones a cada una

Área	Nombre del Participante	Función
Secretaría General (Financiera)	Líder del proceso de gestión financiera o del área financiera Dr. YOHAN LEANDRO RODRIGUEZ SANTANA	Identificar el presupuesto que se debe asignar para cada acción.
Secretaría General (Representante legal)	Responsable Institucional de la Política de Gobierno Digital: es el representante legal y es el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de la Política. Dr. LEONARDO VALENZUELA RAMIREZ	Coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de las acciones definidas
Oficina de control interno	Líder de la oficina de control interno Dra. MARIA EUGENIA OCHOA SEGURA	Controlar y gestionar los riesgos asociados.
Áreas de apoyo	Responsable de Seguridad y Privacidad de la Información Ing. PABLO ANDRES LOZANO	Velar por la adopción del modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
Otros Participantes	Área Gestión de tecnologías de la Información	Nombre Ing. Gloria Consuelo Quevedo Castro Líder del Proyecto

Nota: Elaboración basada en la G.ES. 06 Guía para la construcción del PETI. Versión 2 de 2019

Sesión 2: Entender la estrategia.

En esta sesión se contextualiza a los integrantes del grupo para la construcción del PETI, en los propósitos, componentes y habilitadores de la política de gobierno Digital; en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y MIPG y se involucran en entender la estrategia del municipio de Garzón Huila, para construir la ficha de la Entidad.

Para la construcción de la ficha de la entidad se tiene como insumo el Plan de Desarrollo Municipal, el presupuesto de ingresos y ejecuciones, publicados en la página web www.garzon-huila.gov.co y finalmente se evidencia la evaluación del autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital por dominios.

Plan de Desarrollo Municipal 2020 -2023 “GARZÓN, SI SOMOS EL CAMBIO”

En el Artículo 2° del Plan de Desarrollo municipal “GARZÓN, SI SOMOS EL CAMBIO”, se presenta la misión y la visión para la vigencia 2020 -2023

“Misión: El municipio de Garzón es la entidad territorial que representa los intereses de la comunidad bajo jurisdicción, cuya misión es servir de instrumento para el ejercicio de la participación democrática local, a partir de la cual se procura la óptima utilización de los recursos disponibles con el propósito de afrontar las situaciones problemáticas colectivas y potenciar las ventajas competitivas del territorio desarrollando la función administrativa con criterios de transparencia eficiencia y responsabilidad.

Consolidar un proceso continuo de mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Garzón, fundamentado en la provisión equitativa de los servicios sociales básicos a la población, el desarrollo de las competencias ciudadanas, de la sociedad en su conjunto y la promoción de procesos productivos y sostenibles para la generación de bienestar social, riqueza y oportunidades de relación personal del individuo en su territorio

Visión: En el año 2023, Garzón será un municipio reconocido por su gestión transparente, caracterizado por su progreso, innovación, inclusión y participación ciudadana, que les permite a sus ciudadanos un desarrollo integral y mejor calidad de vida.”(Valenzuela Ramírez, 2020, p.36)

El Artículo 6° del Plan de Desarrollo del Municipio de Garzón presenta el objetivo general: *“Contribuir con el progreso y desarrollo del municipio de Garzón, con transparencia e igualdad de oportunidades para todos, a través del cumplimiento de las metas establecidas en cada uno de los sectores, que garanticen una sociedad justa, incluyente, 2productiva y responsable”*.(Valenzuela Ramírez, 2020, p.38)

El Artículo 8° del Plan de Desarrollo municipal “GARZÓN, SI SOMOS EL CAMBIO”, define nueve (9) líneas estratégicas fundamentales para el logro de los objetivos propuestos para la vigencia 2020 -2023, las cuales se relacionan con sus respectivos Sectores:

Línea estratégica 1: Juntos renovando la educación y el deporte

(Sectores: Educación, deporte y recreación)

Línea estratégica 2: Garzón para vivir más y mejor.

(Sector: Salud y protección Social)

Línea estratégica 3: Bienestar, desarrollo humano y calidad de vida.

(Sector: Inclusión Social)

Línea estratégica 4: Territorios e infraestructura competitiva, mejorando la calidad de vida de los Garzoneños

(Sectores: Vivienda, Minas y energía, Transporte)

Línea estratégica 5: Productividad, competitividad y medio ambiente

(Sectores: Agricultor para el Desarrollo Social, Ambiente y desarrollo sostenible,

Línea estratégica 6: Garzón para vivir más y mejor.

(Sectores: Justicia y Derecho, Tecnologías de la información y las comunicaciones, Ciencia y Tecnología, Gobierno Territorial, Trabajo)

Línea estratégica 7: Desempeño e innovación, al servicio del desarrollo

(Sector: Información estadística)

Línea estratégica 8: Por una mejor movilidad vial.

(Sector: Transporte)

Línea estratégica 9: Garzón, destino ideal como centro cultural y artístico.

(Sectores: Cultura, Comercio, Industria y Turismo).

Para el desarrollo de la estrategia de TI de la entidad, se consideran dos sectores de la línea estratégica 6: Sistema Institucional Seguro y Transparente, los cuales se relacionan a continuación:

✓ **Sector Tecnologías de la información y las comunicaciones:**

Programas: Fomento del desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

Objetivo: Orientado a impulsar el desarrollo y operación de aplicaciones, sistemas de información, software y servicios conexos, contenidos digitales, así como la gestión y promoción de las TIC, el desarrollo de procesos de formación con impacto económico, social y para el Gobierno, promoviendo la adopción de una cultura TIC en toda la sociedad e impulsando programas, servicios y esquemas para el emprendimiento, la colaboración, la participación, la innovación pública digital, el fortalecimiento de la industria y generación de talento humano TIC

✓ **Sector Ciencia y Tecnología**

Programa: Consolidación de una institucionalidad habilitante para la Ciencia Tecnología e Innovación (CTI)

Objetivo: orientado al diseño, seguimiento y evaluación de los instrumentos para la Ciencia Tecnología e Innovación (CTI); implementación de estrategias para canalizar mayores recursos provenientes de otras entidades del Sistema Nacional de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación y del sector privado, de banca Multilateral y de fondos sectoriales; y en la promoción, desarrollo y uso del marco normativo de la Ciencia, Tecnología e Innovación

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

“En todas las entidades se deberá contar con un el acto administrativo mediante el cual se integra el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y tener en cuenta las funciones que debe cumplir este Comité de acuerdo con lo previsto en el Decreto 1083 de 2015, actualizado por el Decreto 1499 de 2017”(MIPG et al., 2019). Teniendo en cuenta lo anterior, el municipio de Garzón creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante Resolución número 0511 del 21 de junio de 2018.

Organigrama de la Alcaldía Municipal de Garzón

Mediante el Decreto No. 107 del 19 de Julio de 2018, se aprobó y adoptó el Organigrama de la Alcaldía de Garzón.

Figura 28.*Organigrama*

Nota: Recuperado de <http://garzonhuila.micolombiadigital.gov.co/alcaldia/organigrama>

Estructura Organizacional y funcional de la administración municipal de Garzón.

La estructura orgánica de la administración central del municipio de Garzón, está constituida por las áreas de gestión de dirección, asistencia directiva, de apoyo y misional.

Área de dirección. El área de dirección comprende el conjunto de funciones que permitan determinar políticas, formular planes, tomar decisiones de carácter estratégicas, manejar las relaciones políticas con la comunidad, entidades públicas y privadas y ejercer control y evaluación de la gestión municipal.

Área de asistencia directiva. El área de asistencia directiva le corresponde el análisis de las situaciones propias del ejercicio de la función pública, el desarrollo del sistema de planeación y control, la emisión de conceptos y recomendaciones, la asistencia en áreas específicas y la presentación de alternativas para la toma adecuada de decisiones del nivel de dirección y el

desarrollo de las funciones de las áreas de apoyo y misionales dentro del marco legal y con criterios técnicos.

Áreas de apoyo. El área de apoyo le corresponde el conjunto de funciones que permitan la comunicación y coordinación intra e interinstitucional y la disposición eficiente del talento humano, recursos financieros, físicos y la información requerida para el cumplimiento de las funciones del área misional.

Área misional. El área misional comprende el conjunto de funciones que permitan la transformación de las políticas generales en programas, la racionalización y operativización de los proyectos que componen los planes definidos estratégicamente por el área de dirección y asistidos por el área de apoyo, con el fin de brindar directa y eficazmente a la comunidad los servicios que le competen al municipio.

La estructura orgánica del municipio de Garzón, estará conformada por las siguientes unidades administrativas

- ✓ **Despacho del alcalde:** Asesor de Control Interno, Asesor del Despacho, Asesor de Cultura y Turismo, Asesor de Desarrollo Social, Asesor de Atención a Víctimas
- ✓ **Departamento Administrativo de Planeación:** Vivienda, Vías e Infraestructura, Urbanismo, SISBEN, Asesor DAMA, Asesor Gestión del Riesgo
- ✓ **Departamento Administrativo Jurídico:** Asesor de Contratación
- ✓ **Secretaría de Salud:** Saneamiento Ambiental, Aseguramiento, Vigilancia, Salud Pública
- ✓ **Secretaría de Tránsito y Transporte:** Procesos Contravencionales y Cobro Coactivo, Trámites
- ✓ **Secretaría de Hacienda:** Tesorería, Cobro Persuasivo, Contabilidad

- ✓ **Secretaría General y de Convivencia:** Comisaría de familia, Inspección de Policía, Archivo y Almacén
- ✓ **Secretaría de Educación, Deporte y Recreación:** Biblioteca, Deportes, Recreación

Tabla 5.*Extracto de la Ficha de la entidad*

Ficha de la Entidad			
Nombre de la Entidad	Alcaldía de Garzón	Municipio	Garzón Huila
Orden	Territorial	Presupuesto ejecutado en la última vigencia en toda la entidad	\$77.960.991.058,96
Naturaleza Jurídica	Alcaldía	Presupuesto de TI ejecutado última vigencia	\$101.9000.00
Nivel	Central	Fecha de última actualización plan estratégico institucional	31 de Mayo de 2020
Tipo de Vinculación	Adscripción	Fecha de última actualización plan estratégico de TI	
Representante Legal	Dr. Leonardo Valenzuela Ramírez	NIT.	892115198
Estrategia de la Entidad			
Misión de la entidad	<p>El municipio de Garzón es la entidad territorial que representa los intereses de la comunidad bajo jurisdicción, cuya misión es servir de instrumento para el ejercicio de la participación democrática local, a partir de la cual se procura la óptima utilización de los recursos disponibles con el propósito de afrontar las situaciones problemáticas colectivas y potenciar las ventajas competitivas del territorio desarrollando la función administrativa con criterios de transparencia eficiencia y responsabilidad.</p> <p>Consolidar un proceso continuo de mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Garzón, fundamentado en la provisión equitativa de los servicios sociales básicos a la población, el desarrollo de las competencias ciudadanas, de la sociedad en su conjunto y la promoción de procesos productivos y sostenibles para la generación de bienestar social, riqueza y oportunidades de relación personal del individuo en su territorio.</p>		
Visión de la entidad	<p>En el año 2023, Garzón será un municipio reconocido por su gestión transparente, caracterizado por su progreso, innovación, inclusión y participación ciudadana, que les permite a sus ciudadanos un desarrollo integral y mejor calidad de vida</p>		

Nota: Elaboración basada en la G.ES. 06 Guía para la construcción del PETI. Versión 2 de 2019

En el anexo No. 4. Ficha de la Entidad, se puede apreciar el total de objetivos planteados para alcanzar las metas del Plan de Desarrollo Municipal 2020 -2023 “GARZÓN, SI SOMOS EL CAMBIO”.

Finalmente se contextualiza el resultado del Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital, que es una herramienta de MIPG, que le permite a la entidad desarrollar un ejercicio de valoración del estado actual de la Política y define la línea base del indicador, respecto a los aspectos que debe fortalecer. Para la calificación, se estableció una escala de valoración en 5 niveles así:

Tabla 6.

Escala de valoración del Autodiagnóstico

Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	1	
21 - 40	2	
41 - 60	3	
61- 80	4	
81- 100	5	

Nota: Tomado de la <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico>.

Estrategia de TI: “Este dominio tiene el fin de apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en las instituciones, para lograr que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales”.

Según a herramienta de MIPG, este dominio se encuentra en un Nivel 1, su línea base es muy baja, con dieciocho (18) puntos. En la actualidad La Alcaldía de Garzón no cuenta con una declaración formal de la Misión, Visión y Objetivos de TI, por lo cual no existe una alineación de la estrategia de TI con la Estrategia Institucional.

La entidad requiere fortalecer este Dominio mediante el desarrollo e ejercicios de Arquitectura empresarial para formular, construir y actualizar periódicamente del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado, donde incluya la proyección del presupuesto y el mapa de ruta; realizar de manera periódica el seguimiento y control de la ejecución del presupuesto y el plan de compras asociado a los proyectos estratégicos definidos en el PETI., igualmente requiere definir las políticas y estándares que faciliten la gestión y la gobernabilidad de TI y mantener actualizado el catálogo de los servicios de TI.

Tabla 7.

Indicadores Estrategia de TI

Categoría	Calificación	Actividades de gestión	Puntaje (0 - 100)
Indicadores Estrategia de TI	18,0	La entidad formuló y actualizó el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado	0
		La entidad incluyó en el PETI:	
		a. El portafolio o mapa de ruta de los proyectos	
		b. La proyección del presupuesto,	
		c. El entendimiento estratégico,	0
d. El análisis de la situación actual,			
e. El plan de comunicaciones del PETI			
f. Todos los dominios del Marco de Referencia.			
Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de monitoreo de la Estrategia de Gobierno en línea:			
a. Definición de indicadores de seguimiento y evaluación del PETI			
b. Medición de indicadores del PETI			
c. Formulación de acciones de mejora a partir de la medición de indicadores de seguimiento y evaluación del PETI			
		En relación con el catálogo de servicios de TI, la Entidad:	
		a. Lo tiene y está actualizado	
		b. Lo tiene y no está actualizado	50
		c. No lo tiene o se encuentra en proceso de construcción	
		Con respecto a Arquitectura Empresarial la Entidad:	
		a. Realizó ejercicios de arquitectura empresarial de toda la entidad.	
		b. Realizó ejercicios de arquitectura empresarial a nivel de uno proceso o más procesos de la entidad.	40
		c. Se encuentra en proceso de ejecución	

Nota: Elaboración basada en el Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital

Gobierno de TI: “Este dominio brinda directrices para implementar esquemas de gobernabilidad de TI y para adoptar las políticas que permitan alinear los procesos y planes de la institución con los del sector.”

Según a herramienta de MIPG, este dominio se encuentra en un Nivel 3, su línea base es media, con cincuenta cero ocho (50,8) puntos. En la actualidad La alcaldía de Garzón, cuenta con diversas políticas de TI, las cuales se relacionan a continuación:

- Política para la identificación, clasificación y control de activos de información.
- Política de administración de acceso de usuarios
- Política de acceso a redes y recursos de red.
- Política de uso adecuado de internet.
- Política de protección frente a redes sociales.
- Política de protección frente a correos electrónicos institucionales.
- Políticas de seguridad física
- Políticas de Seguridad para los equipos.
- Políticas de Control de Contraseña.
- Políticas de protección contra código malicioso
- Políticas de continuidad, contingencia y recuperación de la información

Adicionalmente se cuenta con un proceso de soporte técnico, que hace parte del macro proceso Gestión de Tecnologías de Información.

Para desarrollar con eficiencia las actividades de Planeación y Operación de TI, es importante fortalecer y definir la estructura organizacional de la oficina de Sistemas; actualmente solo cuenta con un profesional universitario de planta y un profesional de contrato para toda la

gestión de TI, adicionalmente se requiere actualizar el Macro proceso de Gestión de TI, e implementar metodologías para la gestión de proyectos y para la selección y/o evaluación de soluciones de TI.

Tabla 8.*Indicadores Gobierno de TI*

Categoría	Calificación	Actividades de gestión	Puntaje (0 - 100)
Indicadores Gobierno de TI	50,8	Durante el periodo evaluado, la entidad incorporó en su esquema de gobierno de TI	33
		a. Políticas de TI	
		b. Procesos de TI	
		c. Indicadores de TI	
d. Instancias de decisión de TI			
e. Roles y responsabilidades de TI			
f. Estructura organizacional del área de TI	70		
Con respecto a la optimización de las compras de TI, la entidad:			
a. Utilizó Acuerdos Marco de Precios para bienes y servicios de TI			
b. Utilizó contratos de agregación de demanda para bienes y servicios de TI.	0		
c. Aplicó metodologías o casos de negocio y criterios para la selección y/o evaluación de soluciones de TI			
Durante el periodo evaluado, la entidad usó una metodología para la gestión de proyectos de TI	100		
Durante el periodo evaluado, hubo transferencia de conocimiento de los proveedores y/o contratistas de TI hacia la Entidad.			

Nota: Elaboración basada en el Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital.

Información de TI: “Este dominio permite definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma”.

Según a herramienta de MIPG, este dominio se encuentra en un Nivel 1, su línea base insipiente con cero (0) puntos. En la actualidad La alcaldía de Garzón, requiere fortalecer la gestión y planeación de los componentes de información: definir un esquema de gobierno y una metodología para el diseño de los componentes de información, construir el Catalogo de compontes de información de acuerdo al Marco de referencia de Arquitectura Empresarial, hacer uso del Marco de Interoperabilidad definido por el Estado Colombiano y gestionar controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los Componentes de Información.

Tabla 9.*Indicadores de Información*

Categoría	Calificación	Actividades de gestión	Puntaje (0 - 100)
		Con relación a la gestión y planeación de los componentes de información, la entidad: a. Definió un esquema de gobierno de los componentes de información b. Definió una metodología para el diseño de los componentes de Información c. Definió un esquema para el análisis y aprovechamiento de los componentes de Información. e. Ninguna de la anteriores	0
		Del catálogo de componentes de información, la entidad ha documentado de acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura empresarial: a El Catálogo o directorio de datos (abiertos y georreferenciados) b El Catálogo de Información c El Catálogo de Servicios de información d El Catálogo de Flujos de información	0
Indicadores Información	0	Durante el periodo evaluado, la entidad usó el estándar GEL-XML en la implementación de servicios para el intercambio de información con otras entidades	0
		Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de monitoreo de la Estrategia de Gobierno en línea: a. Definición de un programa y/o estrategia de calidad de los componentes de información institucional b. Seguimiento del programa y/o estrategia de calidad de los componentes de información definido c. Implementación de los controles de calidad de los datos en los sistemas de información d. Definición de los indicadores y métricas para medir la calidad de los componentes de información e. Ejercicios de diagnóstico y perfilamiento de la calidad de datos. f. Definición y aplicación metodologías para medir la calidad de los componentes de información.	0

Nota: Elaboración basada en el Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital

Sistemas de Información de TI: “Este dominio permite planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas que facilitan y habilitan las dinámicas en una institución.”.

Según a herramienta de MIPG, este dominio se encuentra en un Nivel 2, su línea base es de veintinueve coma dos (29,2) puntos. En la actualidad La alcaldía de Garzón, requiere fortalecer la gestión del ciclo de vida de los sistemas de información: Definir y aplicar metodologías para el diseño, desarrollo, implementación y despliegue de los sistemas de información, construir el catálogo de los sistemas de información, e implementar dentro de sus sistemas de información la guía de estilo y las especificaciones técnicas de usabilidad definidas por la Entidad

Tabla 10.

Indicadores de Sistemas de Información

Categoría	Calificación	Actividades de gestión	Puntaje (0 - 100)
Indicadores Sistemas de Información	29,2	Durante el periodo evaluado, la entidad incorporó dentro de los contratos de desarrollo de sistemas de información, cláusulas que obliguen a realizar transferencia de derechos de autor a su favor.	0
		Durante el periodo evaluado, la entidad implementó dentro de sus sistemas de información la guía de estilo y las especificaciones técnicas de usabilidad definidas por la Entidad y el Ministerio de TIC en sus:	0
		a. Sistemas de información misionales b. Sistemas de información de soporte c. Sistemas de información estratégicos d. Portales digitales e. Ninguna de las anteriores	
		Durante el periodo evaluado, los sistemas de información de la entidad cumplieron con características que permiten la apertura de sus datos	100
		Con respecto al ciclo de vida de los sistemas de información, la entidad:	
		a. Definió y aplicó metodologías para el diseño, desarrollo, implementación y despliegue de los sistemas de información. b. Implementó actividades para la gestión del control de cambios sobre los sistemas de información. c. Realizó mantenimientos preventivos y correctivos sobre los sistemas de información.	25

Categoría	Calificación	Actividades de gestión	Puntaje (0 - 100)
		d. Estableció ambientes de pruebas y producción independientes, para asegurar la correcta funcionalidad de los sistemas de información.	
		<p>Con respecto a la arquitectura de los sistemas de información, la entidad:</p> <p>a. Elaboró el catálogo de sistemas de información</p> <p>b. Definió los diagramas de interacción e interoperabilidad de sus sistemas de información.</p> <p>c. Documentó las arquitecturas de solución de sus sistemas de información.</p> <p>Durante el periodo evaluado, la Entidad contó con mecanismos para asegurar la trazabilidad sobre las transacciones realizadas en los sistemas de información:</p> <p>a Totalmente (Políticas y Parametrización en más del 90% de Sistemas de Información)</p> <p>b Parcialmente (Políticas y parametrización entre el 50 y 90% de sus sistemas de información)</p> <p>c Incipientemente (Políticas y parametrización en menos del 50% de sus sistemas de información)</p>	0 50

Nota: Elaboración basada en el Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital.

Servicios Tecnológicos: “Este dominio permite gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información en las instituciones.”

Según a herramienta de MIPG, este dominio se encuentra en un Nivel 3, su línea base es de cuarenta y ocho coma cinco (48,5) puntos. En la actualidad La alcaldía de Garzón, requiere fortalecer este dominio, actualizando y documentando la arquitectura de servicios tecnológicos, definiendo acuerdos de nivel de servicio para los servicios tecnológicos prestados por terceros, implementando una mesa de servicios para el soporte y atención de incidentes y problemas de los servicios tecnológicos y gestionando el control de la calidad y seguridad de los servicios tecnológicos, la entidad:

Tabla 11.*Indicadores de Servicios Tecnológicos*

Categoría	Calificación	Actividades de gestión	Puntaje (0 - 100)
Indicadores de Servicios Tecnológicos	48,5	La Entidad posee una arquitectura de servicios tecnológicos (arquitectura de infraestructura tecnológica): a Documentada y no actualizada b Documentada y actualizada	50
		La entidad aplicó metodologías de evaluación de alternativas de solución y/o tendencias tecnológicas para la adquisición de servicios y/o soluciones de TI: a. Siempre b. Algunas veces c. Nunca	50
		Durante el periodo evaluado, la entidad implementó un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos	100
		Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de monitoreo de la Estrategia de Gobierno en línea: a. Definición de acuerdos de nivel de servicio para los servicios tecnológicos prestados por terceros. b. Seguimiento a los acuerdos de nivel de servicio de los servicios tecnológicos prestados por terceros. c. Implementación de herramientas de gestión para el monitoreo y generación de alarmas tempranas sobre la continuidad y disponibilidad de los servicios. d. Proyección de la capacidad de los servicios tecnológicos	25
		Con relación a los procesos de operación y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, la Entidad: a Implementó procesos de mantenimiento preventivo b Implementó procesos de mantenimiento correctivo c Implementó una mesa de servicios para el soporte y atención de incidentes y problemas de los servicios tecnológicos. Con respecto a la gestión y control de la calidad y seguridad de los servicios tecnológicos, la entidad: a. Definió controles de calidad para los servicios tecnológicos. b. Definió controles de seguridad para los servicios tecnológicos c. Implementó controles de calidad para los servicios tecnológicos d. Implementó controles de seguridad para los servicios tecnológicos e. Definió indicadores para el seguimiento de la efectividad de los controles de calidad de los servicios tecnológicos. f. Definió indicadores para el seguimiento de la efectividad de los controles de seguridad de los servicios tecnológicos.	66

Nota: Elaboración basada en el Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital

Uso y apropiación: “Este dominio permite definir la estrategia y prácticas concretas que apoyan la adopción del Marco y la gestión TI que requiere la institución para implementar la Arquitectura TI.”

Según a herramienta de MIPG, este dominio se encuentra en un Nivel 1, su línea base es de veinte puntos (20) puntos. En la actualidad La alcaldía de Garzón, requiere fortalecer este dominio, caracterizando los grupos de interés internos y externos, capacitando a todos los grupos de interés con relación a los temas de TI. y divulgando y comunicando internamente los proyectos de TI

Tabla 12.

Indicadores de Uso y apropiación

Categoría	Calificación	Actividades de gestión	Puntaje (0 - 100)
Indicador de Proceso Logro: Uso y Apropiación	20,0	Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea: a. Diagnóstico del uso y apropiación de TI en la entidad. b. Caracterización de los grupos de interés internos y externos. c. Implementación de estrategias de gestión del cambio para los proyectos de TI d. Definición de indicadores para la medición del impacto del uso y apropiación de TI en la entidad. e. Capacitación para todos los grupos de interés con relación a los temas de TI. f. Divulgación y comunicación interna de los proyectos de TI"	20

Nota: Elaboración basada en el Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital

Seguridad: Este es el nuevo dominio del MRA, tiene como objetivo Identificar e incorporar los controles y procesos para asegurar la protección de la información.

Según a herramienta de MIPG, este dominio se encuentra cuatro (4) indicadores con los siguientes puntajes:

- Definición del Marco de Seguridad y Privacidad de la Información y de los sistemas de información, puntaje cuarenta coma cero (40,2)
- Plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información, puntaje veintiuno coma siete (21,7)
- Monitoreo y mejoramiento continuo, puntaje cero (0)
- Resultado Seguridad y Privacidad de la Información, puntaje sesenta y seis coma siete (66,7)

Este dominio debe fortalecer implementando y consolidando el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI, el Plan de transición del protocolo IPv4 A IPv6, actualizando el estado actual de la infraestructura tecnológica e implementando controles de seguridad y monitoreo y mejoramiento continuo.

Tabla 13.

Indicadores de Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información

Categoría	Calificación	Actividades de gestión	Puntaje (0 - 100)
Indicadores de: Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información	40,2	<p>¿Durante el periodo evaluado, cuál de las siguientes acciones realizó la Entidad?</p> <p>a. Generó un documento de diagnóstico, donde se identifica de manera clara el estado actual de la entidad en la implementación de Seguridad y Privacidad de la Información.</p> <p>b. Determinó el estado actual de la infraestructura tecnológica para desarrollar el plan de transición del protocolo IPv4 a IPv6. En lo que respecta a la política de seguridad y privacidad de la información:</p> <p>a. Está establecida</p> <p>b. Se encuentra alineada con los objetivos estratégicos de la entidad.</p> <p>c. Define los objetivos y da alcance a todos los procesos de la entidad.</p> <p>d. No se cuenta con una política de seguridad.</p> <p>Durante el periodo evaluado, el documento o manual con las políticas de seguridad y privacidad de la información se encontraba:</p> <p>a En construcción</p> <p>b En revisión</p>	0
			100

Categoría	Calificación	Actividades de gestión	Puntaje (0 - 100)
		<p>c En aprobación d Revisado, Aprobado y divulgado por el comité institucional de desarrollo administrativo o el que haga sus veces. e. No lo tiene</p> <p>En el periodo evaluado, la entidad cuenta con un acto administrativo a través del cual se crean o se modifican las funciones del comité institucional de desarrollo administrativo o el que haga sus veces, donde se incluyen los temas de seguridad y privacidad de la información</p>	0
		<p>En el periodo evaluado, la entidad cuenta con una metodología de gestión de activos de información donde se tienen en cuenta aspectos como: Cumplimiento legal, fechas de actualización, propietarios y criticidad de los activos.</p> <p>a La metodología de gestión de activos de información está en construcción b La metodología de gestión de activos de información está en revisión c La metodología de gestión de activos de información está en aprobación d La metodología de gestión de activos de información está revisada, aprobada y divulgado por comité institucional de desarrollo administrativo o el que haga sus veces. e No la tiene</p> <p>En el periodo evaluado, la entidad contó con un inventario de activos de información acorde a la metodología planteada a. Sí b. En Desarrollo/En proceso c. No.</p> <p>En el periodo evaluado, la Entidad contó con: a. Un avance del documento de la metodología para la gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información. b. Una metodología formalizada para la gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información. c. Un avance del plan de tratamiento del riesgo. d. El plan de tratamiento del riesgo establecido. e. La declaración de aplicabilidad en desarrollo. f. La declaración de aplicabilidad definida. g. Ninguna de las anteriores</p>	75
		<p>En el periodo evaluado, la entidad realizó la identificación, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad y privacidad de la información conforme a la metodología planteada a. Sí b. En Desarrollo/En Proceso b. No</p> <p>Para el periodo evaluado, el documento del plan de diagnóstico y estrategia de transición de IPv4 a IPv6, se encontraba: a En construcción b En revisión c En aprobación d Revisado, aprobado y divulgado por el comité institucional de desarrollo o el que haga sus veces. e No lo tiene</p>	66

Categoría	Calificación	Actividades de gestión	Puntaje (0 - 100)
Indicadores Plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información	21,7	La entidad formuló un plan de capacitación, sensibilización y comunicación de las políticas y buenas prácticas que mitiguen los riesgos de seguridad de la información a los que están expuestos los funcionarios	
		<p>Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea:</p> <p>a. Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de sitio Web o Intranet</p> <p>b. Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de eventos especiales relacionados con seguridad.</p> <p>c. Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios físicos (Volantes, carteleras etc...)</p> <p>d. Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios Digitales (e-learning, correo, pantallas, etc...)</p>	0
		<p>Seleccione las fortalezas que la entidad ha mostrado frente a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</p> <p>a. Asignación presupuesto para la implementación del SGSI.</p> <p>b. Asignación recurso humano altamente capacitado.</p> <p>c. Identificación de los controles adecuados.</p> <p>d. Definición de la implementación de las actividades o fases del SGSI.</p> <p>e. Compromiso por parte de la Dirección y Coordinadores en el apoyo activo al MSPI, mostrando su importancia para la entidad.</p> <p>Respecto al plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información, indique las acciones realizadas por la entidad:</p>	40
		<p>a. Está construyendo el plan control operacional, en el cual se indica la metodología para implementar las medidas de seguridad definidas en el plan de tratamiento de riesgos.</p> <p>b. Generó y aprobó el plan control operacional, en el cual se indica la metodología para implementar las medidas de seguridad definidas en el plan de tratamiento de riesgos</p> <p>c. Está construyendo los informes relacionados con la implementación de los controles de seguridad y privacidad de la información</p> <p>d. Generó y aprobó los informes relacionados con la implementación de los controles de seguridad y privacidad de la información</p> <p>e. Está definiendo los indicadores de gestión y cumplimiento que permitan identificar si la implementación del MSPI es eficiente, eficaz y efectiva</p> <p>f. Definió y aprobó los indicadores de gestión y cumplimiento que permitan identificar si la implementación del MSPI es eficiente, eficaz y efectiva</p>	25
		<p>Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea:</p> <p>a. Formulación del plan de comunicación, sensibilización y capacitación en lo referente a seguridad y privacidad de la información</p>	0

Categoría	Calificación	Actividades de gestión	Puntaje (0 - 100)
		b. Ejecución del plan de comunicación, sensibilización y capacitación en lo referente a seguridad y privacidad de la información, sin tener en cuenta la caracterización de grupos focales (Usuarios, Directivos, Técnicos y Terceros). c. Ejecución del plan de comunicación, sensibilización y capacitación en lo referente a seguridad y privacidad de la información, con base en la caracterización de grupos focales (Usuarios, Directivos, Técnicos y Terceros).	
Indicadores de: Monitoreo y mejoramiento continuo	0	Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de monitoreo de la Estrategia de Gobierno en línea: a. Revisión periódica de los compromisos establecidos para ejecutar el plan de tratamiento de riesgos a la seguridad de la información b. Seguimiento a la efectividad de los controles a los riesgos a la seguridad de la información c. Determinación de la eficacia en la gestión de incidentes de seguridad de la información en la entidad. d. Formulación del plan de seguimiento, evaluación y análisis de resultados del MSPI, teniendo en cuenta los indicadores de gestión y cumplimiento. e. Formulación de los planes de auditoria para la revisión y verificación de la gestión de la seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad. f. Seguimiento y control a la implementación del MSPI, por parte del comité institucional de desarrollo administrativo o el que haga sus veces	0
Indicadores de resultado Seguridad y Privacidad de la Información	66,7	La entidad contó con un proceso de identificación de infraestructura crítica, lo aplicó y comunicó los resultados a las partes interesadas Indique si el tiempo en promedio que demoró la entidad en corregir sus vulnerabilidades luego de ser reportadas por el COLCERT tardó: a. Minutos b. Horas c. Días d. Semanas e. La entidad no ha recibido reporte de COLCERT La entidad intercambió información de incidentes de seguridad con la entidad cabeza de sector o de ser necesario con el Colcert.	0 100 100

Nota: Elaboración basada en el Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital

Sesión 3: Identificar y caracterizar los servicios

En esta sesión se identifican los servicios institucionales de la Alcaldía municipal de Garzón, las áreas que participan, a quién se les ofrecen y los canales por los que se ofrecen, como insumos se cuenta con el Catalogo de servicios de TI, los trámites inscritos en el sistema único de información de tramites SUIIT y la ejecución presupuestal de la entidad.

El municipio de Garzón cuenta con un total de ciento dos (102) Servicios institucionales: de los cuales trece (13) servicios son de TI, que se brindan a los usuarios internos (Funcionarios y contratistas de la entidad), ochenta y ocho (88) servicios inscritos en el SUIIT y un (1) servicio identificado en la ejecución presupuestal de la entidad, los cuales se brinda a usuarios externos (ciudadanos).

A continuación, se presenta un extracto con veinte (20) de los servicios institucionales de la entidad, las áreas que participan y a quién se los ofrece el servicio.

Tabla 14.

Extracto Caracterización de Servicios de TI e Institucionales del Municipio de Garzón

ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario
S01	Acceso a Internet	Acceso a Internet: La velocidad de 60 Mb de bajada y 60 Mb de subida	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno
S02	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 10 Mb de bajada, 5 Mb de subida y soporta máximo 50 usuarios conectados concurrentemente	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno
S03	Correo Electrónico y herramientas Colaborativas	Basado en G-Suite Gmail de Google con un buzón de almacenamiento de 30 GB , almacenamiento en drive y acceso a aplicaciones de ofimática de Google	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno
S04	Gestión de red de Infraestructura tecnológica	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red que usan los Sistemas de información	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno
S05	Antivirus	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás.	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno
S06	Gestión de equipos de computo	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno

ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario
S07	Instalación de software en equipos de cómputo	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno
S08	Página web institucional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno
S09	Soporte a aplicaciones	Gestión de incidentes y/o problemas presentados en las aplicaciones	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno
S10	Mantenimiento de aplicaciones	Servicio que se encarga de realizar cambios en los sistemas de información para: Corregir errores recurrentes, Actualizar software base, Aumentar la capacidad funcional de la aplicación.	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno
S11	Adquisición de licencias de software	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno
S12	Gestión de Backup	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno
S13	Supervisión de proveedores de TI	Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales.	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno
S14	Licencia de inhumación de cadáveres	Autorización para enterrar o depositar cadáveres, restos óseos y partes humanas en los cementerios.	S. Salud	Externo
S15	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Obtener la inclusión de una persona en la ficha de clasificación socio-económica de un hogar existente en la base de datos del SISBEN y pueda de esta manera, ser un potencial beneficiario para acceder a programas sociales	Ofic. SISBEN	Externo
S16	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Obtener la corrección y/o actualización de los datos de identificación de una o varias personas ya registradas en la base de datos del SISBEN, tales como: nombres, apellidos, número de documento de identificación, tipo de documento, entre otros.	Ofic. SISBEN	Externo
S17	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Ser encuestado para ingresar a la base de datos del SISBEN en los siguientes casos: cuando la persona u hogar no han sido encuestados y lo requieren por primera vez, por cambio de domicilio dentro del mismo municipio o a otro municipio, cuando hay inconformidad con el puntaje obtenido o por inclusión de hogares nuevos en la unidad de vivienda	Ofic. SISBEN	Externo
S18	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Eliminar de la base de datos del SISBEN, las personas que pertenezcan a un hogar y que hayan fallecido o a quienes cambien de domicilio ya sea a otro municipio o dentro del mismo. Si el jefe del hogar es la persona que se va a retirar de la base de datos, se deberá definir quién va a ser el nuevo jefe del hogar.	Ofic. SISBEN	Externo
S19	Licencia urbanística	Obtener la autorización previa para adelantar obras de urbanización y parcelación de predios; de construcción en sus modalidades de obra nueva, ampliación, adecuación, modificación, restauración, reforzamiento estructural, demolición, reconstrucción y cerramiento; y de subdivisión en sus modalidades de subdivisión rural, urbana y reloteo.	Planeación - Ofic. Urbanismo	Externo
S20	Auxilio para gastos de sepelio	Obtener el reconocimiento y pago a quien compruebe haber sufragado los gastos de entierro de un afiliado o pensionado del Fondo Territorial de Pensiones, este auxilio será equivalente al último salario base de cotización, o al valor correspondiente a la última mesada pensional recibida, según sea el caso, sin que pueda ser inferior a cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, ni superior a diez (10) veces dicho salario.	S. General	Externo

Nota: *Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019*

La Caracterización de Servicios de TI e Institucionales del Municipio de Garzón se detallan en el Anexo No. 5

Seguidamente se identificó el número de servicios institucionales brindados a los usuarios externos de la Alcaldía de Garzón, evidenciando que la Secretaria de Hacienda – Tesorería, es la dependencia que más servicios ofrece.

Tabla 15.

Servicios Institucionales por dependencias

Dependencia	Nro. Tramites
Secretaria de Hacienda - Tesorería	29
Oficina de urbanismo	20
Secretaria General y de convivencia ciudadana	18
Departamento Administrativo de Planeación	5
Secretaria de Salud	5
Oficina SISBEN	4
Despacho	1
DAMA	2
Inspección de Policía	2
Secretaria de Educación	2
Gestión del Riesgo	1
TOTAL DE TRAMITES	89

Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación.

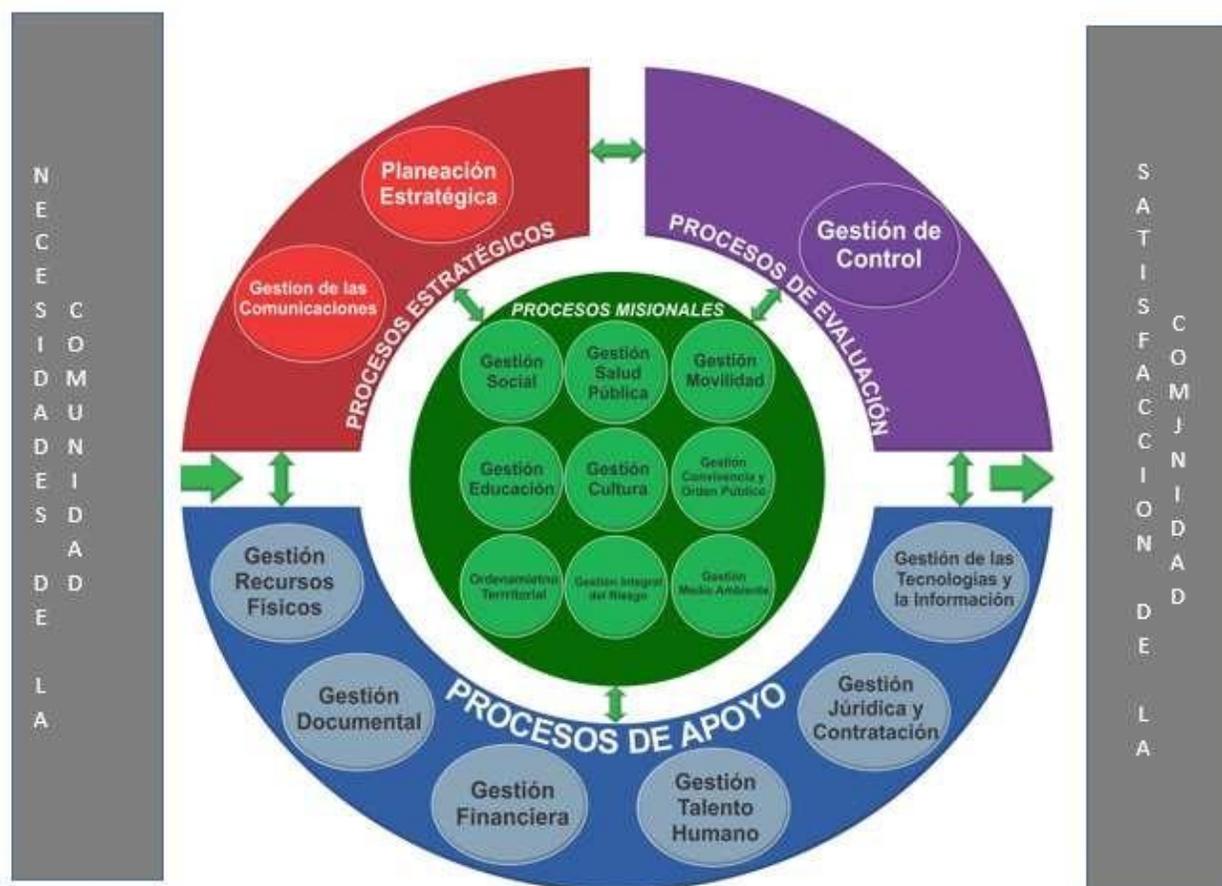
En esta sesión se identifican las capacidades de la entidad en términos generales, relacionando los recursos, procesos y roles asociados a cada capacidad. Como insumo se contó con el mapa de procesos de la Alcaldía municipal de Garzón, en el que se identifican dos (2) procesos estratégicos, nueve (9) procesos misionales, seis (6) procesos de apoyo y un (1) proceso de evaluación, para un total de 18 procesos.

Macro procesos:

- ✓ **Estratégicos:** Son el marco de referencia de la administración Municipal de Garzón y por tanto, direccionan el desarrollo y actuación de los procesos clave y de soporte
- ✓ **Misionales:** Requieren una integración generadora de valor en cada interacción, la cual da como resultado el cumplimiento a la misión de la entidad.
- ✓ **De Apoyo:** Son los procesos que facilitan que se produzca el servicio misional de la entidad, con las características de calidad que se requiere.
- ✓ **Evaluación y Control** Constituyen el elemento de control y verificación de las actuaciones en los diferentes procesos, con el fin de realizar un mejoramiento continuo de los mismos.

Figura 29.

Mapa de procesos municipio de Garzón.



Nota: Figura recuperada de documentos de la secretaria general y de convivencia ciudadana

Garzón Huila

Tabla 16.*Procesos del Municipio de Garzón*

Categoría.	Proceso	Objetivo	Responsable
Procesos Estratégicos	Planeación Estratégica	Determinar, ejecutar y evaluar los lineamientos estratégicos que orientarán el desarrollo local, integral, sostenible, y competitivo del municipio de Garzón y el direccionamiento estratégico de la Administración Municipal. A su vez formular, ejecutar y hacer seguimiento a proyectos que permitan satisfacer las necesidades de la comunidad.	Director Departamento Administrativo de Planeación
	Gestión Comunicación	Manejar mecanismos de comunicación organizacional que facilite el flujo de información en la entidad y que contribuya a la efectividad y la transparencia en la gestión pública.	Secretario General y de Convivencia Ciudadana
Procesos Misionales	Gestión de la salud	Garantizar la afiliación y la prestación de los servicios en salud con calidad de los habitantes del municipio de Garzón, mediante la planeación, ejecución y control de acciones que promuevan la atención oportuna a la comunidad.	Secretario de Salud
	Gestión Social	Adelantar acciones para identificar, clasificar y seleccionar los potenciales beneficiarios en la ejecución de los diferentes programas y proyectos que potencien las capacidades y habilidades de la población en condiciones de pobreza o condición especial, encaminadas a la construcción de capital humano y social.	Asesor Desarrollo Social
	Gestión de Movilidad	Garantizar la movilidad vial segura, eficiente y legal del municipio de Garzón, mediante la prevención, promoción, regulación y control, en cumplimiento del Código Nacional de Tránsito y de las Normas Concordantes.	Secretario de Tránsito y transporte
	Gestión de la educación, recreación y deporte	Garantizar la permanencia en el sistema educativo de niños, niñas y adolescentes del municipio de Garzón, de manera eficiente con personal competente, fomentando el afianzamiento de valores, la cultura y la democracia, manteniendo los niveles alcanzados y un espíritu de mejora continua. A su vez garantizar la recreación y el deporte como complemento a la educación y a la utilización eficiente del tiempo libre.	Secretario de Educación, recreación y deporte.
	Convivencia y Orden Público	Adelantar acciones que promuevan la convivencia ciudadana de los habitantes del municipio de Garzón, bajo lineamientos de equidad y justicia enmarcados bajo la constitución y la normatividad legal vigente.	Secretario General y de Convivencia Ciudadana
	Gestiona del Medio Ambiente	Formular y ejecutar proyectos que propendan por el mejoramiento del medio ambiente y el manejo del sistema orográfico municipal. Además de asumir la autoridad ambiental para la prevención, preservación, conservación y rehabilitación de los recursos naturales y del medio ambiente, según las disposiciones legales.	Asesor DAMA

Categoría.	Proceso	Objetivo	Responsable
	Gestión Cultura	Adelantar acciones encaminadas al reconocimiento, valoración y conservación de los bienes de interés cultural y la atención a la demanda de espacios culturales y artísticos de la ciudadanía en general.	Asesora Cultura y Turismo.
	Gestión del Riesgo	Garantizar la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, planes, programas, regulaciones, instrumentos, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo, y para el manejo de desastres, con el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible.	Asesor del Riesgo
	Ordenamiento Territorial	Ordenar y controlar las acciones ciudadanas concerniente al desarrollo físico del municipio, según los lineamientos del Plan de Ordenamiento Territorial y la normatividad legal vigente.	Director Dpto. Advto de Planeación
Procesos de apoyo	Gestión del Talento Humano	Crear estrategias y definir parámetros a tener en cuenta para el ingreso, la permanencia y el desarrollo del personal, con el fin de garantizar servidores públicos íntegros competentes y comprometidos con el cumplimiento de los principios de la función administrativa, dentro del contexto de una gestión orientada al usuario y de acuerdo a los lineamientos establecidos por las leyes vigentes.	Secretaria General y de Convivencia Ciudadana
	Gestión Financiera	Consolidar adecuadamente la información financiera y económica del municipio, mediante la preparación y presentación de los estados financieros e informes para las diferentes entidades gubernamentales	Secretario de Hacienda
	Gestión Tecnologías de la Información	Desarrollar y mantener la plataforma tecnológica para garantizar la seguridad, integridad de los datos y la autenticidad de la información, con el fin de agilizar la obtención de informes y hacer confiable la ejecución de las operaciones internas de la entidad	Profesional Universitario Sistemas
	Gestión Jurídica	Brindar la asesoría y asistencia jurídica al municipio de Garzón	Director Dpto. Advto Jurídico
	Gestión Documental	Realizar, controlar, disponer de la documentación necesaria para el buen desempeño de la entidad, según la normatividad vigente	Secretaria General y de C. C,
	Gestión Recursos Físicos	Manejar, custodiar, administrar y controlar los bienes muebles e inmuebles de propiedad del municipio, garantizando su correcto mantenimiento de manera eficaz y oportuna.	Secretaria General y de C. C,
Procesos de Evaluación y Control	Auditorías Internas	Realizar control y seguimiento a las actividades, operaciones, así como a la administración de la información y de los recursos, comprobando que se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes.	Asesor de Control Interno

Nota: Elaboración propia basada en la información de la página web www.garzon.gov.co

El Municipio de Garzón, cuenta con un total de 18 procesos, a partir de los cuales se identifica y caracteriza la operación.

Para la construcción del Modelo Operativo, se identificaron un total de veinte dos (22) Capacidades, que son todo aquello que la entidad es capaz de hacer, los procesos o procedimientos, se identificaron los recursos asociados a cada una de las capacidades y finalmente se identificaron los roles.

Tabla 17.

Lista de capacidades del Municipio de Garzón

Item	Capacidad
C01	Gestionar la Planeación Estratégica
C02	Gestionar las comunicaciones
C03	Gestionar talento humano
C04	Gestionar finanzas
C05	Gestionar los servicios jurídicos
C06	Gestionar seguridad de la información
C07	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones
C08	Gestionar servicios administrativos
C09	Gestionar atención a los usuarios
C10	Hacer seguimiento y control
C11	Gestionar Certificados
C12	Hacer Gestión Documental
C13	Gestionar los Recursos Físicos
C14	Gestionar la Salud Pública
C15	Gestionar Programas Sociales
C16	Gestionar Procesos de movilidad
C17	Gestionar la Educación, el Deporte y la Recreación
C18	Gestionar la convivencia y el orden Público
C19	Gestionar el Medio Ambiente
C20	Gestionar la Cultura
C21	Hacer Gestión integral del Riesgo
C22	Gestionar los Trámites y Servicios

A continuación, se detalla un extracto del Modelo Operativo del Municipio de Garzón:

Tabla 18.

Extracto del Modelo Operativo del municipio de Garzón

Capacidades				Modelo Operativo			
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o procedimiento		Recursos	
ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
C01	Gestionar la Planeación Estratégica	CO1.01	Gestión del Plan de Desarrollo	PRO.01	Seguimiento del plan de desarrollo	RE.001	Herramienta de seguimiento estratégico
		CO1.02	Gestionar el plan de acción Institucional		No hay definido un procedimiento	RE.002	Plan de Acción Institucional
		CO1.03	Gestión de programas y proyectos	PRO.02	Formulación, seguimiento y supervisión a los proyectos de inversión	RE.003	MGA WEB del DNP
		CO1.04	Gestionar el Ordenamiento Territorial	PRO.03	Licencia de Urbanismo y construcción	RE.004	Página web www.garzon-huila.gov.co
				PRO.04	Revisión, ajustes, implementación, seguimiento y evaluación de PBOT	RE.005	PBOT
		CO1.05	Gestionar Procesos de SISBEN	PRO.05	Comité técnico para envío de base de datos local DNP	RE.006	Sistema de información SISBENNET
				PRO.06	Vinculación base de datos SISBEN		
				PRO.07	Modificación base de datos SISBEN		
		CO1.06	Gestionar vías e infraestructura	PRO.08	Mantenimiento De Vías Con Maquinaria	RE.007	Herramienta ofimática
				PRO.09	Administración de maquinaria		
PRO.10	Contratos De Obra						
C02	Gestionar las comunicaciones	C02.01	Gestión de Comunicación	PRO.11	Comunicación organizacional	RE.008	Correos electrónicos
				PRO.12	Correspondencia externa recibida	RE.009	SIMAD
		C02.03	Definir el plan de comunicaciones	PRO.13	Publicación página web	RE.004	Página web www.garzon-huila.gov.co
C03	Gestionar talento humano	C03.01	Gestionar el talento humano	PRO.14	Evaluación de desempeño	RE.010	Software EDL-APP Versión 2.5.3. CNSC
				PRO.15	Programa de bienestar social e incentivos	RE.011	Plan Estratégico. de Talento Humano
				PRO.16	Inducción y reintroducción	RE.011	Plan Estratégico. de Talento Humano
				PRO.17	Vinculación y retiro de personal	RE.012	HAS SQL Modulo Nomina.
		RE.004	Página web www.garzon-huila.gov.co	RE.013	SIGEP		
		C03.02	Capacitar el talento humano	PRO.18	Plan de Capacitación	RE.011	Plan Estratégico de Talento Hum.
		C03.01	Gestión de nómina	PRO.19	Nomina	RE.012	HAS SQL Modulo Nomina.
PRO.20	Viáticos			RE.012	HAS SQL Modulo Nomina.		

Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

El modelo operativo se detalla en el Anexo No.6

Alineación de TI a los procesos

Tabla 19.

Alineación de TI a los procesos

ID	Nombre	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento
P-01	Planeación Estratégica	Estratégico	Página web Garzón	Total
			Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
			HAS_SQL -Modulo Predial	Parcial
P-02	Gestión Comunicación	Estratégico	MGA WEB	Parcial
			Página web Garzón	Total
P-03	Gestión de la salud	Misional	Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
			Página web Garzón	Total
P-04	Gestión Social	Misional	Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
			Página web Garzón	Total
			Sistema de Información Familias en Acción 2020 (SIFA)	Parcial
P-05	Gestión de Movilidad	Misional	Página web Garzón	Total
			Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
			Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito (SIMIT)	Parcial
P-06	Gestión de la educación, recreación y deporte	Misional	Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT)	Parcial
			Página web Garzón	Total
P-07	Convivencia y Orden Público	Misional	Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
			sistema integrado de matrícula SIMAT	Parcial
P-08	Gestiona del Medio Ambiente	Misional	Página web Garzón	Total
			Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
P-09	Gestión Cultura	Misional	Página web Garzón	Total
			Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
P-10	Gestión del Riesgo	Misional	Página web Garzón	Total
			Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
P-11	Ordenamiento Territorial	Misional	Página web Garzón	Total
			Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total

ID	Nombre	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento
P-12	Gestión del Talento Humano	Apoyo	Página web Garzón	Total
			Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
			Sistema de Información de Gestión del Empleo Público (SIGEP)	Total
			Evaluación de Desempeño Laboral (EDL) -APP CNSC	Total
			HAS_SQL -Modulo Predial	Total
P-13	Gestión Financiera	Apoyo	Página web Garzón	Total
			Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
			HAS_SQL -Modulo Contabilidad	Total
			HAS_SQL -Modulo Presupuesto	Total
			HAS_SQL -Modulo Industria y Comercio	Total
			HAS_SQL -Modulo Predial	Total
			HAS_SQL -Modulo nomina	Total
			HAS_SQL -Modulo Contratación	Total
P-14	Gestión Tecnologías de la Información	Apoyo	HAS_SQL -Modulo almacén e inventario	Total
			Página web Garzón	Total
			Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
			HAS_SQL -Modulo Contabilidad	Total
			HAS_SQL -Modulo Presupuesto	Total
			HAS_SQL -Modulo Industria y Comercio	Total
			HAS_SQL -Modulo Predial	Total
			HAS_SQL -Modulo nomina	Total
P-15	Gestión Jurídica	Apoyo	HAS_SQL -Modulo Contratación	Total
			HAS_SQL -Modulo almacén e inventario	Total
			Página web Garzón	Total
			Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
			SECOP I	Parcial
			SECOP II	Parcial
			SIA Observa	Parcial
			Sistema de Información de Gestión del Empleo Público (SIGEP)	Parcial
P-16	Gestión Documental	Apoyo	HAS_SQL -Modulo Contratación	Total
			Página web Garzón	Total
			Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
P-17	Gestión Recursos Físicos	Apoyo	Página web Garzón	Total
			Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
P-18	Auditorías Internas	Control	HAS_SQL -Modulo almacén e inventario	Total
			Página web Garzón	Total
			Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD)	Total
			SECOP I	Parcial
			SECOP II	Parcial
			SIA Observa	Parcial
			Sistema de Información de Gestión del Empleo Público (SIGEP)	Parcial

Nota: Elaboración propia

Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios

En esta sesión se identificaron los servicios institucionales de mayor impacto que deberán ser mejorados con el uso de las TIC, para lo cual se contó con las fichas de los servicios identificadas en la sesión 4.

La evaluación de los servicios se realizó como lo indica la Guía para la Construcción del PETI v2.0 de 2019, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Nivel de complejidad actual (alto, medio, bajo)
- Nivel de criticidad (alto, medio, bajo)
- Nivel de valor al ciudadano (alto, medio, bajo)
- Tiempo promedio del ciclo del servicio
- Nivel de riesgo de corrupción (alto, medio, bajo)
- Servicio en línea (Si - No)

Tabla 20.

Extracto de la Evaluación de Servicios

ID	Servicios Nombre del Servicio	Calificación						
		Calificación nivel de complejidad actual [0-10]	Calificación nivel de criticidad [0-10]	Calificación nivel de valor al ciudadano [0-10]	Calificación Tiempo del ciclo del servicio [0-10]	Calificación nivel de riesgo de corrupción [0-10]	Calificación Servicio en línea [0-10]	Calificación servicio
S01	Acceso a Internet	10	5	5	0	0	10	30
S02	Acceso a Internet por Wifi	10	5	5	0	0	10	30
S03	Correo Electrónico y herramientas Colaborativas	10	10	10	0	0	10	40
S04	Gestión de red de Infraestructura tecnológica	10	10	10	0	0	10	40
S05	Antivirus	10	10	10	0	0	10	40
S06	Gestión de equipos de computo	10	10	10	0		10	40
S07	Instalación de software en equipos de computo	0	10	10	0	0	10	30
S08	Página web institucional	0	10	10	0	0	10	30
S09	Soporte a aplicaciones	0	10	10	0	0	10	30

ID	Servicios Nombre del Servicio	Calificación						
		Calificación nivel de complejidad actual [0-10]	Calificación nivel de criticidad [0-10]	Calificación nivel de valor al ciudadano [0-10]	Calificación Tiempo del ciclo del servicio [0-10]	Calificación nivel de riesgo de corrupción [0-10]	Calificación Servicio en línea [0-10]	Calificación servicio
S10	Mantenimiento de aplicaciones	0	10	10	0	0	10	30
S11	Adquisición de licencias de software	10	10	10	0	0	10	40
S12	Gestión de Backup	10	10	10	0	0	10	40
S13	Supervisión de proveedores de TI	10	10	10	0	0	10	40
S14	Licencia de inhumación de cadáveres	5	5	10	0	0	10	30
S15	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	5	5	10	0	0	10	30
S16	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	5	5	10	0	0	10	30
S17	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	5	5	10	0	0	10	30
S18	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	0	10	10	0	0	10	30
S19	Licencia urbanística	10	10	10	10	10	10	70

Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

Una vez evaluados el total de ciento dos (**102**) servicios institucionales, se identificaron aquellos servicios que tienen mayor impacto hacia la ciudadanía, los cuales fueron priorizados para ser mejorados a través del uso de las TIC de conformidad con las necesidades identificadas en las sesiones de levantamiento de información. Se priorizaron siete (7) servicios de TI Y ocho (8) servicios institucionales, para los cuales se planteó aplicar las mejoras de acuerdo con el tratamiento de identificación de necesidades.

A cada uno de estos 15 servicios priorizados se les construyó una “Ficha de Servicio”, la cual contiene información de la caracterización del servicio, los elementos sujetos a mejorar y la acción específica a ejecutar. En la siguiente tabla se relaciona la ficha de uno de los servicios priorizados.

Tabla 21.

Ficha del Servicio S04

Ficha del Servicio			
ID	S04		
Nombre del servicio	Gestión de red de Infraestructura tecnológica		
Descripción del servicio	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red que usan los Sistemas de información		
Áreas que participan	Funcionarios y contratistas de la entidad		
Tipo de usuario	Interno		
Subcapacidades asociadas	C01, C02, C03, C04, C05, C06, C07, C08.... C22		
Canales	Presencial, Telefónico		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Alto
Nivel de valor al ciudadano	Alto	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	0	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elemento			Acción
Reposición y repotenciación de la redes de datos, voz y sistema eléctrico de la entidad, adecuación del datacenter, mejora de la conectividad e implementación de zona wifi para visitantes			Crear

Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

El detalle de la Evaluación de los servicios se encuentra en el Anexo No. 7

El detalle de las 15 fichas de los servicios a mejorar se encuentra en el Anexo No. 8

Fase 2: Analizar

De acuerdo con la G.ES.O6 versión 2 de 2019, en esta fase se desarrollan cinco (5) sesiones:

- Analizar los factores internos y externos
- Analizar el entorno y la normatividad vigente.
- Caracterizar los usuarios
- Evaluar las tendencias tecnológicas
- Consolidar el catálogo de hallazgos.

Sesión 6: Analizar los factores internos y externos

En esta sesión se realizó el análisis de la situación actual de la entidad identificando las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA) en temas de TI. y se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 22.

Matriz DOFA

	Habilitadores	Barreras
Origen Interno	<p>Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alta Dirección comprometida con el cambio y mejorar de la infraestructura tecnológica de la entidad. 2. Trámite de consulta, impresión y pago en línea del impuesto predial. 3. Disposición de recursos financieros (Plan de Desarrollo) para fortalecer los sistemas de información e infraestructura tecnológica 4. Recurso humano del área de TI, con sentido de pertenencia por la Institución, conocimiento de los procesos y procedimientos y con disposición al cambio tecnológico. 5. Sistema de Información Administrativo y financiero integrado (HAS SQL SERVER) que permite compartir información con las diferentes dependencias de la Entidad 6. Sistema de Gestión Documental (SIMAD) 7. Página web oficial que ofrece a la ciudadanía información oportuna y transparente. 8. Capacitación del personal del área de sistemas, parte de MinTic, la Función Pública, la ESAP, entre otros. 	<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Obsolescencia de Redes de datos, voz y potencia. 2. No cuenta con un directorio activo en la entidad, que permita Controlar la autenticación de usuarios y establecer políticas de seguridad. 3. Falta de tecnología para mitigar riesgos de Seguridad Informática (Firewall, Servidor, Licencias, entre otros) 4. Falta de herramientas (hardware) necesarias para la prestación de un servicio óptimo en TIC 5. Falta de herramientas (Software) que permitan realizar un monitoreo a la Infraestructura Tecnológica, con el fin de llevar un control mediante indicadores 6. Baja cobertura de equipos de cómputo y periféricos. 7. Riesgos por utilización de Software Obsoleto 8. Falta de conocimiento de los procedimientos y políticas de seguridad por parte de los funcionarios 9. Falta de concientización del personal de la entidad en temas de seguridad de la información. 10. Falta de recursos para la solución de problemas del área TIC. 11. Adquisición de Hardware y Software e implementación de herramientas tecnológicas de acuerdo a las necesidades particulares de las áreas y procesos sin contar con el debido visto bueno del área TI 12. Falta de personal para atender el soporte técnico de la entidad. 13. Resistencia al cambio a las nuevas tecnologías por parte de algunos funcionarios.

	Habilitadores	Barreras
Origen Externo	Oportunidades	Amenazas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar convenios con entidades del orden nacional o departamental para el mejoramiento continuo en temas de TI. 2. Implementar servicios tecnológicos (Help Desk, disposición de residuos tecnológicos, transformación de servicios digita) con el apoyo de MINTIC 3. Implementar nuevas tecnologías 4. Implementar trámites y servicios en línea para beneficio de la entidad y los ciudadanos. 5. Seguimiento y uso a la Normatividad y Estándares generados por MINTIC 7. Aplicación de metodologías en proyectos de tecnología 	<ol style="list-style-type: none"> 14. Falta documentar procesos de TI, conforme a lineamientos establecidos por MINTIC. 15. No se cuenta con un canal de datos corporativo unificado para todas las dependencias, generados riesgos de la información que se procesa en estas áreas (Navegación Libre). 16. No se cuenta en todas las áreas de la administración con sistemas de redundancia eléctrica UPS, que permita dar continuidad a los procesos y brinde protección a los equipos de cómputo. <ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio permanente de la normatividad Estatal. 2. Exigencias Gubernamentales de TI a todas las entidades por igual (Municipios de diferentes categorías) 3. Alto costo de la tecnología y recursos limitados de la entidad 4. Impredecibilidad y constante evolución de los ataques cibernéticos

Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

Sesión 7: Analizar el entorno y la normatividad vigente.

En esta sesión se analizan los factores externos que afectan positiva o negativamente a la entidad y se revisa la normatividad que debe ser tomada en cuenta para la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) vigencia 2021 – 2024.

A continuación, se relacionan las principales normas relacionadas con la construcción del PETI, teniendo en cuenta las capacidades y servicios impactados. Las cuales se encuentran organizadas del año más reciente al menos reciente.

Tabla 23.*Marco Normativo*

ID	Número	Año	Descripción	ID Capacidades o Servicios impactados
N01	Acuerdo No. 007 Municipio de Garzón	2020	Por medio del cual se adopta el PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2020-2023 "GARZÓN, SI SOMOS EL CAMBIO"	C01, C04, C06, C07, C09
N02	Conpes 3995	2020	Política nacional de confianza y seguridad digital. La creciente participación de ciudadanos en el entorno digital ² , la alta dependencia de la infraestructura digital y el aumento en el uso y adopción de nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) traen consigo una serie de riesgos e incertidumbres relacionados con la seguridad digital, lo cual exige que el país cuente con suficientes capacidades para su gestión adecuada y oportuna. Las amenazas, los ataques e incidentes de seguridad digital cada día son más sofisticados y complejos e implican graves consecuencias de tipo económico o social.	C06
N03	Decreto 620 de 2020	2020	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales	C01, C07
N04	Circular 02 de 2019	2019	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.	C01, C04, C06, C07, C09
N05	Conpes 3975	2019	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.	C07
N06	Decreto 2106	2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"	C22
N07	Directiva 02 2019	2019	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones	C01, C04, C06, C07, C09
N08	Ley 1955	2019	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad" y tiene como objetivo sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos, en concordancia con un proyecto de largo plazo con el que Colombia alcance los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030.	C01, C06, C07
N09	Ley 1978	2019	Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones	C07

ID	Número	Año	Descripción	ID Capacidades o Servicios impactados
N10	Conpes 3920	2018	Política nacional de explotación de datos (Big Data). 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.	C07
N11	Decreto 1008	2018	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.	C07
N12	Decreto 612	2018	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.”	C01
N13	Decreto No. 107	2018	Por la cual se aprueba y adopta el organigrama de la Alcaldía de Garzón.	C01
N14	Decreto 1413	2017	"Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título 111 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"	C01, C07, C09
N15	Decreto 1499	2017	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.	C01
N16	Decreto 728	2017	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.	C01, C07
N17	Resolución 2710	2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.	C01, C06, C07
N18	Conpes 3854	2016	Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016. 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	C06

ID	Número	Año	Descripción	ID Capacidades o Servicios impactados
N19	Decreto 415	2016	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."	C07
N20	Decreto 415	2016	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.	C01, C06, C07
N21	Decreto 728	2016	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico	C07
N22	Decreto 103	2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones	C02, C07, C09
N23	Decreto 1078	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"	C07
N24	Resolución 3564	2015	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	C01, C07
N25	Decreto 2573	2014	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	C07
N26	Decreto 2573	2014	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	C07
N27	Ley 1712	2014	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."	C02, C07, C09
N28	Decreto 1377	2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.	C07
N29	Norma internacional de Seguridad de la Información ISO 27001	2013	Norma internacional de Seguridad de la Información que pretende asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de una organización y de los sistemas y aplicaciones que la tratan	C06
N30	Decreto 2693	2012	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.	C07
N31	Ley 1551	2012	Por el cual se establece las funciones del Municipio	C01
N32	Ley 1581 de 2012	2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	C06, C09
N33	Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012	2012	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.	C07
N34	Decreto 235	2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.	C07
N35	Ley 1273	2009	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	C06, C09

ID	Número	Año	Descripción	ID Capacidades o Servicios impactados
			sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones	
N36	Ley 1341	2009	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.	C06, C07, C09
N37	Decreto 1151	2008	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	C07
N38	Ley 962	2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	C22
N39	Ley 136	1994	Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.	C01

Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

Además del análisis de la normatividad vigente y aplicable, se consideraron también los Factores Externos que afectan a la entidad, asociados a los componentes: Políticos, Económicos, Sociales Tecnológicos, que se describen a continuación.

Tabla 24.

Análisis Pest

ANALISIS PEST			
Factor	Oportunidad	Amenaza	
FACTORES EXTERNOS	Políticos	El Municipio de Garzón tiene la oportunidad de implementar la Política de Gobierno Digital, siguiendo los lineamientos del MINTIC y desarrollando las actividades del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambio de gobierno y políticas públicas del Estado Colombiano. ✓ Voluntad de los directivos de la entidad para implementar la Política de Gobierno Digital e invertir en nuevas tecnologías.
	Económicos	En el Plan de Desarrollo de la vigencia actual, el Municipio de Garzón, priorizó recursos para invertir en TI. La entidad tiene la oportunidad de recibir asesoría especializada directa del Mintic para el cumplimiento de las actividades relacionadas en el autodiagnóstico de Gobierno digital, permitiendo mejorar la calificación de este componente de MIPG	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos limitados de la Entidad para invertir en TI. ✓ Alto costo del personal especializado en temas de TI. ✓ Inversión en trámites en línea y poco recaudo de los mismos.
	Sociales	Mejorar la provisión de servicios digitales de Confianza y calidad Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto y participativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pocos ciudadanos digitales ✓ Adaptarse a nuevas tecnologías
	Tecnológicos	Los avances a nivel tecnológico, exigen una alta capacidad de adaptación a los cambios, por parte de los usuarios, mejorar la infraestructura tecnológica y de las aplicaciones de software, automatizar procesos, fortalecer la seguridad y reducir los riesgos de Seguridad Digital.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desconocimiento en la implementación de las nuevas tecnologías de información ✓ Obsolescencia en la infraestructura tecnológica ✓ Redes de datos, voz y potencia, obsoletas. ✓ Alto riesgo de seguridad y vulnerabilidad a posibles ataques cibernéticos ✓ Falta de tecnología para mitigar riesgos de Seguridad Informática..

Sesión 8: Caracterizar los usuarios

De acuerdo con la guía de Caracterización al ciudadano, usuarios y grupos de interés, del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

“La Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos (Conpes 3785 de 2013). Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las Análisis de la información – formulación de estrategias y cursos de acción entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.”

Con el fin de identificar las características de los ciudadanos del Municipio de Garzón, según la utilización de los canales de atención habilitados, se realiza la caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados de los servicios, basado en la guía del DNP.

Tabla 25.*Puntaje de Variables*

Puntaje	Nivel de Relevancia
5	Muy Alta
4	Alta
3	Media
2	Baja
1	Muy baja
0	No relevante

Tabla 26.*Medición de Variables por categoría*

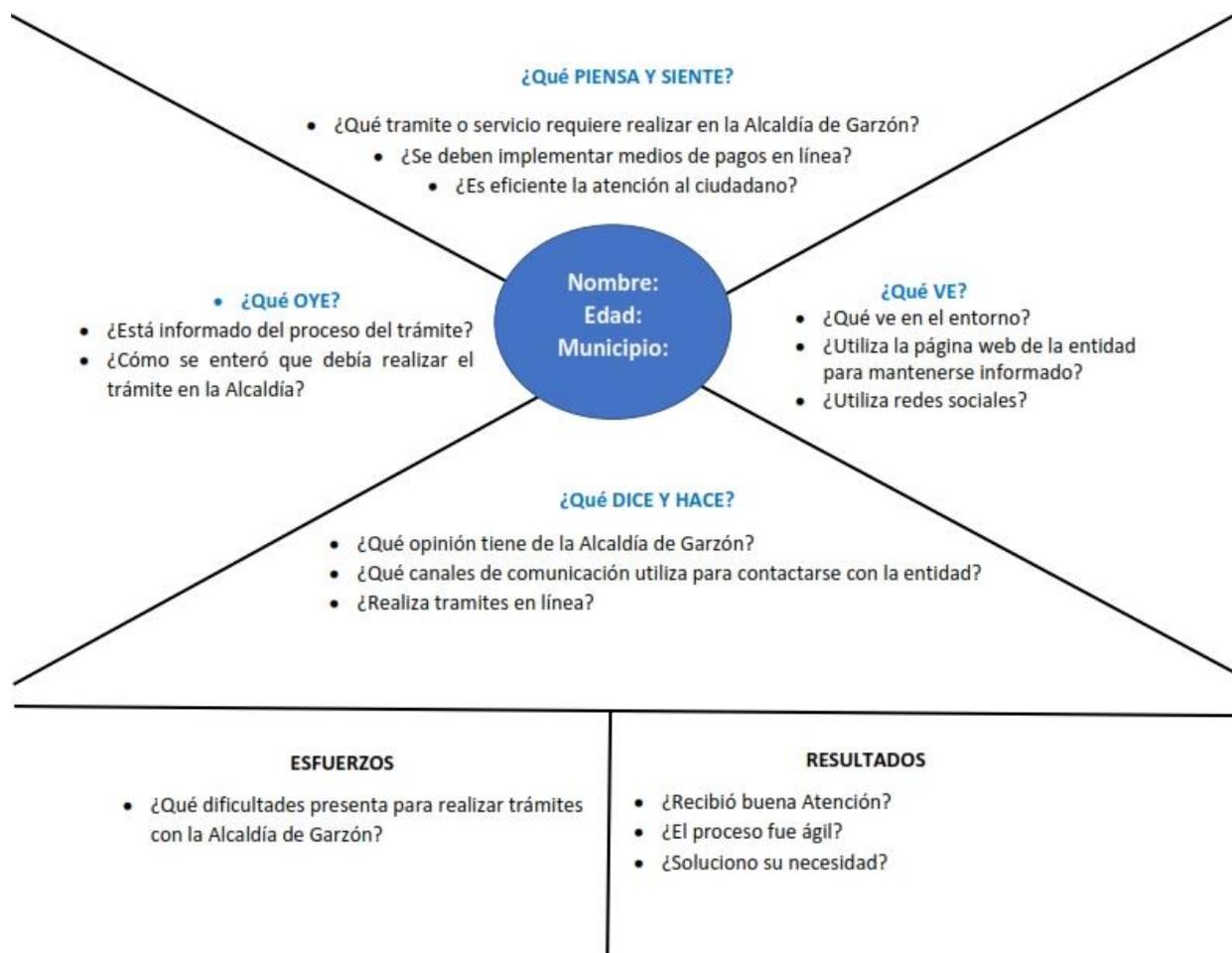
Categoría	Variable	Propuesta por Gobierno Digital	Relevante	Medible	Asociativa	Consistente	Puntaje Total	Seleccionada
Geográfico	Ubicación	1	1	1	1	1	5	SI
	Clima						0	NO
	Tipo y número de documento		1			1	2	NO
	Edad	1	1	1	1		4	SI
	Sexo	1			1	1	3	NO
	Ingresos	1		1	1		3	NO
	Actividad económica		1	1	1		3	NO
	Estrato socio económico	1		1	1		3	NO
Demográfico	Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social							NO
	Puntaje Sisben		1	1	1		3	NO
	Tamaño del núcleo familiar						0	NO
	Estado del ciclo familiar						0	NO
	Etnia						0	NO
	Escolaridad			1	1		2	NO
	Lenguas e idiomas	1		1			2	NO
	Nivel académico	1					1	NO
	Vulnerabilidad	1		1	1		3	NO
	Intereses						0	NO
	Lugar de encuentro						0	NO
Intrínseco	Acceso a canales	1	1	1	1		4	SI
	Uso de canales	1	1		1		3	NO
	Conocimiento				1		1	NO
	Dialecto						0	NO

Nota: Adaptado de la Guía para la construcción del PETI

De acuerdo al puntaje total de las variables, se eligen las categorías que nos permiten caracterizar a los ciudadanos del Municipio de Garzón según la utilización de los canales de atención que brinda la entidad, para lo cual se eligió el puntaje 4 y 5:

- Categoría Geográfico: Ubicación
- Categoría Demográfico: Edad
- Categoría Intrínseco: Acceso a canales

Para conocer segmentos de población por edades se dispone de un mapa de empatía para caracterizar usuarios de la entidad.

Figura 30.*Mapa de Empatía*

Caracterización:

- Geográfica: Ciudadanos Nacionales o extranjeros residentes en Colombia
- Demográfica: Ciudadanos en edades entre 18 a 30años; 31 a 50años y de 51 años en adelante.
- Intrínseca: Uso de canal frecuente para realizar trámites o servicios

Caracterización de usuarios de la entidad según uso de canales de atención, acuerdo al sistema de información de Gestión Documental SIMAD (años 2019 y 2020).

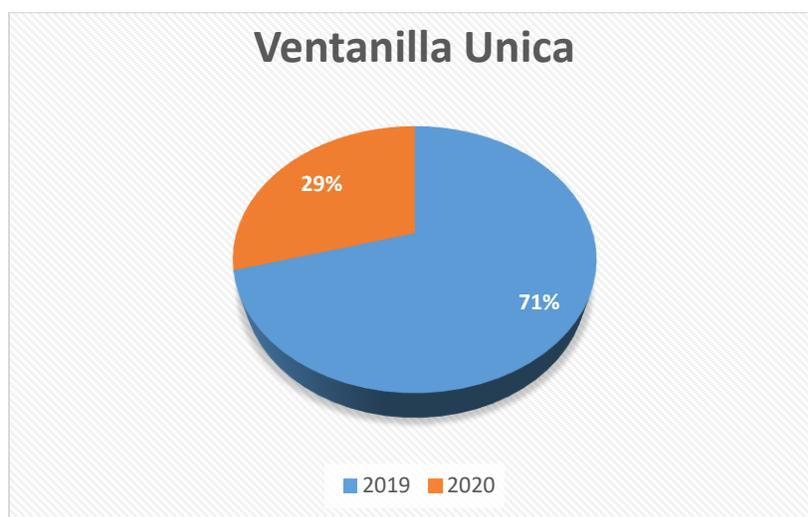
En el año 2019, el sistema de gestión documental SIMAD, registro un total de 15.546 PQR, de las cuales 15.066 se radicaron en la ventanilla única, 360 se recibieron por la página web y 120 se recibieron por correo electrónico.

Tabla 27.

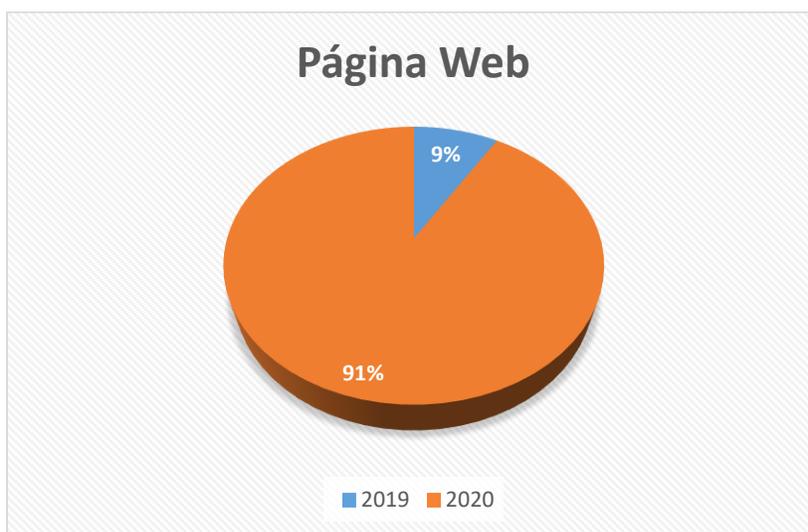
Relación de PQR, radicadas en el SIMAD

Canal de atención	2019	2020
Ventanilla Única	15.066	6.278
Página Web	360	3780
Correo Electrónico	120	1.320

En las siguientes graficas se evidencia el cambio abrupto del uso de canales de contacto por los ciudadanos, teniendo en cuenta la pandemia del Covid 19, que obligo a toda la sociedad y a las entidades a usar los canales digitales.

Figura 31.*Grafico Ventanilla Única*

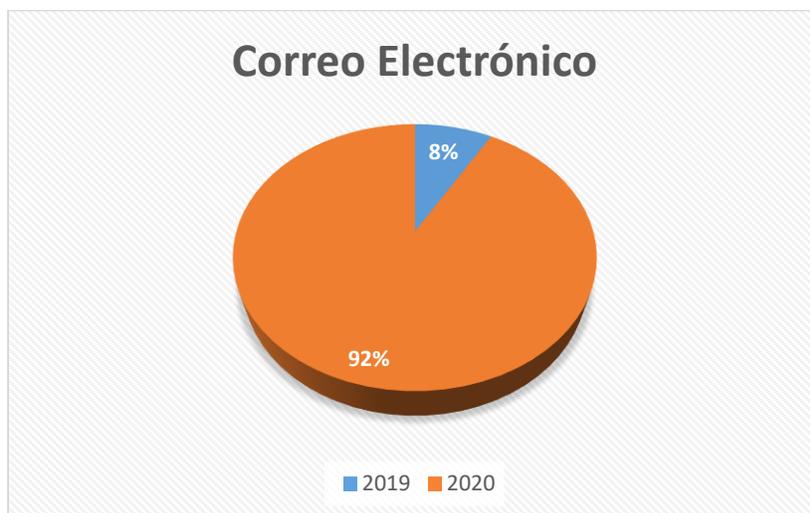
En el año 2020, disminuyó la radicación de los PQR en la ventanilla única.

Figura 32.*Gráfico Página Web*

En el año 2020, se implementó un 91% más el uso de la página web de la entidad, para el registro de PQR de los ciudadanos.

Figura 33.

Gráfico Correo Electrónico



En el año 2020, se implementó un 92% más el uso del correo electrónico, para el registro de PQR de los ciudadanos.

Sesión 9: Evaluar las tendencias tecnológicas

Tendencia Tecnológica, se refiere a la tecnología innovadora en una temporada, dependiendo de las necesidades de las personas o entidades, el uso constante la convierte en un tiempo específico en una tendencia tecnológica, lo que hace que la mayoría de las personas la usen. En esta sesión se revisan diferentes tendencias tecnológicas que eventualmente podrían tener aplicabilidad en la operación o en los servicios que ofrece el municipio de Garzón.

Tabla 28.

Tendencias Tecnológicas

Nombre	Tendencias tecnológicas Características
Cloud Computing	Autoservicio bajo demanda (On-demand self-service) Acceso amplio a la red Conjunto común de recursos Rápida elasticidad Servicio medible
Inteligencia Artificial - Machine Learning Internet de las Cosas	Predicciones sobre comportamientos, reacciones y tendencias en datos almacenados y clasificados Interconexión de cualquier objeto o producto con otro a través de la red
Big Data - Analítica	Manejo de altos volúmenes de información y velocidad de los datos o rapidez en la que son creados
BlockChain	Transacciones automáticas confiables con integridad del proceso en bloques de transacción
Microservicios - SOA	Manejo de arquitectura descentralizada o software descompuesto en diferentes partes independientes
DevOps	Uso de contenedores que permiten el despliegue y desarrollo de aplicaciones rápidamente
Plataformas de Ciberseguridad	Análisis de todo el tráfico de red para la reducción de los ciberataques
Realidad Aumentada	Facilita el aprendizaje y enseñanza de una forma rápida y más adecuada
Plataforma colaborativa	Espacio digital común en una organización para la generación colaborativa de documentos y contenido digital en general
Robótica y drones	Elementos electromecánicos que pueden ejecutar tareas físicas para las cuales han sido diseñados. Ejemplo: Clasificación de frutas
Impresión 3D	Generación tridimensional de objetos a partir de apilamiento de capas, que en conjunto generan una figura que corresponde a un diseño previo

Fuente: tomado de la Guía G.E.S. 06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

Una vez definidas las tendencias tecnológicas, se realizó la evaluación de los servicios y capacidades institucionales, determinando que las posibles a utilizar serían: Cloud computing, Plataformas de Ciberseguridad, Plataformas Colaborativas, Big Data Analítica y Robótica y drones.

Actualmente están siendo utilizadas algunas tendencias relacionadas anteriormente, como son la plataforma colaborativa (basada en la Suite de Google) y la plataforma de ciberseguridad (kaspersky cloud security).

Tabla 29.

Matriz de Tendencias tecnológicas Municipio de Garzón

ID	Servicio / Capacidad					
		Cloud Computing	Plataformas de Ciberseguridad	Plataformas de Colaborativa	Big Data- Analítica	Robótica y drones
S19	Licencia urbanística	X			X	X
S48	Certificado de paz y salvo	X				
S77	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	X			X	
C02	Gestionar las comunicaciones	X		X		
C03	Gestionar talento humano			X		
C04	Gestionar finanzas	X			X	
C06	Gestionar seguridad de la información		X			
C11	Gestionar Certificados	X				

Sesión 10: Consolidar el catálogo de hallazgos

Para la construcción del Catálogo se utilizó como insumo los problemas asociados a las capacidades internas y servicios que ofrece el municipio de Garzón; se revisó la matriz DOFA, el análisis PEST, la normatividad vigente. Y se estructuró con los siguientes campos:

- **ID:** Identificador único de hallazgo.
- **Servicio o Capacidad:** Describe el Servicio institucional o Capacidad del Modelo Operativo.
- **Descripción del Hallazgo:** Este campo contiene la descripción detallada del problema
- **Impacto:** Definido de la siguiente forma
 - Alto: indica que la oportunidad de mejora afecta la operación de la entidad y puede generar multas o sanciones disciplinarias.
 - Medio: indica que la oportunidad de mejora afecta levemente la operación de la entidad y puede afectar la calidad del servicio.
 - Bajo: indica que la oportunidad de mejora no afecta las actividades que permiten ofrecer el servicio.
- **Dominio:** Clasifica el hallazgo de acuerdo al Dominio de la Arquitectura Empresarial, según el **MAE.G.GEN.01 – Documento Maestro del Modelo de Arquitectura Empresarial**

Tabla 30.*Catálogo de Hallazgos o necesidades del Municipio de Garzón*

Id	Id del Servicio /Capacidad	Descripción del hallazgo	Impacto	Dominio
H01	S03, C07	Falta de conocimiento de las herramientas de la G-Suite Gmail (Administración de correos, almacenamiento, plataforma colaborativa Hangouts Meet, entre otras)	Bajo	uso y apropiación
H02	S04, C07	Red de Datos segmentada y obsoleta con más de 20 años de servicio	Alto	Infraestructura tecnológica
H03	S04, C07	Red eléctrica de baja potencia, falta transformador eléctrico y ups de respaldo para los equipos electrónicos de la Entidad.	Alto	Infraestructura tecnológica
H04	S04, C07	No se cuenta con Zona Wifi para visitantes	Bajo	Infraestructura tecnológica
H05	S04, C07	No se dispone de los servicios de Active Directory y DNS (sistema de nombre de dominio)	Medio	Infraestructura tecnológica
H06	S05, C07	Se requiere mantener el licenciamiento de software de antivirus para los equipos de cómputo de la entidad.	Alto	Sistemas de información
H07	S06, C07	Se requiere renovar los equipos de cómputo con más de cuatro años de servicio (obsoletos) para el desarrollo de la Gestión Administrativa	Medio	Infraestructura tecnológica
H08	S06, C07	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)	Alto	Seguridad
H09	S06, C07	Poco personal en la oficina de sistemas para el desarrollo de la Gestión de TI	Medio	Gobierno de TI
H10	S06, C07	Sistemas Operativos desactualizados	bajo	Seguridad
H11	S11, C07	Se requiere Mantener el licenciamiento de software de Windows y Office para los equipos de cómputo de la entidad.	Alto	Sistemas de información
H12	S12, C07	Se realizan Backups en unidades externas, generando un alto riesgo, por pérdida, daño o deterioro de dichas unidades, Presentando Riesgos de perdida de información	Alto	Seguridad
H13	S12, C07	No se cuenta con el proceso documentado de copias de respaldo de la información crítica de la entidad	Alto	Seguridad
H14	S13, C07	Se requiere contar con el apoyo técnico del profesional universitario del área de sistemas para realizar las supervisiones a los proveedores de TI.	Alto	Gobierno de TI
H15	S19, C04, C07, C09 Y C22	Se requiere automatizar las actividades relacionadas con el trámite de licencias urbanísticas	Medio	Sistemas de información
H16	S28, C04, C07, C09 Y C22	Se requiere automatizar las actividades relacionadas con el trámite de Impuesto de Degüello de ganado menor.	Bajo	Sistemas de información
H17	S32, C04, C07, C09 Y C22	Se requiere automatizar las actividades relacionadas con el trámite de Impuesto de Degüello de ganado mayor.	Bajo	Sistemas de información

H18	S35, C04, C07, C09 Y C22	Se requiere automatizar las actividades relacionadas con el trámite de Certificado de estratificación socio económica	Bajo	Sistemas de información
H19	S46, C04, C07, C09 Y C22	Se requiere automatizar las actividades relacionadas con el trámite de Sobretasa municipal o distrital a la gasolina	Bajo	Sistemas de información
H20	S48, C04, C07, C09 Y C22	Se requiere automatizar las actividades relacionadas con el trámite de Certificados y paz y salvo	Bajo	Sistemas de información
H21	S77, C04, C07, C09 Y C22	Se requiere automatizar las actividades relacionadas con el trámite de Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Medio	Sistemas de información
H22	S102, C04, C07, C09 Y C22	Se requiere automatizar las actividades relacionadas con el trámite de Impuesto de circulación y tránsito sobre vehículos de servicio público.	Bajo	Sistemas de información
H23	C02, C04, C07, C09 Y C22	No se dispone de una aplicación móvil donde los ciudadanos puedan acceder a los servicios y trámites de la Entidad	Medio	Sistemas de información
H24	C02, C04, C07, C09 Y C22	Se requiere implementar notificaciones automáticas del estado de los trámites y servicios a través de correo electrónico o mensaje de texto	Bajo	uso y apropiación
H25	C02, C04, C07, C09 Y C22	Se requiere definir indicadores para la gestión de TI	Medio	Gobierno de TI
H26	C02, C04, C07, C09 Y C23	No se dispone de tableros de control para medirla gestión de TI	Medio	Gobierno de TI
H27	C02, C04, C07, C09 Y C22	No se ha implementado la política de reducción de papel	Medio	Gobierno de TI
H28	C02, C04, C07, C09 Y C22	Se requiere ejecutar campañas en redes sociales y correo electrónico para la promoción del acceso de servicios y trámites por canales digitales	Bajo	uso y apropiación
H29	C06, C07	Se requiere un firewall para minimizar riesgos de seguridad digital	Alto	Infraestructura tecnológica
H30	C06, C07	Se requiere socializarlas las políticas relacionadas con la Gestión de Servicios de TI, a todos los funcionarios y contratistas de la entidad	Alto	Gobierno de TI
H31	C06, C07	Se requiere documentar el estado actual de la implementación del modelo de seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)	Alto	Gobierno de TI
H32	C06, C07	No se cuenta con el proceso documentado de identificación de la infraestructura crítica de la entidad	Alto	Gobierno de TI
H33	C06, C07	El área de sistemas funciona como oficina y Data Center. Afectando la salud del recurso humano de TI y no cuenta con controles de acceso.	Medio	Infraestructura tecnológica
H34	C06, C07	No se cuenta con una herramientas de gestión para el monitoreo de la infraestructura tecnológica y generación de alarmas tempranas sobre la continuidad y disponibilidad de los servicios	Bajo	Infraestructura tecnológica
H35	C06, C07	Se requiere actualizar el inventario de activos de información del municipio de Garzón.	Alto	Seguridad
H36	C06, C07	Se requiere documentar el Plan de diagnóstico y estrategia de transición de IPv4 a IPv6.	Medio	Seguridad
H37	C06, C07	Se requiere actualizar la matriz de riesgos de seguridad digital	Medio	Seguridad

H38	C06, C07	Se requiere documentar el Plan de Continuidad del negocio	Medio	Seguridad
H39	C07	Se requiere formular y actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), de acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado	Alto	Estrategia de TI
H40	C07	Se requiere identificar nuevos conjuntos de datos abiertos.	Medio	Información
H41	C07	Se requiere capacitar al personal de TI, para mejorar la gestión de los servicios de TI. En la entidad.	Medio	Uso y apropiación
H42	C07	Se requiere dar cumplimiento al Decreto 415 de 2016, formalizar el CIO.	Medio	Uso y apropiación
H43	C07	Se requiere generación y aplicación de política para adquisición de Sistemas de Información	Alto	Gobierno de TI
H44	C07	No se cuenta con el proceso documentado para mantener la Arquitectura Empresarial	Alto	Gobierno de TI
H45	C07	Se requiere actualizar el Plan Anual de Adquisiciones teniendo en cuenta las actividades de la Gestión de TI	Alto	Gobierno de TI
H46	C07	No se cuenta con un procedimiento para el ingreso o retiro del personal de los servicios tecnológicos y de información	Medio	Gobierno de TI
H47	C07	Se requiere Actualización del Macroproceso de Gestión de TI	Medio	Gobierno de TI
H48	C07	Se requiere definir metodologías para la selección y/o evaluación de soluciones de TI	Medio	Gobierno de TI
H49	C07	Se requiere Definir metodología para la gestión de proyectos de TI	Medio	Gobierno de TI
H50	C07	Se requiere realizar la Integración de Tramites a gov.co	Alto	Gobierno de TI
H51	C07	No se cuenta con una gestión y planeación de los componentes de información	Medio	Información
H52	C07	Se requiere documentar el catálogo de componentes de información	Medio	Información
H53	C07	No se realiza intercambio de información con otras entidades	Medio	Información
H54	C07	Se requiere implementar una guía de estilo en los sistemas de información de la entidad	Medio	Sistemas de información
H55	C07	Se requiere definir metodologías para el diseño, desarrollo, e implementación y despliegue de los sistemas de información	Medio	Sistemas de información
H56	C07	Se requiere actualizar la documentación de la arquitectura de infraestructura tecnológica	Medio	Infraestructura tecnológica
H57	C07	Se requiere definir e implementar controles de calidad y seguridad para los servicios tecnológicos	Medio	Infraestructura tecnológica
H58	C07	Se requiere actualizar el catálogo de Servicios de TI	Medio	Estrategia de TI
H59	C07	Se requiere realizar ejercicios de Arquitectura Empresarial, aplicada a todos los dominios del Marco de Referencia e implementar sus resultados	Alto	Estrategia de TI
H60	C07	Se requiere formular el Plan para Territorios y ciudades inteligentes	Alto	Estrategia de TI
H61	C07	Se requiere Actualizar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) de TI	Alto	Estrategia de TI

Nota: *Elaboración basada en la Guía G.E.S. 06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019*

Se identificaron un total de Sesenta y un (61) hallazgos o necesidades, los cuales se relacionan en la siguiente tabla, donde se categorizan por dominio y por impacto:

Tabla 31.

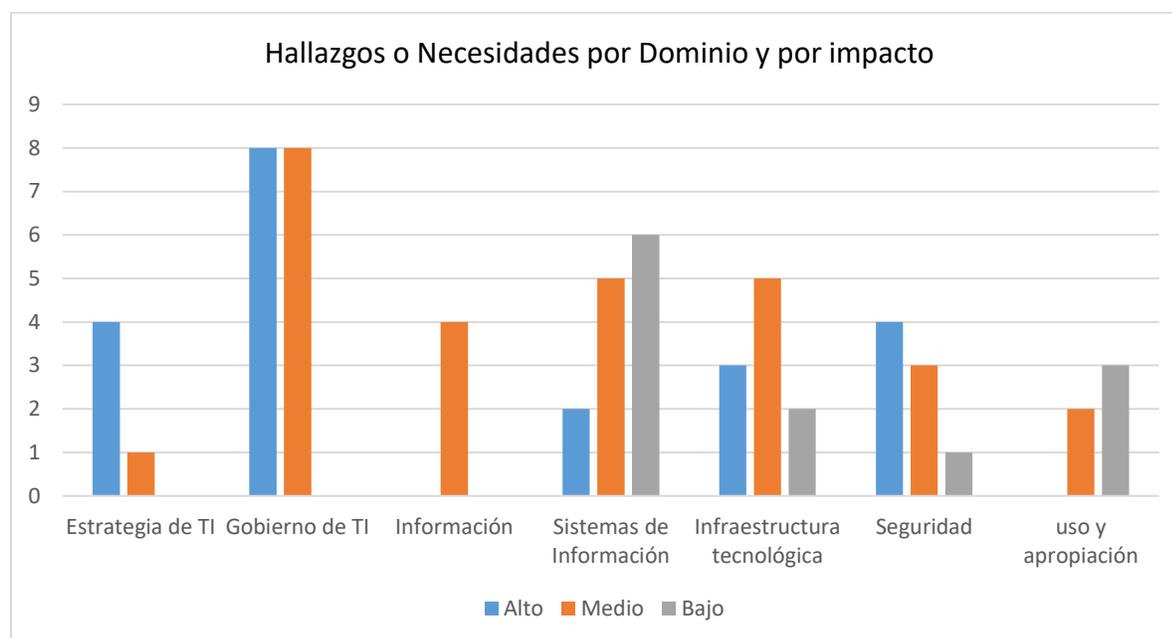
Hallazgos o necesidades por dominio y por impacto

Dominio	Alto	Medio	Bajo	Total
Estrategia de TI	4	1		5
Gobierno de TI	8	8		16
Información		4		4
Sistemas de Información	2	5	6	13
Infraestructura tecnológica	3	5	2	10
Seguridad	4	3	1	8
uso y apropiación	0	2	3	5
Total				61

En la siguiente grafica se evidencia que el dominio que presenta mayores hallazgos es el de Gobierno de TI, seguido por de Infraestructura tecnológica.

Figura 34. .

Grafica de Hallazgos o Necesidades por Dominio y por impacto



Fase 3: Construir

De acuerdo con la G.ES.O6 versión 2 de 2019, en esta fase se desarrollan nueve (9) sesiones:

- Construir la estrategia de TI
- Identificar mejoras en los servicios
- Consolidar y priorizar las iniciativas de inversión
- Consolidar los gastos asociados a la operación
- Consolidar los planes de la política de Gobierno Digital
- Construir la Hoja de Ruta
- Definir las comunicaciones del PETI
- Construir el PETI
- Construir la estrategia de TI.

Sesión 11: Construir la estrategia de TI:

En esta sesión se construye la Estrategia de TI, iniciando por la misión y la visión de TI, los Objetivos de TI alineados a la estrategia de la entidad, finalmente se definen las Metas de TI.

Misión de TI: Gestionar eficientemente los recursos de TI y su disponibilidad e implementar tecnologías de la información y las comunicaciones que conlleve al cumplimiento de los objetivos estratégicos y la transformación digital del municipio de Garzón.

Visión de TI: En el año 2024 el Municipio de Garzón Huila será un referente en transformación Digital de sus trámites, servicios y procesos mediante el uso de tecnologías

innovadoras, adoptando e implementando las políticas y normas del orden nacional, permitiendo estar en los primeros lugares de calificación en la evaluación de Gobierno Digital.

Con el fin de alinear la estrategia de TI de la entidad, se alinean los Planes Estratégicos del orden Nacional, Departamental y Municipal.

Tabla 32.

Alineación de Planes estratégicos

Plan Nacional de Desarrollo PACTO - Transversal	Objetivos	Plan Departamental de Desarrollo	Plan de Desarrollo Municipal
Pacto por la Transformación Digital de Colombia: Gobierno, empresas, universidades y hogares conectados con la Era del Conocimiento	Mejorar la interacción entre entidades públicas y ciudadanos.	Huila Crece con conectividad e inclusión TI, Huila crece con transformación digital	OE-21 Impulsar el desarrollo y operación de aplicaciones, sistemas de información, software y servicios conexos, contenidos digitales, así como la gestión y promoción de las TIC, el desarrollo de procesos de formación con impacto económico, social y para el Gobierno, promoviendo la adopción de una cultura TIC en toda la sociedad e impulsando programas, servicios y esquemas para el emprendimiento, la colaboración, la participación, la innovación pública digital, el fortalecimiento de la industria y generación de talento humano TIC.
Pacto por la Ciencia, la Tecnología y la Innovación: un sistema para construir el conocimiento de la Colombia del futuro	Aumentar la inversión pública y privada en ciencia, tecnología e innovación y potenciar la innovación pública a través de herramientas para medir, fortalecer y articular capacidades de innovación	Huila Crece en investigación con calidad e impacto, Huila crece en desarrollo tecnológico e innovación para el crecimiento empresarial, Huila crece en generación de una cultura que valora y gestiona el conocimiento y la innovación.	OE-22 Diseño, seguimiento y evaluación de los instrumentos para la Ciencia Tecnología e Innovación (CTI); implementación de estrategias para canalizar mayores recursos provenientes de otras entidades del Sistema Nacional de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación y del sector privado, de banca Multilateral y de fondos sectoriales; y en la promoción, desarrollo y uso del marco normativo de la Ciencia, Tecnología e Innovación

Tabla 33.*Objetivos y Metas de TI*

ID	Objetivos		Metas		
	ID Objetivos entidad asociados	Nombre	ID	Nombre	Dominio
OETI01	OE-21	Implementar el Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE) y la Política de Gobierno digital, que contiene las directrices que deben ser ejecutadas por la oficina de Sistemas del Municipio de Garzón Huila	METI01	Formular y actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), de acuerdo con el Modelo de Arquitectura Empresarial del Estado	Estrategia de TI
			METI02	Incluir en el PETI: a. El portafolio o mapa de ruta de los proyectos b. La proyección del presupuesto, c. El entendimiento estratégico, d. El análisis de la situación actual, e. El plan de comunicaciones del PETI f. Todos los dominios del Marco de Referencia.	
			METI03	Definir indicadores de seguimiento y evaluación del PETI	
			METI04	Actualizar el catálogo de servicios de TI, la Entidad:	
			METI05	Realizar ejercicios de arquitectura empresarial de toda la entidad e implementar los resultados	
			METI06	Construir el Plan para Territorios y ciudades inteligentes	
OETI02	OE-21, OE-22	Fortalecer la estructura organizacional del área de Sistemas y posicionarla al nivel estratégico de la Gestión de TI	METI07	Integración de tramites al portal único del estado colombiano, de acuerdo con la guía técnica de Integración de Trámites y Servicios a Gov.co	Gobierno de Ti
			METI08	Documentar e implementar la política para adquisición de Sistemas de Información	
			METI09	Documentar el proceso de copias de respaldo para la información crítica de la entidad.	
			METI10	Documentar e implementar la política de Supervisión de proveedores de TI	
			METI11	Documentar e Implementar la política de reducción del uso del papel	
			METI12	Actualización del proceso de Gestión de TI, que incluya la caracterización y la estructura funcional del área.	
			METI13	Documentar el proceso para mantener la Arquitectura Empresarial	
			METI14	Documentar el proceso de proceso de identificación de la infraestructura critica de la entidad	
			METI15	Documentar el proceso de administración y control en la activación y/o desactivación del personal de la entidad en los sistemas de información	
			METI16	Definir indicadores de la gestión de TI	
			METI17	Implementar tableros de control para medir el desempeño de la Gestión de TI	
			METI18	Implementar el rol de CIO, dando cumplimiento Decreto 415 de 2016	

ID	Objetivos		Metas		
	ID Objetivos entidad asociados	Nombre	ID	Nombre	Dominio
OETI03	OE-21, OE-22	Proveer información oportuna y de calidad para la toma de decisiones en los procesos internos de Municipio de Garzón	METI19	Fortalecer la oficina de sistemas con personal profesional en gestión de TI, Seguridad y Soporte Técnico, definiendo roles y funciones.	Información
			METI20	Definir metodologías para la selección y/o evaluación de soluciones de TI	
			METI21	Definir metodología para la gestión de proyectos de TI	
			METI22	Actualización del PAA de la entidad incluyendo todas las actividades que se realicen en la Gestión de TI .	
			METI23	Definir una metodología para el diseño de los componentes de Información	
			METI24	Documentar el catálogo de componentes de información	
			METI25	Definir una estrategia de calidad de los componentes de información institucional	
OETI04	OE-21, OE-22	Implementar y mantener sistemas de información que mejoren la provisión de servicios digitales de confianza y calidad y la gestión de TI del Municipio de Garzón.	METI26	Identificar nuevos conjuntos de datos abiertos y publicarlos en el portal datos-gov.co	Sistemas de Información
			METI27	Implementar el Marco de interoperabilidad del Estado Colombiano	
			METI28	Racionalizar, digitalizar y automatizar el trámite de Licencias Urbanísticas.	
			METI29	Racionalizar, digitalizar y automatizar el trámite de Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	
			METI30	Implementar pagos PSE para mejorar la atención al ciudadano.	
			METI31	Crear aplicación móvil de Trámites y Servicios Institucionales de la Entidad	
			METI32	Disponer de licencias de Antivirus para los equipos de cómputo de la entidad	
			METI33	Disponer de licencias de Windows y office	
			METI34	Actualizar la versión de los sistemas operativos, para los equipos que de computo que lo requieran	
			METI35	Adquirir un Software para Monitoreo de infraestructura tecnológica	
			METI36	implementar una guía de estilo en los sistemas de información de la entidad	
			OETI05	OE-21	
METI38	Renovar las Redes de datos, Voz y Potencia				
METI39	Adquirir un transformador eléctrico para la entidad				
METI40	Adquirir UPS de respaldo				
METI41	Implementar zona wifi para visitantes				
METI42	Disponer de Equipos de cómputo, impresoras y scanner de alto rendimiento				
METI43	Actualizar el Inventario de la infraestructura tecnológica del Municipio de Garzón				
METI44	Adecuación física y controles de acceso a la oficina de sistemas.				
METI45	Definir e implementar controles de calidad y seguridad para los servicios tecnológicos				

ID	Objetivos		Metas		
	ID Objetivos entidad asociados	Nombre	ID	Nombre	Dominio
OETI06	OE-21	Fortalecer el sistema de Seguridad y Privacidad de la Información de la entidad	METI46	Implementar una mesa de servicios para el soporte y atención de incidentes y problemas de los servicios tecnológico	Seguridad
			METI47	Adquirir un Firewall	
			METI48	Actualizar los indicadores que midan el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de los Servicios de TI	
			METI49	Implementar controles de acceso a las áreas físicas de TI	
			METI50	Consolidar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) del Municipio de Garzón	
			METI51	Actualización del Inventario de Activos de Información	
			METI52	Actualización de la Matriz de Riesgos de Seguridad Digital	
			METI53	Documento del plan de diagnóstico y estrategia de transición de IPv4 a IPv6	
			METI54	Documentar el Plan de continuidad del negocio	
			METI55	Implementar los servicios DNS ((sistema de nombre de dominio) y Gestión de identidades para proveer mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a los recursos de la red	
OETI07	OE-21	Implementar una estrategia de Uso y aprovechamiento de las TIC para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores que generen valor público en un entorno de confianza digital.	METI56	Implementar el servicio de Active Directory, para la autenticación de usuarios en la Red	uso y apropiación de la arquitectura
			METI57	Implementar Servicio de Backup en la Nube	
			METI58	Plan de Comunicación para sensibilizar y difundir a los funcionarios y contratistas, la gestión de TI	
			METI59	Implementar campañas en página web, redes sociales y correo electrónico, para la promoción del acceso de servicios y trámites por canales digitales.	
			METI60	Actualizar el plan de capacitación de la entidad, donde se incluya las capacitaciones referentes al proceso de Gestión de TI.	
			METI61	Capacitación del personal de la oficina de sistemas en Analítica de datos, Seguridad de TI y buenas prácticas de TI (ITIL)	
			METI62	Actualizar la base de datos de los contribuyentes del municipio para implementar notificaciones sobre el pago de sus impuestos a través de correos electrónicos o mensajes de texto	

Nota: *Elaboración basada en la Guía G.E.S. 06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019*

Sesión 12: Identificar mejoras en los servicios

Para construir las mejoras de los servicios y la operación, se utilizó como insumo el catálogo de Hallazgos, las fichas de servicios priorizadas y el modelo operativo.

De acuerdo con la metodología sugerida en la Guía para la Construcción del PETI de MINTIC y adaptada para la elaboración del presente PETI del Municipio de Garzón, se aplicó un total de 54 oportunidades de mejora a quince (15) servicios institucionales priorizados y a diversas capacidades del modelo operativo.

Con el color azul se identificó si el elemento que se debía **Modificar**, es decir, fortalecer, cambiar o mejorar y con el color verde se identificó si el elemento se debía **Crear**, es decir, implementar algo nuevo, establecer, desarrollar, etc.

Tabla 34.

Catálogo de Oportunidades de mejora en los servicios y la operación

ID	ID	Servicios	Proceso	Mejora	Acción
M01	S03	Correo Electrónico y herramientas colaborativas	C02- Gestionar las comunicaciones	Plan de capacitación a Funcionarios y Contratistas de la entidad en temas de TI	Modificar
M02	S04	Gestión de red de Infraestructura tecnológica	C07- Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Reposición de redes de datos.	Crear
M03	S04	Gestión de red de Infraestructura tecnológica	C07- Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Reposición de red Eléctrica, adquisición de Transformador Eléctrico, Ups, Planta eléctrica.	Crear
M04	S04	Gestión de red de Infraestructura tecnológica	C07- Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Implementar Zona Wifi para visitantes	Crear
M05	S04	Gestión de red de Infraestructura tecnológica	C07- Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Implementar los servicios de Active Directory y DNS (sistema de nombre de dominio)	
M06	S05	Antivirus	C06- Gestionar seguridad de la información	Renovar licencias de Antivirus.	Modificar
M07	S06	Gestión de Equipos de Computo	C07- Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Renovar Hardware (computadores, impresoras y scanner)	Modificar

ID	ID	Servicios	Proceso	Mejora	Acción
M08	S06	Gestión de Equipos de Computo	C07- Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Implementar una Mesa de Servicio,	Crear
M09	S06	Gestión de Equipos de Computo	C07- Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Fortalecer la oficina de sistemas con personal profesional y Técnico	Crear
M10	S06	Gestión de Equipos de Computo	C07- Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Actualizar versión los sistemas operativos	Modificar
M11	S11	Adquisición de licencias de software	C06- Gestionar seguridad de la información.	Renovar licencias de Windows y office	Modificar
M12	S12	Gestión de Backup	C06- Gestionar seguridad de la información.	Implementar el Servicio de Backup en la nube.	Crear
M13	S13	Supervisión de proveedores de TI	C07- Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Implementar Política de Supervisión de proveedores de TI	Crear
M14	S19	Licencia urbanística	C01-Gestionar la Planeación C04-Gestionar finanzas C07-Gestionar los Tramites y Servicios	Implementar un sistema de información para la liquidación del trámite e Implementar pagos en línea, reportes analítica de datos	Crear
M15	S28	Impuesto de degüello de ganado menor	C04-Gestionar finanzas C07-Gestionar los Tramites y Servicios	Implementar pagos en línea, reportes analítica de datos	Crear
M16	S32	Impuesto de degüello de ganado mayor	C04-Gestionar finanzas C07-Gestionar los Tramites y Servicios	Implementar pagos en línea, reportes analítica de datos	Crear
M17	S35	Certificado de estratificación socioeconómica	C04-Gestionar finanzas C07-Gestionar los Tramites y Servicios	Implementar pagos en línea, reportes analítica de datos	Crear
M18	S45	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina	C04-Gestionar finanzas C07-Gestionar los Tramites y Servicios	Implementar pagos en línea, reportes analítica de datos	Crear
M19	S48	Certificado de Paz y salvo	C04-Gestionar finanzas C07-Gestionar los Tramites y Servicios	Implementar pagos en línea, reportes analítica de datos	Crear
M20	S77	Impuesto de Industria y Comercio y su complementario de aviso y tableros	C04-Gestionar finanzas C07-Gestionar los Tramites y Servicios	Implementar un sistema de información para la liquidación del trámite e Implementar pagos en línea, reportes analítica de datos	Crear
M21	S102	Impuesto de Circulación y transito sobre vehículos de servicio público	C04-Gestionar finanzas C07-Gestionar los Tramites y Servicios	Implementar pagos en línea, reportes analítica de datos	Crear
M22	N/A		C02 - Gestionar las comunicaciones C07-Gestionar los Tramites y Servicios C22- Gestionar los Tramites y Servicios	Aplicación móvil para acceder a Trámites y Servicios.	Crear
M23			C02 - Gestionar las comunicaciones C07-Gestionar los Tramites y Servicios C22- Gestionar los Tramites y Servicios	Actualizar la base de datos de los contribuyentes del municipio para implementar notificaciones sobre el pago de sus impuestos a través de correos electrónicos o mensajes de texto	Crear

ID	ID	Servicios	Proceso	Mejora	Acción
M24	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Definir indicadores de la gestión de TI	Crear
M25	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Implementar tableros de control para la Gestión de TI	Crear
M26	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Implementar la política de reducción de papel	Crear
M27			C02 - Gestionar las comunicaciones C07-Gestionar los Trámites y Servicios C22- Gestionar los Trámites y Servicios	Implementar campañas en página web, redes sociales y correo electrónico, para la promoción del acceso de servicios y trámites por canales digitales.	Crear
M28			C06, C07	Adquisición de Firewall	Crear
M29	N/A		C02- Gestionar las comunicaciones	documentar e implementar el Plan de comunicación de Gestión de TI	Crear
M30	N/A		C06- Gestionar seguridad de la información.	Consolidar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)	Modificar
M31	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Documentar el proceso de proceso de identificación de la infraestructura crítica de la entidad	Crear
M32	N/A		C06- Gestionar seguridad de la información.	Adecuación física y controles de acceso a la oficina de sistemas.	Crear
M33	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Implementar un sistema de información para el monitoreo de la infraestructura tecnológica	Crear
M34	N/A		C06- Gestionar seguridad de la información.	Actualizar el inventario de activos de información	Modificar
M35	N/A		C06- Gestionar seguridad de la información.	Plan de Diagnóstico y estrategia de transición de IPV4 a IPV6	Crear
M36	N/A		C06- Gestionar seguridad de la información.	Actualizar la matriz de riesgos de Seguridad Digital	Modificar
M37	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Construcción del Plan de Continuidad del negocio	
M38	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI)	Crear
M39	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Definir y automatizar nuevos conjuntos de datos abiertos	Modificar
M40	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Capacitación del personal del área de TI, en analítica de datos, Seguridad de TI y Buenas prácticas de TI (ITIL)	Crear
M41	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Implementar el rol de CIO, dando cumplimiento Decreto 415 de 2016.	Crear
M42	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Documentar e implementar la política para adquisición de Sistemas de Información	Crear
M43	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Documentar el proceso para mantener la Arquitectura Empresarial	Crear
M44	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Actualización del PAA de la entidad incluyendo todas las actividades que se realicen en la Gestión de TI .	Modificar

ID	ID	Servicios	Proceso	Mejora	Acción
M45	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Documentar el proceso de administración y control en la activación y/o desactivación del personal de la entidad en los sistemas de información	Crear
M46			C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Actualización del Macro proceso de Gestión de TI.	Modificar
M47	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Definir metodologías para la selección y/o evaluación de soluciones de TI	Crear
M48	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Definir metodología para la gestión de proyectos de TI	Crear
M49	S12	Gestión de Backup	C07- Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Documentar el proceso de copias de Respaldo para la información crítica de la Entidad	Crear
M50	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Integración de trámites y servicios al portal gov.co	Modificar
M51			C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Definir una estrategia de calidad de los componentes de información institucional	Crear
M52	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Documentar el catálogo de componentes de información	Crear
M53	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Implementar el Marco de interoperabilidad del estado colombiano	Crear
M54	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Definir e implementar Guía de estilo de los sistemas de información	Crear
M55	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Definir metodologías para el diseño, desarrollo, e implementación y despliegue de los sistemas de información	Crear
M56	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Actualizar el inventario de infraestructura tecnológica	Modificar
M57	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Documentar los controles de calidad y seguridad para los servicios tecnológicos	Crear
M58	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Actualización del Catálogo de servicios TI	Modificar
M59	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Implementar el Modelo de Arquitectura Empresarial	Crear
M60	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Definir el Plan para Territorios y ciudades inteligentes	Crear
M61	N/A		C07-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Actualizar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) de TI	Modificar

Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

Sesión 13: Identificar las brechas

Con el objetivo de mejorar los servicios institucionales y el modelo operativo de la entidad, se identifican las Brechas, teniendo como insumo las mejoras de los servicios y la operación, las fichas de servicios y el modelo operativo. Se continúa con el desarrollo de la metodología de la G. ES.06 Guía para la Construcción del PETI de MINTIC Versión 2019.

Los elementos a Crear o Modificar, se clasificaron según el dominio de la Arquitectura Empresarial para alinear el Catálogo de Brechas con el Marco de Referencia definido por MINTIC. Según dicha clasificación, se observa que la mayoría de las brechas identificadas, se encuentran en el dominio de Gobierno de TI, con el 29% y el dominio de Sistemas de Información con el 22%. Las cuales se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 35.

Brechas identificadas por dominio – Municipio de Garzón

Dominio de Arquitectura Empresarial	N° Brechas	%
Estrategia de TI	4	7%
Gobierno de TI	17	29%
Información	4	7%
Sistemas de Información	13	22%
Infraestructura tecnológica	9	16%
Seguridad	7	12%
Uso y apropiación	4	7%
Total	58	100%

Figura 35.

Porcentaje de Brechas identificadas por dominio – Municipio de Garzón



El total de Brechas identificadas son cincuenta y ocho (58), de los cuales cuarenta y tres (43) elementos se deben crear y quince (15) elementos se deben modificar.

Figura 36.

Brechas identificadas por Acciones



Tabla 36.

Catálogo de Brechas identificadas – Municipio de Garzón

ID Brec.	ID Servicio	Nombre de la capacidad	Dominio	Acción [Crear, eliminar, modificar]	Descripción	Proyecto en ejecución [SI, NO]
B01	S03	C03, C07	Uso y apropiación	Modificar	Actualizar el plan de capacitación de la entidad, donde se incluya las capacitaciones referentes al proceso de Gestión de TI.	NO
B02	S04	C06, C07	Infraestructura tecnológica	Crear	Reposición y repotenciación de la redes de datos, voz y sistema eléctrico de la alcaldía municipal de Garzón, adquisición de transformador eléctrico, ups, planta eléctrica, firewall	NO
B03	S04	C06, C07	Seguridad	Crear	Implementar los servicios DNS ((sistema de nombre de dominio) y Gestión de identidades para proveer mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a los recursos de la red y el servicio de Active Directory para autenticación de usuarios en la Red	NO
B04	S04	C06, C07	Infraestructura tecnológica	Crear	Implementar Zona Wifi para visitantes	NO
B05	S05	C06, C07	Sistemas de información	Modificar	Disponer de licencias de Antivirus para los equipos de cómputo de la entidad	SI
B06	S06	C07	Infraestructura tecnológica	Modificar	Disponer de equipos de cómputo con buena capacidad de almacenamiento y procesamiento de información, impresoras y escáner de alto rendimiento	SI
B07	S06	C06	Infraestructura tecnológica	Crear	Implementar una mesa de servicio para la Gestión de TI	NO
B08	S06	C07	Gobierno de TI	Modificar	Fortalecer la oficina de sistemas con personal profesional y técnico, Actualizar los perfiles, roles y funciones del área.	NO
B09	S11	C06, C07	Sistemas de información	Modificar	Disponer de licencias de Windows y office y actualizar la versión de los sistemas operativos, para los equipos que de cómputo que lo requieran	SI
B10	S12	C06, C07	Seguridad	Crear	Implementar el Servicio de Backup en la nube	NO
B11	S12	C07	Gobierno de TI	Crear	Documentar el proceso de copias de Respaldo para la información crítica de la entidad	NO
B12	S13	C08	Gobierno de TI	Crear	Documentar e implementar la política de Supervisión de proveedores de TI	NO

ID Brec.	ID Servicio	Nombre de la capacidad	Dominio	Acción [Crear, eliminar, modificar]	Descripción	Proyecto en ejecución [SI, NO]
B13	S19	C01, C04, C07, C22	Sistemas de información	Crear	Implementar un sistema de información para liquidar el trámite de licencia de construcción , imprimir la factura en línea e implementar el pago PSE.	NO
B14	S28	C04, C07, C22	Sistemas de información	Crear	Implementar pagos PSE - para el pago del impuesto de Degüello de ganado menor	NO
B15	S32	C04, C07, C22	Sistemas de información	Crear	Implementar pagos PSE - para el pago del Impuesto de Degüello de ganado mayo	NO
B16	S35	C04, C07, C22	Sistemas de información	Crear	Implementar pagos PSE - para el pago del Impuesto de Certificado de estratificación socio económica	NO
B17	S46	C04, C07, C22	Sistemas de información	Crear	Implementar pagos PSE - para el pago del Impuesto de Sobretasa municipal o distrital a la gasolina	NO
B18	S48	C04, C07, C22	Sistemas de información	Crear	Implementar pagos PSE - para el pago del trámite de Certificado de paz y salvo	NO
B19	S77	C04, C07, C22	Sistemas de información	Crear	Implementar un sistema de información para liquidar el impuesto de industria y comercio y sus complementarios, imprimir la factura en línea e implementar el pago PSE..	NO
B20	S102	C04, C07, C22	Sistemas de información	Crear	Implementar pagos PSE - para el pago del Impuesto de circulación y transito sobre vehículos de servicio público.	NO
B21	N/A	C02, C04, C07, C09 Y C22	Sistemas de información	Crear	Crear aplicación móvil de Trámites y Servicios Institucionales de la Entidad	NO
B22	N/A	C02, C07, C22	Uso y apropiación	Crear	Actualizar la base de datos de los contribuyentes del municipio para implementar notificaciones sobre el pago de sus impuestos a través de correos electrónicos o mensajes de texto	NO
B23	N/A	C07	Gobierno de TI	Modificar	Establecer indicadores a todos los Servicios de TI de la entidad	NO
B24	N/A	C02, C04, C07, C09 Y C22	Gobierno de TI	Crear	Definir e implementar tableros de control para medir el desempeño de la Gestión de TI	NO
B25	N/A	C07	Gobierno de TI	Crear	Documentar e Implementar la política de reducción del uso del papel	NO
B26	N/A	C02, C04, C07, C09 Y C22	Uso y apropiación	Crear	Implementar campañas en página web, redes sociales y correo electrónico, para la promoción del	NO

ID Brec.	ID Servicio	Nombre de la capacidad	Dominio	Acción [Crear, eliminar, modificar]	Descripción	Proyecto en ejecución [SI, NO]
					acceso de servicios y trámites por canales digitales.	
B27	N/A		Gobierno de TI	Crear	Definir e implementar el Plan de comunicación de Gestión de TI	NO
B28	N/A	C06, C07	Seguridad	Crear	Consolidar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) del Municipio de Garzón	NO
B29	N/A	C06, C08	Gobierno de TI	Crear	Documentar el proceso de proceso de identificación de la infraestructura crítica de la entidad	NO
B30	N/A	C06, C07	Infraestructura tecnológica	Modificar	Adecuación física y controles de acceso a la oficina de sistemas de la entidad	NO
B31	N/A	C07	Infraestructura tecnológica	Crear	Disponer de un sistema de información para el monitoreo de la infraestructura tecnológica.	NO
B32	N/A	C06, C07	Seguridad	Modificar	Actualizar el inventario de activos de información del municipio de Garzón.	NO
B33	N/A	C06, C07	Seguridad	Crear	Documentar el Plan de transición del protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	NO
B34	N/A	C07	Seguridad	Crear	Actualizar la Matriz de Riesgos de Seguridad Digital	NO
B35	N/A	C06, C07	Seguridad	Crear	Construcción del Plan de Continuidad del negocio	NO
B36	N/A	C07	Estrategia de TI	Modificar	Se requiere documentar y actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), estructurado de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado	SI
B37	N/A	C07	Información	Modificar	Identificar nuevos conjuntos de datos, analizarlos y publicarlos en el portal datos.gov.co,	NO
B38	N/A	C07	Uso y apropiación	Crear	Fortalecer las capacidades del personal del área de TI, capacitándolos en herramientas de analítica de datos descriptiva, Gestión de seguridad y Buenas prácticas de TI (ITIL)	NO
B39	N/A	C07	Gobierno de TI	Crear	Implementar el rol de CIO, dando cumplimiento Decreto 415 de 2016, por lo cual requiere adecuar su estructura organizacional	NO
B40	N/A	C07	Gobierno de TI	Crear	Documentar e implementar la política para adquisición de Sistemas de Información	NO

ID Brec.	ID Servicio	Nombre de la capacidad	Dominio	Acción [Crear, eliminar, modificar]	Descripción	Proyecto en ejecución [SI, NO]
B41	N/A	C07	Gobierno de TI	Crear	Documentar el proceso para mantener la Arquitectura Empresarial	NO
B42	N/A	C07	Gobierno de TI	Modificar	Incluir en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA), los proyectos de TI	NO
B43	N/A	C07	Gobierno de TI	Crear	Definir un Procedimiento para la notificación del retiro del personal de los servicios tecnológicos	NO
B44	N/A		Gobierno de TI	Crear	Actualización del Macro proceso de Gestión de TI.	NO
B45	N/A	C07	Gobierno de TI	Crear	Definir metodologías para la selección y/o evaluación de soluciones de TI	NO
B46	N/A	C07	Gobierno de TI	Crear	Definir metodología para la gestión de proyectos de TI	NO
B47	N/A	C22	Gobierno de TI	Modificar	Integrar los trámites y servicios del municipio de Garzón al portal gov.co	NO
B48	N/A		Información	Crear	Definir una estrategia de calidad de los componentes de información institucional	NO
B49	N/A	C03	Información	Modificar	Actualizar el catálogo de componentes de información	NO
B50	N/A		Información	Crear	Implementar el Marco de interoperabilidad del estado colombiano	NO
B51	N/A		Sistemas de información	Crear	Definir e implementar Guía de estilo de los sistemas de información	NO
B52	N/A		Sistemas de información	Crear	Definir metodologías para el diseño, desarrollo, e implementación y despliegue de los sistemas de información	NO
B53	N/A		Infraestructura tecnológica	Modificar	Actualizar el inventario de infraestructura tecnológica de la entidad	NO
B54	N/A		Infraestructura tecnológica	Crear	Documentar los controles de calidad y seguridad para los servicios tecnológicos	NO
B55	N/A	C07	Estrategia de TI	Modificar	Actualizar el Catálogo de Servicios de TI de la Entidad	NO
B56	N/A		Estrategia de TI	Crear	Implementar el Modelo de Arquitectura Empresarial	NO
B57	N/A	C07	Estrategia de TI	Crear	Definir el Plan para Territorios y ciudades inteligentes	NO
B58	N/A	C07	Infraestructura tecnológica	Crear	Actualizar los indicadores que midan el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de los Servicios de TI	NO

Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

Sesión 14: Consolidar y priorizar las iniciativas de inversión

En esta sesión se agruparon las brechas identificadas con características y objetivos similares, en iniciativas de inversión en el Catálogo de iniciativas de inversión, con el fin de desarrollarlas durante la vigencia del PETI 2021 – 2024 del municipio de Garzón Huía.

En la siguiente tabla se presenta el Catálogo de Iniciativas de Inversión, en el cual se identifica el Nombre de la iniciativa, la descripción, el área líder, la meta de TI Asociada, el tiempo estimado en meses y el costo estimado de inversión total para la vigencia del PETI.

Tabla 37.

Catálogo de iniciativas de inversión

Catálogo de iniciativas de inversión							
ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado en meses	Costo estimado inversión total (2021-2024)
IT001	Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías (PETI) y actualización del catálogo de Servicios de TI	Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y actualización el catálogo de servicios de TI.	Planeación	METI01, METI02, MTHI03, METI04.	Sistemas	3	15.000.000
IT002	Modelo de Arquitectura Empresarial	Desarrollar ejercicios de arquitectura empresarial de toda la entidad, según los lineamientos del Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE) e implementar los resultados	Sistemas	METI05	Planeación	24	48.000.000
IT003	Construcción del Plan para el desarrollo de Ciudades y Territorios Inteligentes	Definir el Plan para Territorios y ciudades inteligentes	Sistemas	METI06	Planeación	3	6.000.000
IT004	Integración de tramites al portal único del estado colombiano, gov.co	Integración de tramites al portal único del estado colombiano, de acuerdo con la guía técnica de Integración de Trámites y Servicios a Gov.co	Sistemas	METI07	Planeación	3	6.000.000

Catálogo de iniciativas de inversión							
ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado en meses	Costo estimado inversión total (2021-2024)
IT005	Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI.	Consolidar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) del Municipio de Garzón, Actualizar el inventario de Activos de Información y la Matriz de Riesgos de Seguridad Digital.	Sistemas	METI45, METI49, METI50, METI51, METI52.	Planeación	24	72.000.000
IT006	Fortalecimiento del esquema de Gobierno de TI	Actualización del Proceso de Gestión de TI, Elaboración y/o Actualización de las políticas de Tecnologías de Información, Definir indicadores de gestión, implementar tableros de Control, Definir metodologías para gestión de proyectos y evaluación de soluciones de TI	Sistemas	METI08, METI09, METI10, METI11, METI12, METI13, METI14, METI15, METI16, METI17, METI20, METI21.	Planeación, Secretaria General	24	36.000.000
IT007	Implementación del Gobierno de Datos.	Definir una metodología para el diseño de los componentes de Información, Catalogo de Componentes de información, Estrategia de calidad de los componentes de información e identificación de nuevos conjuntos de datos abiertos y publicación en el portal datos.gov.co e implementar el marco de interoperabilidad del Estado Colombiano	Sistemas	METI23, METI24, METI25, METI26, METI27.	Planeación	12	12.000.000
IT008	Automatización del trámite de licencias urbanísticas	Implementación del sistema de información para la automatización del trámite de licencias urbanísticas	Planeación	METI28	Hacienda, Sistemas.	6	25.000.000
IT009	Automatización del trámite de industria y comercio	Implementación del sistema de información para la automatización del trámite de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Hacienda	METI29	Sistemas	6	20.000.000
IT010	Desarrollo de sistemas de información	Definir metodologías para el diseño, desarrollo e implementación y despliegue de sistemas de información y definir una guía de estilo en los sistemas de información de la entidad	Hacienda	METI36, METI37	Sistemas	6	15.000.000
IT011	Implementar botón PSE para el pago de impuestos del municipio de Garzón	Implementar botón PSE para el pago de impuestos del municipio de Garzón	Hacienda	METI30	Sistemas	6	15.000.000

Catálogo de iniciativas de inversión							
ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado en meses	Costo estimado inversión total (2021-2024)
IT012	Aplicación móvil de Trámites y Servicios Institucionales del Municipio de Garzón	Crear aplicación móvil de Trámites y Servicios Institucionales de la Entidad	Sistemas	METI31	Hacienda	3	6.000.000
IT013	Renovación y mantenimiento del software para la gestión administrativa	Adquisición y mantenimiento de Software para la gestión administrativa (antivirus, Windows, office, analítica de Datos y monitoreo de infraestructura tecnológica)	Sistemas	METI32, METI33, METI34, METI35.	Planeación	3	6.000.000
IT014	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica del municipio de Garzón	Reposición y repotenciación de la redes de datos, voz y sistema eléctrico de la entidad, adecuación del datacenter, mejora de la conectividad e implementación de zona wifi para visitantes, controles de acceso a las áreas físicas, adquisición de firewall, UPS, Planta Eléctrica y transformador e implementar controles de calidad y seguridad para los servicios tecnológicos	Sistemas	METI38, METI39, METI40, METI41, MET44.	Planeación	24	1.000.000.000
IT015	Renovación tecnológica de equipos de cómputo, digitalización e impresión y servicios de TI.	Adquisición de Hardware (Servidor, equipos de cómputo, escáner, impresoras) y servicios TI, (Backup en la nube, controles de acceso a la red (DNS, Active Directory) Y adquisición de firewall,	Sistemas	METI42, METI55, METI56, METI57, METI47.	General, Hacienda	3	100.000.000
IT016	Fortalecimiento de capacidades de la oficina de sistemas	Fortalecer el área de TI con personal profesional y técnico, implementar el rol de CIO y actualizar el PAA	Planeación	METI18, METI19, METI22,	Sistemas	3	4.000.000
IT017	Mesa de servicios	Implementar una mesa de servicios para el soporte y atención de incidentes y problemas de los servicios tecnológico y actualizar los indicadores para medir los ANS de los servicios de TI	Sistemas	METI46, MET48	Planeación, Secretaria General	3	6.000.000
IT018	Plan de transición del protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	Documentar el Plan de diagnóstico y estrategia de transición del protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6, Actualizar el inventario de la infraestructura tecnológica	Sistemas	METI43, METI53	Planeación	24	48.000.000
IT019	Plan de contingencia y continuidad de negocio	Construcción y actualización del Plan de contingencia y continuidad de negocio	Sistemas	METI54	Planeación	3	6.000.000

Catálogo de iniciativas de inversión							
ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Area Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado en meses	Costo estimado inversión total (2021-2024)
IT020	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	Diseño e implementación de un modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional (Sensibilización y comunicación de la gestión de TI y divulgación del acceso de servicios por canales digitales) y actualización de base de datos de los contribuyentes de la entidad	Secretaria General	METI58, METI59, METI62.	Sistemas	6	12.000.000
IT021	Actualización el plan de capacitación del municipio de Garzón	Actualizar el plan de capacitación de la entidad, donde se incluya las capacitaciones referentes al proceso de Gestión de TI. Y capacitación al personal de la oficina de sistemas en Analítica de datos, Seguridad de TI y buenas prácticas de TI (ITIL)	Secretaria General	METI60, METI61.	Planeación, Sistemas	3	6.000.000

Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

El costo total de las 21 iniciativas de inversión asciende al valor de \$ 1.464.000.000, para ser desarrolladas en el periodo comprendido entre 2021 a 2024.

Priorización de las Iniciativas: con el fin de establecer el orden en el cual se ejecutarán las iniciativas de Transformación del municipio de Garzón Huila, se tiene en cuenta tres Criterios de Valoración:

- **Valor Público:** “El valor público se relaciona con el desarrollo social, la gobernanza, la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades, la prestación de servicios de calidad y el mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad”(MiniTic, 2019).

Para calificar este criterio, tuvo en cuenta los siguientes elementos: La habilitación de servicios digitales y de confianza, el logro de procesos internos seguros y eficientes, la toma de decisiones a partir de datos, el empoderamiento a los ciudadanos a través de un

Estado abierto, el Impulso al desarrollo de territorios y ciudades inteligentes, el número de usuarios beneficiados anualmente, si la iniciativa responde a una obligación normativa y de obligatorio cumplimiento, la alineación con la estrategia de la entidad y la Mejora en la imagen institucional.

- **Complejidad:** Se refiere al grado de dificultad para llevar a cabo la iniciativa, teniendo en cuenta si existen un riesgo financiero, operativo, si existen dependencias con otros proyectos o con sistemas actuales, también tiene en cuenta si hay interoperabilidad con otras entidades, si existen las capacidades internas para ejecutar la iniciativa, si existe una alta resistencia al cambio y la duración estimada.
- **Costo:** Se refiere al costo económico que requiere la iniciativa en cuanto a inversión y a la operación.

En la siguiente tabla se relacionan las Iniciativas de Inversión, de acuerdo a la valoración obtenida por cada criterio. Para ello, se asignó un valor numérico entre 1 y 10 a cada iniciativa:

Tabla 38.

Resumen de la Priorización.

ID	Iniciativas de transformación NOMBRE	Complejidad	Valor público	Costo	Tiempo
IT0001	Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías (PETI) y actualización del catálogo de Servicios de TI	2,86	9	0,5	2
IT0002	Modelo de Arquitectura Empresarial	2,86	8	2	10
IT0003	Construcción del Plan para el desarrollo de Ciudades y Territorios Inteligentes	5,71	7,5	1	2
IT0004	Integración de tramites al portal único del estado colombiano, gov.co	5,71	9	1	2
IT0005	Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI.	7,14	8	3,5	10
IT0006	Fortalecimiento del esquema de Gobierno de TI	2,86	7	2	10
IT0007	Implementación del Gobierno de Datos.	4,29	9	1,5	5
IT0008	Automatización del trámite de licencias urbanísticas	7,14	9	2	3
IT0009	Automatización del trámite de industria y comercio	7,14	9	2	3

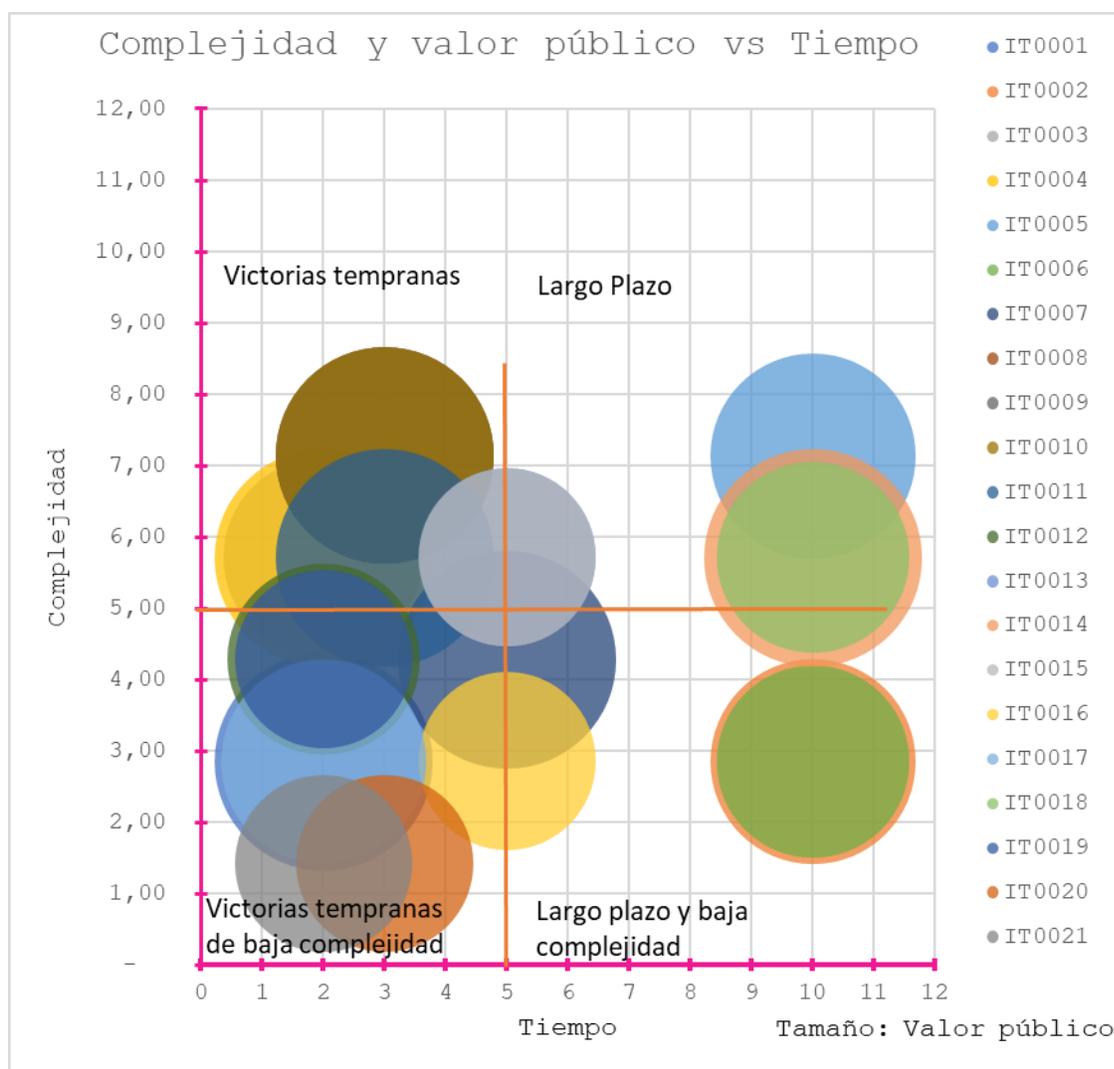
ID	Iniciativas de transformación NOMBRE	Complejidad	Valor público	Costo	Tiempo
IT0010	Desarrollo de sistemas de información	7,14	9	1,5	3
IT0011	Implementar botón PSE para el pago de impuestos del municipio de Garzón	5,71	9	1,5	3
IT0012	Aplicación móvil de Trámites y Servicios Institucionales del Municipio de Garzón	4,29	7	1	2
IT0013	Renovación y mantenimiento del software para la gestión administrativa	5,71	6	1	5
IT0014	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica del municipio de Garzón	5,71	9	7,5	10
IT0015	Renovación tecnológica de equipos de cómputo, digitalización e impresión y servicios de TI.	5,71	6	5	5
IT0016	Fortalecimiento de capacidades de la oficina de sistemas	2,86	6	1	5
IT0017	Mesa de servicios	2,86	8	1	2
IT0018	Plan de transición del protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	5,71	7	2,5	10
IT0019	Plan de contingencia y continuidad de negocio	4,29	6	1	2
IT0020	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	1,43	6	1,5	3
IT0021	Actualización el plan de capacitación del municipio de Garzón	1,43	6	2,5	2

Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

En la siguiente ilustración se presentan los resultados combinando tres criterios de priorización, en donde se puede observar en el eje “Y”, la “Complejidad” y el “Costo” y en el eje “X”, el “Valor Público”: Evidenciando que la mayoría de las Iniciativas están en el cuadrante de Victorias Tempranas de bajo costo.

Figura 37.

Grafica de Priorización: Complejidad y Valor Público Vs Tiempo



Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 -2019

Teniendo en cuenta la valoración obtenida según los criterios de Valor Público, Complejidad, Costo y Tiempo, se relacionan las iniciativas en orden de prioridad.

Tabla 39.*Orden de Prioridad de las iniciativas de Transformación*

ID	Iniciativas NOMBRE	Complejidad	Valor público	Costo	Tiempo
IT0001	Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías (PETI) y actualización del catálogo de Servicios de TI	2,86	9	0,5	2
IT0007	Implementación del Gobierno de Datos.	4,29	9	1,5	5
IT0004	Integración de tramites al portal único del estado colombiano, gov.co	5,71	9	1	2
IT0011	Implementar botón PSE para el pago de impuestos del municipio de Garzón	5,71	9	1,5	3
IT0014	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica del municipio de Garzón	5,71	9	7,5	10
IT0010	Desarrollo de sistemas de información	7,14	9	1,5	3
IT0008	Automatización del trámite de licencias urbanísticas	7,14	9	2	3
IT0009	Automatización del trámite de industria y comercio	7,14	9	2	3
IT0017	Mesa de servicios	2,86	8	1	2
IT0002	Modelo de Arquitectura Empresarial	2,86	8	2	10
IT0005	Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI.	7,14	8	3,5	10
IT0003	Construcción del Plan para el desarrollo de Ciudades y Territorios Inteligentes	5,71	7,5	1	2
IT0006	Fortalecimiento del esquema de Gobierno de TI	2,86	7	2	10
IT0012	Aplicación móvil de Trámites y Servicios Institucionales del Municipio de Garzón	4,29	7	1	2
IT0018	Plan de transición del protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	5,71	7	2,5	10
IT0020	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	1,43	6	1,5	3
IT0021	Actualización el plan de capacitación del municipio de Garzón	1,43	6	2,5	2
IT0016	Fortalecimiento de capacidades de la oficina de sistemas	2,86	6	1	5
IT0019	Plan de contingencia y continuidad de negocio	4,29	6	1	2
IT0013	Renovación y mantenimiento del software para la gestión administrativa	5,71	6	1	5
IT0015	Renovación tecnológica de equipos de cómputo, digitalización e impresión y servicios de TI.	5,71	6	5	5

Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

Sesión 15: Consolidar los gastos asociados a la operación

En esta sesión se identificaron los gastos con componentes de TI asociados a la operación del municipio de Garzón Huila, utilizando como insumo los recursos y roles identificados en el Modelo operativo y la planeación presupuestal de las vigencias anteriores.

Tabla 40.

Catálogo de gastos sobre la operación de TI

Catálogo de gastos sobre la operación								
ID	Nombre	ID Capacidades asociadas o ID Servicio asociado	ID Meta de TI asociada	Descripción	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado en año	Costo estimado inversión anual	Costo estimado inversión total (2021-2023)
GO-01	Servicio Backup en la Nube	C06, C07	METI46	Servicio de Backup en la Nube	Secretaria General, Sistemas	2	5.000.000	10.000.000
GO-02	Conectividad	C07	METI40, METI41	Servicio de conectividad del Municipio de Garzón	Secretaria General, Sistemas	3	22.000.000	66.000.000
GO-03	Mantenimiento de software	C07	METI34	Contratar el soporte técnico de software de las aplicaciones misionales de la entidad	Secretaria General, Sistemas	3	30.000.000	90.000.000
GO-04	Licenciamiento de Antivirus	C06, C07	METI33	Licenciamiento de Software	Secretaria General, Sistemas	3	15.000.000	45.000.000
GO-05	Mesa de servicio	C07	METI48	Servicio de dos agentes para atender incidencias de TI	Secretaria General, Sistemas	2	12.000.000	24.000.000
GO-06	Mantenimiento y reparación de equipos de computo	C07	METI42	Mantener equipos de cómputo actualizados	Secretaria General, Sistemas	3	30.000.000	90000000
GO-07	Capacitación en TI	C03	METI64, METI65	Capacitación al personal de la entidad y grupo TI	Secretaria General, Sistemas	2	10.000.000	20.000.000
Total de Gastos sobre la operación de TI								345.000.000

Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

Sesión 16: Consolidar los planes de la política de Gobierno Digital

Entre los planes de la Política de Gobierno Digital se encuentran el Plan de integración al Portal Único del Estado Colombiano, el plan de Transformación Digital, el Plan de Acción para la implantación de Servicios Ciudadanos Digitales y el Plan de Seguridad y Privacidad de la información, el Resultado de los Ejercicios de Arquitectura Empresarial y el Plan para el desarrollo de Ciudades y Territorios inteligente.

Teniendo en cuenta lo anterior se construyó el Catálogo de Iniciativas de los Planes de la Política de Gobierno Digital en el cual se identifican las Iniciativas con componentes de TI, el plan asociado, el área Líder del plan, el ID de las Metas Estratégicas de TI, las áreas involucradas y el ID de las Brechas identificadas.

Tabla 41.

Catálogo de iniciativas de Planes de la Política de Gobierno Digital

Catálogo de iniciativas de Planes de la Política de Gobierno Digital								
ID	Nombre Iniciativa	Plan asociado	Descripción	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado	Brechas
IT001	Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías (PETI) y actualización del catálogo de Servicios de TI	Plan de Transformación Digital	Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y actualización el catálogo de servicios de TI.	Planeación	METI01, METI02, MTI03, METI04.	Sistemas	3	B36, b55
IT002	Modelo de Arquitectura Empresarial	Plan de Transformación Digital	Desarrollar ejercicios de arquitectura empresarial de toda la entidad, según los lineamientos del Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE) e implementar los resultados	Sistemas	METI05	Planeación	24	B56
IT003	Construcción del Plan para el desarrollo de Ciudades y Territorios Inteligentes	Plan para el desarrollo de ciudades y territorios inteligentes	Definir el Plan para Territorios y ciudades inteligentes	Sistemas	METI06	Planeación	3	B57

Catálogo de iniciativas de Planes de la Política de Gobierno Digital

ID	Nombre Iniciativa	Plan asociado	Descripción	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado	Brechas
IT004	Integración de tramites al portal único del estado colombiano, gov.co	Plan de Integración al Portal Único del Estado Colombiano	Integración de tramites al portal único del estado colombiano, de acuerdo con la guía técnica de Integración de Trámites y Servicios a Gov.co	Sistemas	METI07	Planeación	3	B36
IT005	Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI, en el municipio de Garzón Huila	Plan de Seguridad y privacidad de la información	Consolidar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) del Municipio de Garzón, Implementar el Plan de Riesgos de Seguridad Digital, controles de acceso a las áreas físicas, Backup en la nube, controles de acceso a la red (DNS, Active Directory), firewall	Sistemas	METI45, METI49, METI50, METI51, METI52.	Planeación	24	B28, B34, B03, B10.
IT012	Aplicación móvil de Trámites y Servicios Institucionales del Municipio de Garzón	Plan para el desarrollo de ciudades y territorios inteligentes	Crear aplicación móvil de Trámites y Servicios Institucionales de la Entidad	Sistemas	METI31	Hacienda	3	B21
IT020	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	Plan de Acción para la Implementación de Servicios Ciudadanos Digitales	Diseño e implementación de un modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional (Sensibilización y comunicación de la gestión de TI y divulgación del acceso de servicios por canales digitales) y actualización de base de datos de los contribuyentes de la entidad	Secretaria General	METI58, METI59, METI62.	Sistemas	3	B22, B26

Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

Sesión 17: Construir la Hoja de Ruta

Tabla 42.

Iniciativa (Alcance por Año)

ID	INICIATIVA NOMBRE	Iniciativa (Alcance por Año)		
		2021	2022	2023
IT001	Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías (PETI)	Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.		
IT007	Implementación del Gobierno de Datos.	Definir una metodología para el diseño de los componentes de Información, Catalogo de Componentes de información, Estrategia de calidad de los componentes de información e identificación de nuevos conjuntos de datos abiertos y publicación en el portal datos.gov.co		
IT004	Integración de tramites al portal único del estado colombiano, gov.co	Integración de tramites al portal único del estado colombiano, de acuerdo con la guía técnica de Integración de Trámites y Servicios a Gov.co		
IT011	Implementar botón PSE para el pago de impuestos del municipio de Garzón	Implementar botón PSE para el pago de impuestos del municipio de Garzón		
IT014	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica del municipio de Garzón	Reposición y repotenciación de la redes de datos, voz y sistema eléctrico de la entidad, adecuación del datacenter, mejora de la conectividad e implementación de zona wifi para visitantes	Reposición y repotenciación de la redes de datos, voz y sistema eléctrico de la entidad, adecuación del datacenter, mejora de la conectividad e implementación de zona wifi para visitantes	Reposición y repotenciación de la redes de datos, voz y sistema eléctrico de la entidad, adecuación del datacenter, mejora de la conectividad e implementación de zona wifi para visitantes
IT010	Desarrollo de sistemas de información	Definir metodologías para el diseño, desarrollo e implementación y despliegue de sistemas de información y definir una guía de estilo en los sistemas de información de la entidad		

ID	INICIATIVA NOMBRE	Iniciativa (Alcance por Año)		
		2021	2022	2023
IT008	Automatización del trámite de licencias urbanísticas		Implementación del sistema de información para la automatización del trámite de licencias urbanísticas	
IT009	Automatización del trámite de industria y comercio		Implementación del sistema de información para la automatización del trámite de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	
IT017	Mesa de servicios		Implementar una mesa de servicios para el soporte y atención de incidentes y problemas de los servicios tecnológico	
IT002	Modelo de Arquitectura Empresarial		Desarrollar ejercicios de arquitectura empresarial de toda la entidad, según los lineamientos del Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE)	Desarrollar ejercicios de arquitectura empresarial de toda la entidad, según los lineamientos del Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE)
IT005	Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI.		Consolidar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) del Municipio de Garzón, Implementar el Plan de Riesgos de Seguridad Digital, controles de acceso a las áreas físicas, Backup en la nube, controles de acceso a la red (DNS, Active Directory), firewall	Consolidar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) del Municipio de Garzón, Implementar el Plan de Riesgos de Seguridad Digital, controles de acceso a las áreas físicas, Backup en la nube, controles de acceso a la red (DNS, Active Directory), firewall
IT003	Construcción del Plan para el desarrollo de Ciudades y Territorios Inteligentes		Definir el Plan para Territorios y ciudades inteligentes	
IT006	Fortalecimiento del esquema de Gobierno de TI		Actualización del Proceso de Gestión de TI, Elaboración y/o Actualización de las políticas de Tecnologías de Información, Formalización de la estructura Organizacional de la oficina de sistemas e implementación de esquemas de gobernabilidad de TI.	Actualización del Proceso de Gestión de TI, Elaboración y/o Actualización de las políticas de Tecnologías de Información, Formalización de la estructura Organizacional de la oficina de sistemas e implementación de esquemas de gobernabilidad de TI.

ID	INICIATIVA NOMBRE	Iniciativa (Alcance por Año)		
		2021	2022	2023
IT012	Aplicación móvil de Trámites y Servicios Institucionales del Municipio de Garzón		Crear aplicación móvil de Trámites y Servicios Institucionales de la Entidad	
IT020	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	Diseño e implementación de un modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional		
IT019	Plan de contingencia y continuidad de negocio		Construcción y actualización del Plan de contingencia y continuidad de negocio	
IT013	Renovación y mantenimiento del software para la gestión administrativa	Plan de adquisición y mantenimiento de Software para la gestión administrativa (antivirus, Windows, office, analítica de Datos, monitoreo de infraestructura tecnológica, tableros de control		
IT021	Actualización el plan de capacitación del municipio de Garzón	Actualizar el plan de capacitación de la entidad, donde se incluya las capacitaciones referentes al proceso de Gestión de TI. Y capacitación al personal de la oficina de sistemas en Analítica de datos, Seguridad de TI y buenas prácticas de TI (ITIL)		
IT018	Plan de transición del protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6		Documentar el Plan de transición del protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6, Actualizar el inventario de la infraestructura tecnológica	Documentar el Plan de transición del protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6, Actualizar el inventario de la infraestructura tecnológica
IT015	Renovación tecnológica de equipos de cómputo, digitalización e impresión		Plan de Adquisición de Hardware y servicios TI. Adquisición de Servidor, equipos de cómputo, escáner, impresoras	
IT016	Fortalecimiento de capacidades de la oficina de sistemas		Fortalecer el área de TI con personal profesional y técnico, implementar el rol de CIO y actualizar el PAA	

Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

Tabla 43.*Iniciativa (Costos por año)*

INICIATIVA		Valor: \$1.018.000		
ID	NOMBRE	2021	2022	2023
IT001	Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías (PETI)	15.000.000		
IT007	Implementación del Gobierno de Datos.	6.000.000	6.000.000	
IT004	Integración de tramites al portal único del estado colombiano, gov.co	6.000.000		
IT011	Implementar botón PSE para el pago de impuestos del municipio de Garzón	15.000.000		
IT014	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica del municipio de Garzón	125.000.000	250.000.000	125.000.000
IT010	Desarrollo de sistemas de información	15.000.000		
IT008	Automatización del trámite de licencias urbanísticas		25.000.000	
IT009	Automatización del trámite de industria y comercio		20.000.000	
IT017	Mesa de servicios		6.000.000	
IT002	Modelo de Arquitectura Empresarial		24.000.000	24.000.000
IT005	Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI.		36.000.000	36.000.000
IT003	Construcción del Plan para el desarrollo de Ciudades y Territorios Inteligentes		6.000.000	
IT006	Fortalecimiento del esquema de Gobierno de TI		18.000.000	18.000.000
IT012	Aplicación móvil de Trámites y Servicios Institucionales del Municipio de Garzón		6.000.000	
IT020	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional		12.000.000	
IT019	Plan de contingencia y continuidad de negocio		6.000.000	
IT013	Renovación y mantenimiento del software para la gestión administrativa		60.000.000	
IT021	Actualización el plan de capacitación del municipio de Garzón		6.000.000	
IT018	Plan de transición del protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6		24.000.000	24.000.000
IT015	Renovación tecnológica de equipos de cómputo, digitalización e impresión		100.000.000	
IT016	Fortalecimiento de capacidades de la oficina de sistemas		4.000.000	

Nota: Elaboración basada en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - V2 –2019

Sesión 18: Definir las comunicaciones del PETI

“Planificar la Gestión de las Comunicaciones es el proceso de desarrollar un enfoque y un plan adecuados para las comunicaciones del proyecto sobre la base de las necesidades y los requisitos de información de los interesados y de los activos de la organización disponible”(Project Management Institute, 2013)

objetivo.

El Plan de Comunicaciones del PETI es una herramienta de apoyo, para la consecución de los objetivos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, a través de la generación de una estrategia que contemple el público objetivo, los canales de comunicación, los mensajes y los responsables.

Objetivo: Diseñar y establecer el plan de comunicación, para socializar y apropiar el Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) 2021 -2024 del Municipio de Garzón Huila, dando a conocer la estrategia, operación y proyectos que adelanta la Oficina de Sistemas.

Públicos Objetivo: Público objetivo, son todos aquellos grupos de personas interesadas y/o impactadas por el PETI. La identificación de estas personas es fundamental para la elaboración del Plan de Comunicaciones, porque determina a quién se le debe comunicar, de qué modo, a través de qué medio o canal y con qué frecuencia. A continuación, se relaciona el público objetivo;

- **Interno:** Servidores Públicos y Contratistas del Municipio de Garzón, grupo de construcción del PETI, Oficina de comunicaciones, Directivos y líderes de las áreas misionales de la entidad.
- **Externo:** Ciudadanos usuarios de los servicios del Municipio de Garzón

Canales de Comunicación: Los canales que se van a utilizar para la socialización del PETI a nivel interno y externo serán: Página Web, Correo Electrónico, Presencial

Mensajes Clave: Un mensaje clave contiene la idea principal que se quiere comunicar al público interesado; con el fin de informar, sensibilizar y reforzar un contenido, a continuación, se establecen los mensajes claves de acuerdo con el público objetivo:

Tabla 44.

Mensajes Claves

Mensaje	Grupo de Interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
Presentación del PETI	Directivos de la entidad.	Presencial	Reunión ejecutiva	Oficina de sistemas-Planeación	Única
Reunión de Contextualización del PETI	Todos los Interesado	Página Web	Publicación Virtual	Oficina de sistemas-Planeación, grupo de comunicaciones	Única
Divulgación de las iniciativas del PETI	Todos los Interesado	Correo Electrónico		Oficina de sistemas-Planeación, grupo de comunicaciones	Única
Seguimiento a las iniciativas del PETI	Grupo de construcción del PETI	Presencial	Reunión ejecutiva	Oficina de sistemas-Planeación	Semestral
Avances de las iniciativas del PETI	Todos los Interesado	Página Web Correo Electrónico Presencial	Publicación Virtual Reunión ejecutiva	Oficina de sistemas-Planeación,	Semestral
Resultados del PETI	Todos los Interesados	Página Web Correo Electrónico. Presencial	Publicación Virtual Reunión ejecutiva	Oficina de sistemas-Planeación,	Al Finalizar

Sesión 19: Construir el PETI:

Según la Guía Técnica G.ES.06 Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, Versión 1.1 Octubre de 2019, “presenta a las instituciones del sector público una propuesta de la estructura que deben tener los Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información – PETI” (MinTIC, 2019b). A continuación, se listan los contenidos recomendados:

Tabla 45.*Estructura propuesta para el PETI*

Estructura propuesta para el PETI	
1. Objetivos	
2. Alcance del documento	
3. Marco normativo	
4. Rupturas estratégicas	
5. Análisis de la situación actual	5.1 Estrategia de T 5.2 Uso y apropiación de la tecnología 5.3 Sistemas de información 5.4 Servicios Tecnológicos 5.5 Gestión de Información 5.6 Gobierno de TI 5.7 Análisis financiero
6. Entendimiento estratégico	6.1 Modelo operativo 6.2 Necesidades de información 6.3 Alineación de TI con los procesos
7. Modelo de gestión de TI	7.1 Estrategia de TI 7.2 Gobierno de TI 7.3 Gestión de información 7.4 Sistemas de información 7.5 Servicios Tecnológicos 7.6 Uso y apropiación 7.7 Seguridad Informática
8. Modelo de planeación	8.1 Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC 8.2 Estructura de actividades estratégicas 8.3 Plan maestro o Mapa de Ruta 8.4 Proyección de presupuesto área de TI 8.5 Plan de intervención sistemas de información 8.6 Plan de proyectos de servicios tecnológicos 8.7 Plan proyecto de inversión
9. Plan de comunicación del PETI	

Fase 4: Presentar**Sesión 20: Definir el seguimiento y control**

En esta sesión se define los indicadores que permiten realizar el seguimiento y control sobre las iniciativas de inversión, los gastos de operación y las metas de la estrategia de TI, con el objetivo de detectar de forma temprana posibles desviaciones y así emprender actividades o planes de acción que subsanen ese comportamiento

A continuación, se relacionan tres indicadores: Indicadores para iniciativas de inversión, Indicadores asociados a los gastos de operación e Indicadores estrategia de TI.

Indicadores para iniciativas de inversión: Definidos para medir el Cumplimiento de los Objetivos de los proyectos o iniciativas de TI de TI del Municipio de Garzón.

Tabla 46.

Indicador 01

Formato de indicador				
Código	Nombre		Frecuencia de medición	
IND_01	Cumplimiento de los Objetivos de los proyectos o iniciativas de TI		Semestral	
Id Meta	Nombre meta asociada			
MET03 - Establecer Indicadores de Seguimiento y Evaluación del PETI				
Variables			Fuente	
COP:	Cumplimiento de los Objetivos de los proyectos o iniciativas de TI			
NIC	Número de proyectos o iniciativas de TI que cumplen los objetivos planteados		Revisión de actividades- Cronograma	
NIP:	Número de proyectos o iniciativas de TI planificados a ejecutar en el año		PETI 2020-2023	
Formulación				
$COP = (NIC / NIP) * 100$				
Rangos				
Bueno	de	80%	a	100%
Intermedio	de	60%	a	79%
Malo	de	0	a	59%

Indicadores asociados a los gastos de operación: Definidos para medir el Gasto Operativo de TI.

Tabla 47.

Indicador 02

Formato de indicador				
Código	Nombre		Frecuencia de medición	
IND_02	Gasto operativo de TI		Semestral	
Id Meta	Nombre meta asociada			
MET03 - Establecer Indicadores de Seguimiento y Evaluación del PETI				
Variables			Fuente	
GOTI	Gasto operativo de TI			
VGOE	Valor Total del Gasto Operativo Ejecutado		Plan Anual de Adquisición Ejecutado	
VGOA	Valor del Gasto Operativo Asignado a TI		Presupuesto inicial	
Formulación				
$GOTI = (VGOE / VGOA) * 100$				
Rangos				
Bueno	de	80%	a	100%
Intermedio	de	60%	a	79%
Malo	de	0	a	59%

Indicadores estrategia de TI: Definidos para medir Nivel de ejecución del Plan Estratégico de TI.

Tabla 48.

Indicador 03

Formato de indicador				
Código	Nombre		Frecuencia de medición	
IND_03	Nivel de ejecución del Plan Estratégico de TI		Semestral	
Id Meta	Nombre meta asociada			
MET03 - Establecer Indicadores de Seguimiento y Evaluación del PETI				
Variables		Fuente		
NEP:	Nivel de ejecución del Plan de Estratégico de TI			
AE:	Número de actividades ejecutadas.		Revisión de actividades- Cronograma	
AP:	Número de actividades programadas		PETI 2020-2023	
Formulación				
$NEP = (AE / AP) * 100$				
Rangos				
Bueno	de	80%	a	100%
Intermedio	de	60%	a	79%
Malo	de	0	a	59%

Presentación y Análisis de Resultados

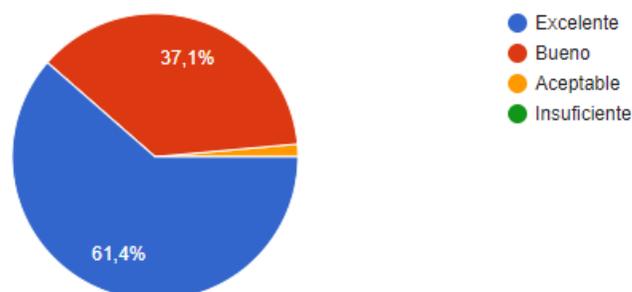
A continuación, se detalla el resultado de la encuesta, aplicada a 70 empleados del municipio de Garzón, con el fin de realizar un diagnóstico de sus capacidades y competencias, para identificar oportunidades de mejora o proyectos que contribuyan a aumentar las capacidades individuales y colectivas de TI en la Entidad.

Figura 38.

Resultado pregunta 1

1. Valore la importancia del uso de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones en el desarrollo de sus actividades

70 respuestas



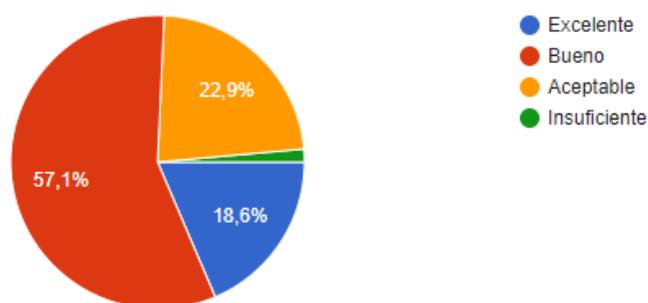
Las TIC han transformado la manera de trabajar y gestionar recursos en las empresas y se han convertido en un elemento clave para que el trabajo desarrollo sea más productivo. El 61,4% de los encuestados responde a la valoración del uso de las TIC en el desarrollo de sus actividades es Excelente, el 37, 1% valora que es bueno y tan solo el 1,5% valora que es aceptable.

Figura 39.

Resultado pregunta 2

2. ¿Cómo considera que son sus competencias en el manejo de los sistemas de información que requiere, para al desarrollo de sus funciones?

70 respuestas

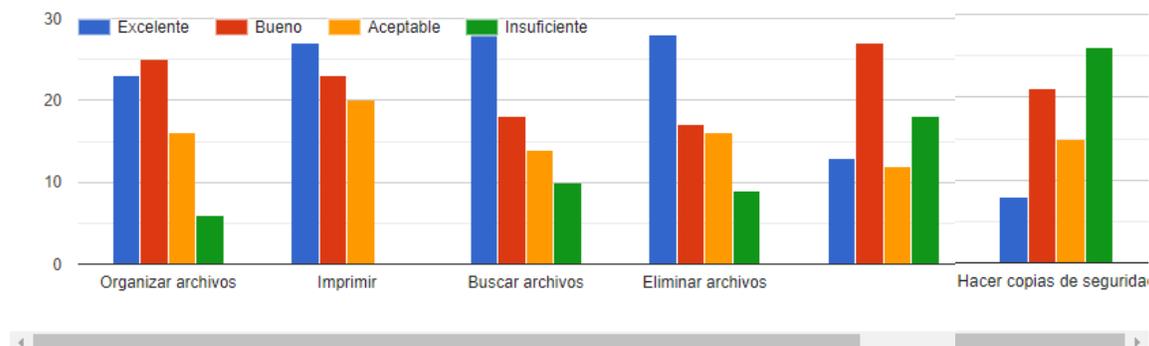


Según las respuestas obtenidas, la mayoría de los empleados del municipio de Garzón manifiestan que su competencia en el manejo de los sistemas de información es buena, solo un 22,9 referencian que es aceptable y un 1,4% que es insuficiente. Por lo cual se hace necesario mejorar estas competencias, capacitando al personal para tener un óptimo desempeño laboral.

Figura 40..

Resultado pregunta 3

3. ¿Cómo es su conocimiento en el manejo general del computador?

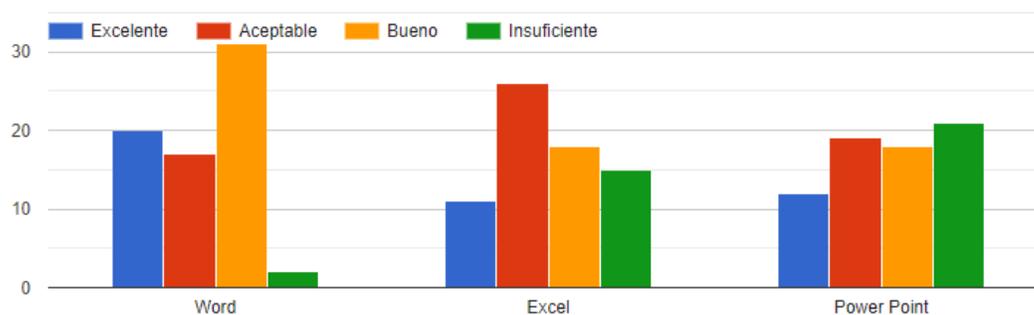


Los resultados obtenidos, evidencian que la mayoría de encuestados tiene un buen conocimiento en el manejo del computador, pero se debe programar capacitaciones con los empleados del municipio de Garzón que refieren conocimiento aceptable e insuficiente.

Figura 41.

Resultado pregunta 4

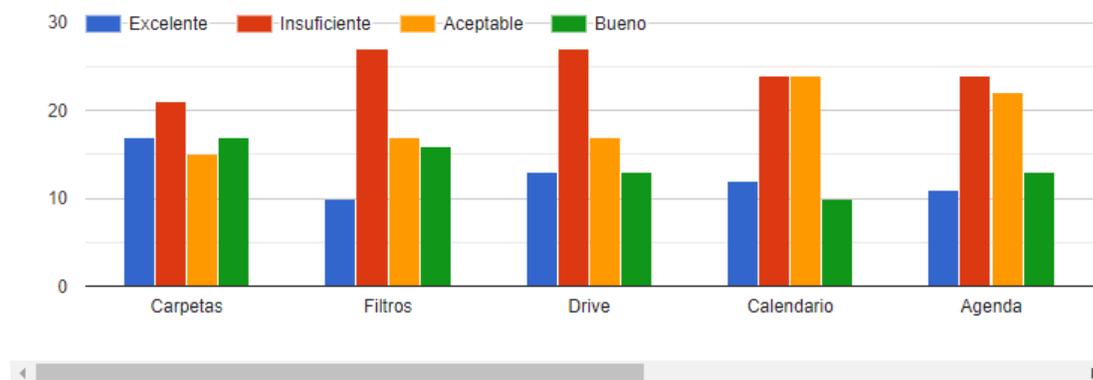
4. ¿Cuál es su apropiación de las herramientas de Microsoft Office?



Las herramientas de Microsoft Office, se requieren para la ejecución de las labores diarias y son básicas para el buen desempeño de todos los empleados del municipio de Garzón, según la gráfica se evidencia que el programa que tiene mayor apropiación es Word, se percibe poca apropiación de los programas Excel y Power point.

Figura 42.**Resultado pregunta 5**

5. ¿Cómo es su conocimiento en el uso del Correo Electrónico Google?

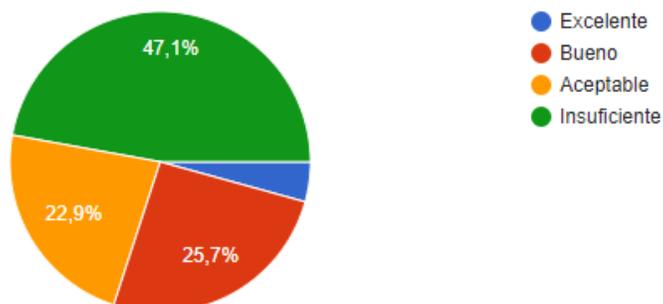


El correo electrónico es una herramienta tecnológica de apoyo administrativo y operativo, por lo cual se hace necesario que los empleados del municipio de Garzón estén capacitados en el uso óptimo de todos sus elementos. El resultado de la gráfica evidencia un conocimiento insuficiente y aceptable de dicha herramienta.

Figura 43.**Resultado pregunta 6**

6. ¿Cuál es su apropiación en el uso de software de Gestión Documental SIMAD ?

70 respuestas



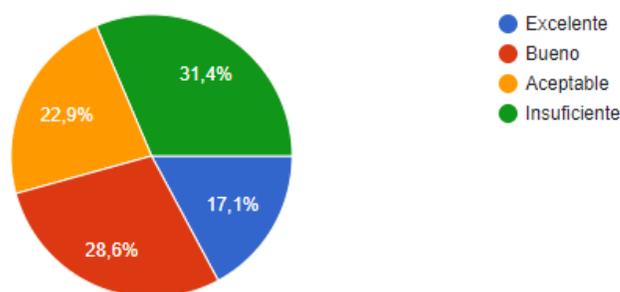
El software de Gestión documental tiene una apropiación muy baja por parte de los encuestados, el 47,1% manifiesta que es insuficiente y el 22,9% que es insuficiente. Por lo tanto, se requiere capacitar a los empleados del municipio de garzón para apropiarse de este sistema de información.

Figura 44.

Resultado pregunta 7

7. ¿Cuál es su apropiación respecto al contenido de la página web de la entidad www.garzon-huila.gov.co?

70 respuestas



Se percibe una baja apropiación del contenido de la página web www.garzon-huila.gov.co, el 22,9% manifiesta que es insuficiente, el 28,6% que es aceptable. Con estas respuestas se puede concluir que la mayoría de los empleados del municipio de Garzón no conoce la página web de la entidad donde labora.

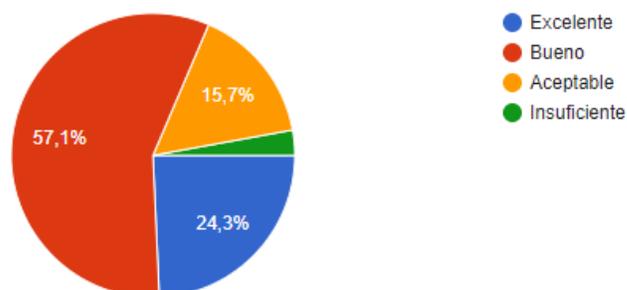
Percepción de los usuarios respecto a la gestión del área de TI

La siguiente parte de la encuesta, contiene los resultados respecto a la percepción de los usuarios internos sobre algunos aspectos de la gestión del área de tecnologías, las respuestas son las siguientes:

Figura 45.**Resultado pregunta 8**

8. ¿Cómo considera que las personas del área de sistemas brinda el soporte técnico?

70 respuestas

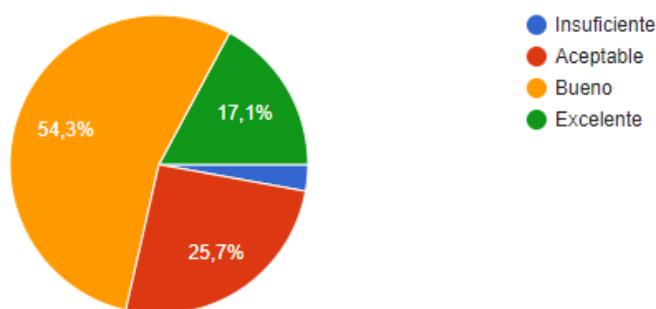


Aunque el 57,1% de los encuestados refiere que el área de sistemas brinda un soporte técnico bueno, es necesario trabajar en la mejora de la satisfacción del 15,7% de los usuarios que consideran que el soporte brindado es Aceptable y el 2,9% que es insuficiente.

Figura 46.**Resultado pregunta 9**

9. ¿Está satisfecho con la calidad de la solución ofrecida por el personal del área de sistemas?

70 respuestas



Aunque el 54,3% de los encuestados refiere que la calidad de la solución ofrecida por el personal del área de sistemas es bueno, es necesario trabajar en la mejora de la satisfacción del

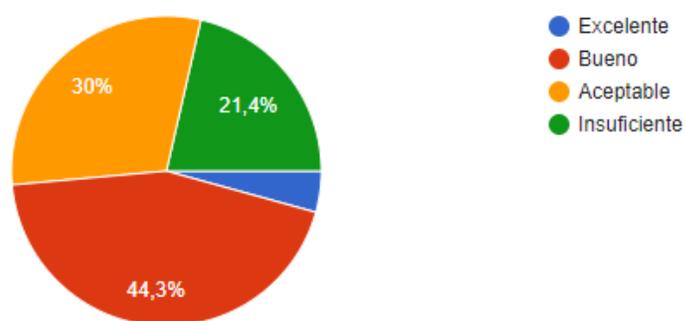
25,7% de los usuarios que consideran que el soporte brindado es Aceptable y el 2,9% que es insuficiente.

Figura 47.

Resultado pregunta 10

10. ¿Los implementos tecnológicos asignados para para el desarrollo de su trabajo son adecuados?

70 respuestas

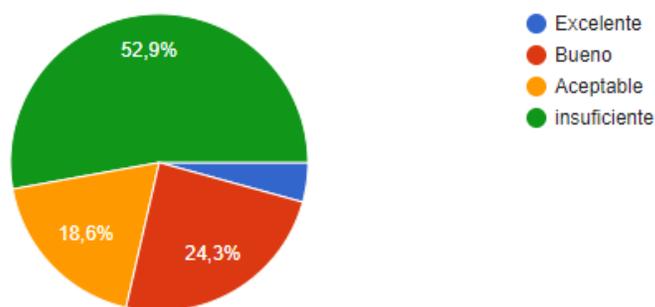


Gran parte de la eficiencia y eficacia de los empleados de la entidad se basa en tener implementos tecnológicos adecuados para el cumplimiento de sus tareas o actividades diarias, el 30 % de los encuestados refiere que son Aceptables y el 21,4 que son Insuficientes, evidenciando una necesidad por cubrir, que conlleva a revisar el inventario de recursos tecnológicos de la del municipio de Garzón.

Figura 48.*Resultado pregunta 11*

11. ¿Considera que la cantidad de personas asignadas para brindar soporte técnico al personal de la entidad son suficientes?

70 respuestas



Un alto porcentaje de los encuestados, manifiesta que la cantidad de personas asignadas para brindar soporte técnico al personal de la entidad es insuficiente, esto se refleja en 52,9% y el 18,6% que es aceptable. Se debe revisar la cantidad de personal asignado al área de sistemas para brindar un soporte técnico eficiente a los funcionarios de la Alcaldía de Garzón.

De los resultados obtenidos, surge la necesidad de mejorar las capacidades y competencias de TI en los empleados del municipio de Garzón, no solo para que ejecuten con mayor eficiencia y eficacia sus tareas diarias sino también para que de forma colectiva contribuyan a aumentar las capacidades de TI en la entidad y se facilite la implementación de iniciativas y proyectos que se deriven del PETI. Con el apoyo de los procesos de talento Humano, se requiere incluir en las capacitaciones temas de TI, dirigidas de a todos los empleados para mejorar sus competencias y a la vez fortalecer el personal de apoyo al área de Sistemas

Conclusiones

El Plan Estratégico es una herramienta que permite expresar la estrategia de TI, de una entidad, desarrollado dentro del marco normativo “el proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos”. (Jiménez, 1982)

El Decreto 415 de 2016 Artículo 2.2.35.3, define los objetivos del fortalecimiento institucional de las Instituciones Públicas del país, las cuales deberán: “Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) que esté alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión de la entidad y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilite las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de su sector y la eficiencia y transparencia del Estado”.(Presidencia de la República de Colombia, 2016), igualmente en su Artículo 2.2.35.4. Nivel Organizacional. hace referencia a la figura de los CIOs (Chief Information Officer) en las entidades, como los encargados del accionar estratégico de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones, quienes deben hacer parte del comité directivo y dependerán del nominador o representante legal de la misma.

Por otra parte, el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI LI.ES.05. Documentación de la estrategia de TI en el PETI, expresa que:

“La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con una estrategia de TI documentada en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la

Información y Comunicaciones - PETI, el cual puede ser emitido de manera independiente o puede ser parte de un plan estratégico de la institución. El PETI debe incorporar los resultados de los ejercicios de Arquitectura Empresarial. El PETI debe contener la proyección de la estrategia para 4 años, y deberá ser actualizado anualmente a razón de los cambios de la estrategia del sector, la institución y la evolución y tendencias de las Tecnologías de la Información”.

(MinTIC, 2019a)

Con esta declaratoria normativa, acorde a los lineamientos de Gobierno digital, se construyó el Plan Estratégico de Tecnologías (PETI) del Municipio de Garzón, para el Periodo 2021- 2024, formulado siguiendo el esquema metodológico de la Guía G.ES.06 Guía para la construcción del PETI, V-2 2019.

En la fase inicial se comprendieron los servicios y capacidades que tiene la institución y el modelo de procesos del municipio de Garzón, en la segunda fase se analizó la situación actual de la entidad en temas de TIC, los factores internos y externos, la normatividad vigente y se consolidó un catálogo de hallazgos o necesidades y en la tercera fase se construye la estrategia de TI, se plantea la Misión y Visión, Objetivos y Metas de TI, que permiten alcanzar en el futuro próximo todas las metas propuestas. Finalmente se construye la hoja de Ruta que contiene las iniciativas de TI, su duración y costos.

El desarrollo de estas sesiones se realizó de manera participativa, a través de diferentes reuniones de trabajo presenciales y virtuales, que permitieron depurar y retroalimentar las necesidades y alternativas de solución, destacando el gran apoyo y colaboración del Departamento Administrativo de Planeación,

Finalmente, se concluye que la oficina de Sistemas adscrita al Departamento Administrativo de Planeación, es la dependencia que está llamada a liderar y desarrollar el presente Plan Estratégico de TI y es necesario involucrar a la alta gerencia de la entidad en todo el proceso, para garantizar que personas con poder de decisión avalen las alternativas de solución y se destinen recursos para el cumplimiento de las metas establecidas

Recomendaciones

Para que el municipio de Garzón Huila realice una eficiente transformación digital y desarrolle la Estrategia de TI, debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Modificar la estructura organizacional de la entidad, teniendo en cuenta que la oficina de sistemas no solo es de nivel técnico, sino estratégico para lo cual debe implementar el rol de CIO (Chief Information Officer) o director de tecnologías (Information Technology Director) con el perfil requerido para ser el máximo responsable de todos los procesos tecnológicos del municipio de Garzón, quién hará parte del comité directivo institucional y dependerán directamente del Alcalde Municipal, como lo especifica el decreto 415 de 2016.

Adoptar el Modelo de Arquitectura Empresarial de TI planteado por MINTIC
Mantener los ejercicios de arquitectura empresarial de toda la entidad e implementar los resultados.

Construir, Actualizar y socializar el macro proceso de Gestión de Tecnologías de la Información, las Políticas de TI, Planes, Manuales y Catálogos, de acuerdo a los lineamientos establecidos por MINTIC.

Promover la colaboración entre las diferentes dependencias del Municipio de Garzón, para compartir información disponible en las mismas y mejorar la calidad de los datos.

Avanzar con la racionalización de tramites institucionales del municipio de Garzón.

Continuar con la implementación de trámites en línea para mejorar la atención a los ciudadanos del municipio de Garzón, dando cumplimiento a los propósitos de la política de Gobierno Digital.

Renovar las redes de datos, voz y potencia del Municipio de Garzón, para facilitar la gestión administrativa en la entidad y minimizar los riesgos de seguridad.

Actualizar y mantener el licenciamiento del software de la entidad

Mantener actualizado el inventario de los equipos de cómputo, impresoras y scanner de todas las dependencias de la entidad, con el fin de garantizar el normal desarrollo de las funciones de las diferentes dependencias del municipio de Garzón.

Implementar la mesa de servicios para evaluar la gestión operativa de la oficina de sistemas y mejora el tiempo de respuesta a requerimientos o incidentes

Consolidar y mantener el modelo de Seguridad y privacidad de la información (MSPI) del Municipio de Garzón.

Implementar controles de seguridad física y digital.

Implementar estrategias para la adquisición de recursos económicos, para el desarrollo la Gestión de TI, del municipio de Garzón

Actualizar el Plan de Capacitaciones Institucional, y del uso de las herramientas tecnológicas disponibles.

Bibliografía

- Barros Costa, M. E., & Souza Neto, J. (2017). Diretrizes de Plano Estratégico de Tecnologia da Informação para Órgãos da Administração Pública Federal. *Gestão & Planejamento*, 18, 236–255. <https://doi.org/10.21714/2178-8030gep.v18.3523>
- Camargo Cardona, R., & Díaz, S. R. (2019). Plan Estratégico de Tecnologías de la Información Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares. *Duke Law Journal*, 1(1), 1–208.
- Contraloría General de la República Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE). (2007).
- Ecuador, D. del P. (2017). *Plan Estratégico Institucional 2017-2021*. 174.
- Estrategia TI - Arquitectura TI*. (n.d.). Retrieved October 9, 2019, from <https://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/w3-propertyvalue-8073.html>
- Función Pública. (2018). *Decreto 612 de 2018*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=85742>
- Gobierno TI - Arquitectura TI*. (n.d.). Retrieved October 9, 2019, from <https://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/w3-propertyvalue-8078.html>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología De La Investigacion* (Sexta). *Información - Arquitectura TI*. (n.d.). Retrieved October 9, 2019, from <https://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/w3-propertyvalue-8083.html>
- Infraestructura Tecnológica de Software | FUNIBER*. (n.d.). Retrieved March 12, 2019, from <https://www.funiber.org/infraestructura-tecnologica-de-software>
- Kerik, J. C., & Tornés, A. G. (2013). *Planeación Estratégica de Tecnología de Información en Entornos Dinámicos e Inciertos*. 2(4), 1–9.

Lledó, P. (2017). Director de proyectos. Cómo aprobar el examen PMP® sin morir en el intento.

In *Journal of Chemical Information and Modeling* (6th ed., Vol. 53, Issue 9).

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Marco de Referencia - Arquitectura TI. (n.d.). Retrieved October 9, 2019, from

<https://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/w3-propertyvalue-8114.html>

Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones [MINTIC]. (2019). *MAE . G .*

GEN . 01 – Documento Maestro. 62. https://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/articles-144764_recurso_pdf.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2015). *GEN . 01*

Generalidades del Marco de Referencia de AE para la gestión de TI. 1–63.

Minitic. (2019). *Construcción Guía para PETI*. 95.

MiniTic. (2019). *Manual de Gobierno Digital*.

MinTic. (n.d.). *Glosario - Arquitectura TI*. Retrieved April 5, 2020, from

<https://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/w3-propertyvalue-8161.html>

MinTic. (2010). *Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la*

República de Colombia. Ministerio de Tecnologías de La Información y Las

Comunicaciones. [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/e5203d1f18ecfc98d25cb0816b455615/manualgobiernoenlineav_2010-1-.pdf)

[files/e5203d1f18ecfc98d25cb0816b455615/manualgobiernoenlineav_2010-1-.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/e5203d1f18ecfc98d25cb0816b455615/manualgobiernoenlineav_2010-1-.pdf)

MinTIC. (2017). *PETI - Arquitectura TI*. <https://mintic.gov.co/arquiteturati/630/w3-article-9148.html>

MINTIC. (2018). *Decreto 1008 de 2018*. 1–7. [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-74903_documento.pdf)

[74903_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-74903_documento.pdf)

MINTIC. (2019). *G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI*. 95.

- MinTIC, M. de las T. y las T. (2019a). *G. ES . 01 Guía del dominio de. VI.3*, 1–32.
- MinTIC, M. de las T. y las T. (2019b). *Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI. Diario Oficial*, 1–36.
- MIPG, M. O., Antonio, F., & Rubiano, G. (2019). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3*, 128. www.funcionpublica.gov.co
- Municipalidad de Cartago. (2018). *PETIC 2018-2020 Municipalidad de Cartago. 506*, 1–13. www.pwc.com
- Municipalidad de Jesús María Peru. (2017). *PETI 2017-2019 Municipalidad de Jesús María Peru. 21*.
- Presidencia de la República de Colombia. (2016). Decreto 415 de 2016. *Internet*, 4.
- Project Management Institute, I. (2013). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (guía del PMBOK®)*. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Servicios Tecnológicos - Arquitectura TI*. (n.d.). Retrieved October 9, 2019, from <https://www.mintic.gov.co/arquiturati/630/w3-propertyvalue-8094.html>
- Sistemas de Información - Arquitectura TI*. (n.d.). Retrieved October 9, 2019, from <https://www.mintic.gov.co/arquiturati/630/w3-propertyvalue-8088.html>
- TIC, M. de las. (2018). *Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea. 2018*, 89. http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-81473_recurso_1.pdf
- Uso y Apropiación - Arquitectura TI*. (n.d.). Retrieved October 9, 2019, from <https://www.mintic.gov.co/arquiturati/630/w3-propertyvalue-8099.html>
- Valenzuela Ramírez, L. (2020). *Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023*. www.garzon-huila.gov.co
- Vergara, Juan Luis / Linares, J. (2018). *Propuesta de plan estratégico de tecnología de*

información (TI) para la subdirección de radiodifusión sonora del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. 198.

Anexos

Anexo 1.

Viabilidad del Proyecto –Ministerio de tecnología de la información y las comunicaciones



Código TRD: **320**

Bogotá D.C.

Señora
GLORIA CONSUELO QUEVEDO CASTRO
 gloriac_quevedo@garzon-huila.gov.co
 Garzón - Huila

ASUNTO: Respuesta a radicado número 201026118. Anteproyecto " Construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) Para el Municipio de Garzón, periodo 2021-2024"

Cordial saludo:

De manera atenta les informo que una vez revisado el anteproyecto del asunto presentado como parte de los requisitos de condonación de sus créditos adquiridos como beneficiarios de la Segunda Convocatoria para financiar estudios de posgrados en gestión TI y Seguridad de la Información (especializaciones y Maestrías) adelantada en el marco del convenio 426 de 2015, suscrito entre el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – FONTIC y el Instituto de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Perez" – ICETEX, a través del cual cursó la maestría en Gestión de Tecnologías de la Información en la Universidad Nacional abierta y a Distancia - UNAD; me permito emitir concepto de **VIABILIDAD** y les invito a continuar con las actividades relacionadas en el cronograma planteado.

De igual manera, les deseo éxitos en la implementación del proyecto y le solicitamos cumplir con la totalidad de requisitos establecidos para la condonación de su crédito, establecidos en el reglamento operativo, la convocatoria y el procedimiento para lograr la condonación de su crédito.

Así mismo cabe recordar que de acuerdo a lo establecido en el texto de la convocatoria y demás documentos que la componen, los beneficiarios tienen hasta doce (12) meses para la condonación del crédito y el no cumplimiento de este plazo, ocasiona que el ICETEX inicie proceso de cobro.

Finalmente es importante tener en cuenta que el proyecto debe ser desarrollado en la totalidad por el beneficiario, es decir, no puede mediar ningún contrato para la realización de los entregables y/o productos aquí definidos.

Atentamente,

ALVARO FERNANDO DELGADO MARIÑO
 Subdirector de Gobierno en Línea

Proyectó: Lucy E. Palacios.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
 Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
 Código Postal: 111711 - Bogotá, Colombia
 T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
 www.mintic.gov.co



GDO-TIC-FM-012
 V 4.0

Anexo 2.

Aval de aprobación – Municipio de Garzón Huila

**MUNICIPIO DE GARZÓN**

NIT: 891.180.022-6 - Código Dane: 41298

Director Departamento Administrativo de Planeación

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN
DEL MUNICIPIO DE GARZÓN HUILA, CONCEDE

AVAL:

A la Ing. Gloria Consuelo Quevedo Castro, identificada con la cédula de ciudadanía 34.561.411, estudiante de la Maestría en Gestión de Tecnologías de la información de la universidad nacional abierta y a distancia UNAD, para desarrollar del proyecto **"CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – (PETI) PARA EL MUNICIPIO DE GARZÓN HUILA, PARA EL PERIODO 2021-2024."**



FRANCISCO JAVIER CARDOZO TOVAR
Director Departamento Administrativo de Planeación
Municipio de Garzón Huila

Anexo 3.

Matriz Grupo para la construcción del PETI_V.01

Grupo para la construcción del PETIA2:D8		
Área	Nombre de las personas	Función
Planeación	Jefe de Planeación: Integrante del Grupo de trabajo de Arquitectura Empresarial Dr. FRANCISCO JAVIER CARDOZO TOVAR	Garantizar que las acciones y mejoras propuestas estén alineadas con el Plan estratégico Institucional
Tecnologías de la Información	Líder de la implementación de Gobierno Digital, Líder Estratégico de TI Ing. WILSON LOMBANA GALINDEZ	Orientar a las áreas en la definición de las acciones de mejora.
Áreas Misionales	Líderes de las áreas funcionales y de los procesos de la entidad Prof. GLADYS MIREYA GONZALEZ SANCHEZ y NATHALY SUAREZ TOVAR	Definir las oportunidades de mejora y posibles soluciones a cada una
Atención al Ciudadano	Líderes del proceso de atención al ciudadano Dr. MARCO ANTONIO CERRA MOLINA	Definir las necesidades de los usuarios de la entidad y posibles soluciones a cada una
Secretaría General (Financiera)	Líder del proceso de gestión financiera o del área financiera Dr. YOHAN LEANDRO RODRIGUEZ SANTANA	Identificar el presupuesto que se debe asignar para cada acción.
Secretaría General (Representante legal)	Responsable Institucional de la Política de Gobierno Digital: es el representante legal y es el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de la Política. Dr. LEONARDO VALENZUELA RAMIREZ	Coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de las acciones definidas
Oficina de control interno	Líder de la oficina de control interno Dra. MARIA EUGENIA OCHOA SEGURA	Controlar y gestionar los riesgos asociados.
Áreas de apoyo	Responsable de Seguridad y Privacidad de la Información Ing. PABLO ANDRES LOZANO	Velar por la adopción del modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
Otros Participantes	Área	Nombre
	Gestión de Tecnologías de la Información	Ing. Gloria Consuelo Quevedo Castro Lider del Proyecto

Anexo 4.

Ficha de la Entidad

Ficha de la Entidad			
Nombre de la Entidad	Alcaldía de Garzón	Municipio	Garzón Huila
Orden o Suborden	Territorial	Presupuesto ejecutado en la última vigencia en toda la entidad	77,960,991,059
Naturaleza Jurídica	Alcaldía	Presupuesto de TI ejecutado vigencia Anterior	230,728,564.00
Nivel	Central	Fecha de última actualización plan estratégico Institucional	5/31/2020
Tipo de Vinculación	Adscripción	Fecha de última actualización plan estratégico de TI	1/30/2020
Representante Legal	Dr. LEONARDO VALENZUELA RAMIREZ	NIT	892,115,198
Estrategia de la Entidad			
Misión de la entidad	<p>El municipio de Garzón es la entidad territorial que representa los intereses de la comunidad bajo jurisdicción, cuya misión es servir de instrumento para el ejercicio de la participación democrática local, a partir de la cual se procura la óptima utilización de los recursos disponibles con el propósito de afrontar las situaciones problemáticas colectivas y potenciar las ventajas competitivas del territorio desarrollando la función administrativa con criterios de transparencia eficiencia y responsabilidad.</p> <p>Consolidar un proceso continuo de mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Garzón, fundamentado en la provisión equitativa de los servicios sociales básicos a la población, el desarrollo de las competencias ciudadanas, de la sociedad en su conjunto y la promoción de procesos productivos y sostenibles para la generación de bienestar social, riqueza y oportunidades de relación personal del individuo en su territorio.</p>		
Visión de la entidad	<p>En el año 2023, Garzón será un municipio reconocido por su gestión transparente, caracterizado por su progreso, Innovación, Inclusión y participación ciudadana, que les permite a sus ciudadanos un desarrollo integral y mejor calidad de vida</p>		
Objetivos y metas de la entidad			
Objetivo		Meta	
ID	Nombre	ID	Nombre
CE-01	Garantizar el derecho a la educación inicial, preescolar, básica y media de todos los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos, a través de la implementación de las diferentes estrategias de calidad, cobertura, permanencia y gestión territorial, así como del mejoramiento de las competencias y el bienestar de los estudiantes, docentes, directivos docentes y administrativos que permitan construir una sociedad en paz con equidad e igualdad de oportunidades.	MT-01	Atender al 50% de estudiantes en el programa de alimentación escolar anualmente
		MT-02	Beneficiar al 98% de niños de la población vulnerable con el servicio de transporte escolar anualmente
		MT-03	Dotar a 60 sedes educativas durante el cuatrienio
		MT-04	Generar cuatro (4) espacios para el entrenamiento de pruebas saber 11 en las áreas de matemáticas y de lectura crítica, con el fin de elevar el nivel de desempeño de los estudiantes en las pruebas de estado.
		MT-05	Ampliar, mejorar y/o mantener cincuenta (50) sedes educativas durante el cuatrienio
		MT-06	Formular e implementar una estrategia para la promoción del inglés en las instituciones educativas
		MT-07	Fortalecer el desarrollo integral de los alumnos a través de la adecuación de seis (6) espacios para el aprendizaje.
		MT-08	Realizar una estrategia anual para divulgar y promocionar los programas ofertados de educación superior o terciaria en el Municipio
		MT-09	Suscribir cuatro (4) convenios con universidades y/o institutos para fortalecer el acceso a la educación técnica, tecnológica y/o profesional en el municipio
		MT-10	Suscribir 2 convenios con instituciones educativas para disminuir el analfabetismo en el Municipio
		MT-11	Coordinar con la entidad "Comisión de la Verdad" el desarrollo de espacios pedagógicos en las instituciones educativas para fortalecer la cultura para la Paz.
CE-02	Orientado a contribuir a la construcción del tejido social, vinculando a las diversas regiones del país a través de la recreación, la actividad física, el deporte	MT-12	Realizar 12 mantenimientos a los escaerarios deportivos del Municipio en el cuatrienio.
		MT-13	Construcción y/o dotación de cinco (5) Placas deportivas Municipio el cuatrienio.
		MT-14	Construir 2 canchas multifuncionales Municipio el cuatrienio.
		MT-15	Realizar 30 jornadas y/o eventos de actividad física, recreación y/o deporte en el cuatrienio.
		MT-16	Realizar 4 campeonatos de integración comunitaria durante el cuatrienio
		MT-17	Realizar 4 eventos Juegos supralocales: Juegos Intercolegiados y Juegos Estudiantiles involucrando población Niños, Niñas y Adolescentes
		MT-18	Realizar 4 dotaciones de implementos
Linea Estratégica			
1: JUNTOS RENOVANDO LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE			

Objetivo		Meta		Línea Estratégica
ID	Nombre	ID	Nombre	
OE-03	Orientado al cumplimiento de la política de universalización del aseguramiento y prestación de	MT-19	Aumentar en 0,52% la cobertura del SGSSS (Sistema General de Seguridad Social en Salud) en el Municipio	2: GANZÓN PARA VIVIR MÁS Y MEJOR
OE-04	Incluye los proyectos de inversión formulados por las Empresas Sociales del Estado, los Alcaldías	MT-20	Ejecutar los proyectos de infraestructura aprobados en el Municipio que hacen parte del Plan Bienal en Salud	
OE-05	Orientado a generar condiciones que favorezcan el control de los factores de riesgo a la salud de la población, mediante acciones a nivel de individuos, comunidades y organizaciones.	MT-21	Desarrollar el 100% del conjunto de acciones (estrategias comunes y específicas) de la dimensión salud ambiente	
		MT-22	Desarrollar el 100% del conjunto de acciones (estrategias comunes y específicas) de la dimensión vida saludable y condiciones no transmisibles	
		MT-23	Desarrollar el 100% del conjunto de acciones (estrategias comunes y específicas) de la dimensión convivencia social y salud mental	
		MT-24	Desarrollar el 100% del conjunto de acciones (estrategias comunes y específicas) de la dimensión seguridad alimentaria y nutricional	
		MT-25	Desarrollar el 100% del conjunto de acciones (estrategias comunes y específicas) de la dimensión derechos y sexualidad	
		MT-26	Desarrollar el 100% del conjunto de acciones (estrategias comunes y específicas) de la dimensión vida saludable y enfermedades transmisibles	
		MT-27	Desarrollar el 100% del conjunto de acciones (estrategias comunes y específicas) de la dimensión Salud Pública en emergencias y desastres	
		MT-28	Desarrollar el 100% del conjunto de acciones (estrategias comunes y específicas) de la dimensión en salud y ámbito laboral	
		MT-29	Desarrollar el 100% del conjunto de acciones (estrategias comunes y específicas) de la dimensión transversal de gestión diferencial de poblaciones vulnerables	
		MT-30	Desarrollar el 100% del conjunto de acciones (estrategias comunes y específicas) de la dimensión transversal fortalecimiento de la autoridad sanitaria	
OE-06	Orientado a las intervenciones asociadas a la inclusión social y productiva para el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en situación de vulnerabilidad	MT-31	Formular e implementar en un 30% la Política pública de envejecimiento humano y vejez del Municipio durante el cuatrienio	3: BIENESTAR, DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA
		MT-32	Fortalecer anualmente el programa Colombia Mayor mediante el apoyo y logística.	
		MT-33	Realizar una adecuación anual durante el cuatrienio del Centro de protección social de día para el adulto mayor	
		MT-34	Realizar 4 dotaciones al Centro de protección social de día para el adulto mayor durante el cuatrienio	
		MT-35	Realizar 6 acciones de atención integral dirigidos a la población Adulto Mayor en la zona urbana y rural durante el cuatrienio	
		MT-36	Articular anualmente las actividades programadas y establecidas por el programa más familias en acción y apoyar los procesos de novedades para entrega de incentivos a titulares del mismo en el cuatrienio	
		MT-37	Articular anualmente las actividades programadas y establecidas por el gobierno nacional para entregar las transferencias monetarias condicionadas -TMC- del programa Jóvenes en acción.	
		MT-38	Crear la oficina de la Mujer y Género en el Municipio.	
		MT-39	Crear el comité de Red de mujeres en el municipio (zona rural y urbana)	
		MT-40	Formular e implementar en un 50% la Política pública nacional de equidad de género para las mujeres en el Municipio en el cuatrienio	
		MT-41	Activar y sostener el Consejo Consultivo Municipal de mujeres durante el cuatrienio.	
		MT-42	Realizar 4 capacitaciones de emprendimiento y liderazgo dirigido a mujeres durante el cuatrienio.	
		MT-43	Realizar 6 eventos y/o campañas de "no violencia contra la mujer e igualdad de género".	
		MT-44	Realizar 12 Proyectos productivos para mujeres para organizaciones comunitarias como medio de incorporación al mercado laboral y tejido empresarial durante el cuatrienio.	
MT-45	Incorporar en los proyectos de vivienda ofertados por la Administración Municipal el beneficio a las mujeres en estado de vulnerabilidad del municipio durante el cuatrienio.			
MT-46	Crear la Mesa de Participación de la comunidad LGTBI en el cuatrienio			
MT-47	Realizar la caracterización de la población LGTBI del municipio anualmente			
MT-48	Realizar 8 eventos y/o campañas de sensibilización que promuevan el reconocimiento de la población LGTBI como parte de la sociedad durante el cuatrienio.			
MT-49	Promover 4 espacios de participación ciudadana incluyente, que permita la libre expresión de talentos por parte de la comunidad LGTBI durante el cuatrienio.			
MT-50	Actualizar e implementar en un 80% la política Pública de primera infancia, infancia, adolescencia y fortalecimiento familiar del Municipio durante el cuatrienio			
MT-51	Realizar 4 seguimientos a la política Pública municipal de primera infancia, infancia, adolescencia y fortalecimiento familiar durante el cuatrienio			
MT-52	Realizar un (1) proceso de rendición pública de cuentas de niños, niñas, adolescentes y jóvenes anualmente			
MT-53	Actualizar y socializar la Ruta Integral de Atención a la Primera Infancia Municipal			
MT-54	Atención de 200 niños y niñas en el Centro de Desarrollo Integral para la primera infancia domingo sabido anualmente			

Objetivo		Meta		
ID	Nombre	ID	Nombre	Línea Estratégica
		MT-55	Realizar 2 Ampliaciones y/o mejoramientos y/o acondicionamientos a la instalación donde funciona el Centro de Desarrollo Integral Domingo Sabio	
		MT-56	Realizar 2 dotaciones a los Centros de Desarrollo Integral y hogares comunitarios	
		MT-57	Construir un (1) centro de Desarrollo Integral en la zona rural del Municipio	
		MT-58	Realizar 4 campañas para la erradicación del trabajo infantil en el municipio	
		MT-59	Realizar 4 campañas para la prevención del maltrato infantil en el municipio	
		MT-60	Realizar 16 acciones integrales de actividad cultural, física, recreativa, lúdica y de reconocimiento a los derechos dirigidos a la primera infancia.	
		MT-61	Formular e implementar en un 50% la Política Pública de Juventud del Municipio	
		MT-62	Activar el Consejo Municipal de Juventud del Municipio	
		MT-63	Actualizar la plataforma de las juventudes	
		MT-64	Formular e implementar una estrategia para el acompañamiento a la construcción de los planes de vida de los estudiantes de los grados decimo y once de las instituciones educativas	
		MT-65	Realizar 4 capacitaciones en coordinación con la cámara de comercio para orientar a los jóvenes emprendedores en el proceso de creación y constitución de empresas	
		MT-66	Realizar 5 eventos y/o encuentros sociales, culturales y/o deportivos dirigidos a la población juvenil	
		MT-67	Divulgar y fomentar los beneficios tributarios que otorgan las empresas que se acogen a la Ley del primer empleo (Ley 2010 de 2010)	
		MT-68	Coordinar con la secretaria de salud municipal la realización de 8 campañas de orientación y/o charlas educativas en temas de salud pública (Drogadicción, alcoholismo, embarazo adolescente, entre otros...) dirigidos a la población juvenil del municipio	
		MT-69	Garantizar un espacio de alojamiento temporal para las personas en situación de calle, habitante de calle y población vulnerable durante el cuatrienio.	
		MT-70	Realizar 12 actividades de atención integral para personas en situación de calle, habitante de calle y población vulnerable durante el cuatrienio.	
		MT-71	Implementar 8 acciones de educación dirigidas a la población general para garantizar la igualdad y la no discriminación de personas en situación de calle, habitante de calle y población vulnerable.	
		MT-72	Beneficiar a 100 personas víctimas del conflicto armado interno con la restitución de derechos integrales.	
		MT-73	Actualizar e implementar anualmente el Plan de Atención Territorial de Víctimas del Municipio	
		MT-74	Realizar 4 plenas de participación de la mesa técnica de víctimas anualmente	
		MT-75	Realizar 8 campañas de divulgación de la información de la oferta interinstitucional formulada por las entidades que hacen parte del Sistema Nacional De Atención y Reparación Integral las Víctimas - SNAIRV	
		MT-76	Actualizar e implementar el Plan de Contingencia de las medidas de protección integral en el proceso de restitución de tierras	
		MT-77	Actualizar e implementar el Plan de Retorno y Reubicación del Municipio	
		MT-78	Realizar 4 convocatorias anuales del Comité de Justicia Transicional	
		MT-79	Crear una estrategia para fortalecer los sistemas de información de la población víctimas del conflicto armado.	
		MT-80	Beneficiar a 160 personas víctimas del conflicto armado del en los proyectos productivos ofertados por la Administración Municipal.	
		MT-81	Elaborar un proyecto de atención humanitaria anual	
		MT-82	Comemorar el Día Nacional de la Memoria y la solidaridad con las víctimas anualmente	
		MT-83	Actualizar la ruta de atención Integral de Víctimas anualmente	
		MT-84	Socializar la ruta de atención Integral de Víctimas.	
		MT-85	Garantizar la asistencia funeraria a las víctimas del conflicto cuando esta sea requerida, según la ley 1448 de 2011.	
		MT-86	Apoyo en Educación Inclusiva con enfoque diferencial para personas con discapacidad.	
		MT-87	Adecuar 4 espacios públicos para mejorar la calidad de vida de las personas en condición de discapacidad.	
		MT-88	Crear e implementar una estrategia dirigida a la atención integral de las personas en condición de discapacidad.	
		MT-89	Formular e implementar un proyecto de comunicación inclusiva (sistema táctil o signado) como herramienta para la inclusión social de las personas en condición de discapacidad.	
		MT-90	Realizar 8 convocatorias dirigidas a la población en condición de discapacidad para apoyar la conformación de grupos deportivos paralímpicos	

Objetivo		Meta		
ID	Nombre	ID	Nombre	Línea Estratégica
		MT-91	Formular y gestionar los recursos del proyecto para la construcción del centro de integración para personas en condición de discapacidad	
		MT-92	Desarrollar 12 actividades para apoyar la conformación de grupos deportivos paralímpicos por género en las distintas disciplinas deportivas	
		MT-93	Realizar un evento anual que promueva los deportes paralímpicos en el Municipio	
		MT-94	Conmemorar el día Internacional de las personas con discapacidad en el Municipio anualmente	
OE-07	Orientado a promover esquemas que proporcionen soluciones efectivas y sostenibles en materia de acceso, continuidad y calidad de los servicios de agua potable y saneamiento básico en las zonas urbanas y rurales del país.	MT-95	Construir y/o ampliar y/o optimizar 20 sistemas de Acueductos en el Municipio	4: TERRITORIOS E INFRAESTRUCTURA COMPETITIVA MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA DE LOS GARZONENO
		MT-96	Realizar la transferencia del 100% de los recursos financieros de subsidios a la entidad prestadora del servicio público de acueducto anualmente.	
		MT-97	Realizar la actualización del catastro de redes de acueducto en la zona rural y urbana del Municipio.	
		MT-98	Construir la planta de tratamiento de aguas residuales en el casco urbano del municipio	
		MT-99	Realizar 3 Estudios y diseños para la construcción de Plantas de Tratamiento de aguas Residuales - PTAR en la zona rural del municipio	
		MT-100	Realizar la transferencia del 100% de los recursos financieros de subsidios a la entidad prestadora del servicio público de alcantarillado anualmente.	
		MT-101	Construir y/o ampliar y/o optimizar 10 sistemas de alcantarillado	
		MT-102	Realizar la actualización del catastro de redes y/o plan maestro de alcantarillado en la zona rural y urbana del Municipio.	
		MT-103	Realizar el seguimiento al Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGRIS anualmente	
		MT-104	Realizar la transferencia del 100% de los recursos financieros de subsidios a la entidad prestadora del servicio público de aseo anualmente	
		MT-105	Formular una estrategia para identificar la alternativa más favorable para optimizar la disposición de residuos sólidos del municipio.	
		MT-106	Formular una estrategia de aprovechamiento de residuos sólidos reciclables en el municipio	
OE-08	Orientado a los hogares en condiciones de pobreza, pobreza extrema, desplazada por la violencia, víctimas de desastres naturales, entre otros, que no cuentan con una solución habitacional. Se orienta a disminuir el déficit habitacional urbano y rural del país.	MT-107	Construir 500 viviendas VIP y/o VLS en el municipio	
		MT-108	Realizar 2 Estudios de pre inversión e inversión para la construcción de viviendas en el municipio	
		MT-109	Mejorar 500 viviendas rurales y/o urbanas en el municipio	
		MT-110	Realizar los Estudios de pre inversión para el mejoramiento de viviendas rurales y/o urbanas en el municipio anualmente	
OE-09	Promoción de un modelo territorial equilibrado para el uso eficiente del suelo y la provisión de bienes y servicios urbanos y rurales, para lograr el ordenamiento planificado y sostenible del territorio, el crecimiento económico y la inclusión social.	MT-111	Mejorar y/o adecuar 30 espacios públicos que incluyen: Plazas, Parques, zonas verdes y zonas desplazamiento peatonal en el sector urbano y rural del municipio	
		MT-112	Construir, mejorar y/o adecuar la Primera y segunda fase de la Plaza de Mercado Municipal	
		MT-113	Construir, mejorar y/o adecuar la Primera fase de la Villa Olímpica Municipal	
		MT-114	Construir, mejorar y/o adecuar la Primera y segunda fase de la Parque Principal Municipal	
		MT-115	Realizar la actualización del Plan Básico de Ordenamiento territorial - PBOT	
OE-10	Orientado a garantizar la generación de energía eléctrica, la ampliación de la cobertura y el mejoramiento de la calidad de este servicio	MT-116	Modernizar y/o ampliar la red de alumbrado público de la zona rural y urbana del Municipio anualmente	
		MT-117	Mantenimiento preventivo y correctivo del alumbrado pública	
		MT-118	Formular e implementar una estrategia que fortalezca el servicio de alumbrado público en el cuatrienio	
		MT-119	Realizar un estudio técnico de la red de alumbrado público de la zona rural y urbana del municipio	
OE-11	Orientado a garantizar el acceso y abastecimiento de gas natural y gas licuado de petróleo (GLP), la ampliación de la cobertura y el mejoramiento de la calidad de este servicio a nivel domiciliario, industrial y comercial.	MT-120	Gestionar anualmente con los proveedores del servicio de gas natural la ampliación de las redes de distribución para aumentar la cobertura en la zona rural del municipio	
		MT-121	Suscribir un convenio con entidades públicas y/o privadas para ampliar la cobertura de gas natural domiciliario en la zona rural del municipio	
OE-12	Orientado a proveer la infraestructura de transporte de la red vial regional, para contribuir a la conectividad entre las regiones, en el marco del Plan Maestro de Transporte Intermodal	MT-122	Construir 20 Kilómetros de Plaza huella en el municipio	
		MT-123	Realizar mantenimiento periódico y/o rutinario de 200 Kilómetros de Vías terciarias en el municipio anualmente	
		MT-124	Construir dos (2) Kilómetros de vías urbanas en el municipio	
		MT-125	Formular un proyecto para la construcción de vía alternativa para mejorar la accesibilidad y conectividad del municipio	
OE-13	Herramientas y servicios de índole financiera y de apoyo que promuevan el acceso a los servicios de financiamiento y a la gestión de riesgos naturales y de mercado del sector agropecuario y rural.	MT-126	Brindar asistencia agropecuaria a las organizaciones y/o productores agropecuarios en temas de cosecha-pós-cosecha, acceso a créditos y acceso a recursos no reembolsables para el mejoramiento de la productividad anualmente.	5: PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD Y MEDIO AMBIENTE
		MT-127	Reactivar y/o fortalecer el club de artes de casa mediante el apoyo a 4 proyectos productivos durante el cuatrienio.	
		MT-128	Apoyar y/o fortalecer a 8 grupos sociales agropecuarios mediante la cofinanciación de ideas productivas que garanticen la sostenibilidad de los asociados durante el cuatrienio	
		MT-129	Formular y ejecutar 4 proyectos que fortalezcan la producción agropecuaria del municipio anualmente	

Objetivo		Meta		
ID	Nombre	ID	Nombre	Línea Estratégica
OE-14	Orientado a aquellas intervenciones para mejorar el acceso, uso y aprovechamiento adecuado de las tierras rurales.	MT-130	Acompañar y asesorar el proceso de formalización de predios en el municipio	
		MT-131	Crear la Oficina de Desarrollo Rural- Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria- UMATA en el cuatrienio	
		MT-132	Construir 2 sistemas de riego en la zona rural del municipio	
		MT-133	Realizar un diagnóstico de los distritos de riego existente en el municipio	
		MT-134	Realizar 3 ferias agropecuarias, comerciales y artesanales "Expo Feria Garzón", durante el cuatrienio	
		MT-135	Apoyar el funcionamiento del el Consejo Municipal de desarrollo rural anualmente	
OE-15	Orientado a conservar y promover el uso sostenible de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos	MT-136	Actualizar el inventario de fuentes históricas del municipio	
		MT-137	Realizar 8 capacitaciones en temas de conservación de zonas estratégicas históricas	
		MT-138	Formular y ejecutar 3 proyectos para la protección de fuentes históricas en el Municipio (Incluye Unidades sanitarias en zonas estratégicas de interés histórico)	
		MT-139	Realizar 12 Jornadas de ornato y embellecimiento de espacios públicos en la zona urbana y rural del municipio	
		MT-140	Instalar 20 puntos ecológicos en lugares estratégicos de importancia ambiental	
		MT-141	Realizar anualmente la socialización de los compromisos ambientales a través de los medios de comunicación	
OE-16	Orientado a que las diferentes sectores económicos incorporen en sus procesos productivos la variable ambiental.	MT-142	Promover e implementar 10 Proyectos ambientales escolares - PRAES en las instituciones educativas del municipio	
		MT-143	Reforestar y/o arborizar 12 hectáreas en zonas afectadas por deforestación durante el cuatrienio	
		MT-144	Crear un programa de guardabosques voluntarios	
		MT-145	Construir 600 estufas agroecológicas en la zona rural del municipio para disminuir la deforestación	
OE-17	Orientado a mantener la oferta y la calidad del recurso hídrico, conservando y restaurando los ecosistemas responsables de la regulación hídrica en el país, reconociendo el agua como factor de productividad, competitividad y bienestar social.	MT-146	Proyecto para la distribución de la lata indiscriminada (Incluye estufas agroecológicas)	
		MT-147	Adquirir cinco (5) predios de áreas de protección, restauración y conservación de ecosistemas estratégicos de las fuentes hídricas.	
OE-18	Orientado a atender todas las etapas y protocolos de atención a los riesgos climáticos, biológicos y/o humanos que pueden llegar a afectar al Municipio.	MT-148	Actualizar la estrategia municipal de respuesta a emergencias	
		MT-149	Implementar el 100% de la estrategia municipal de respuesta a emergencias	
		MT-150	Actualizar e implementar plan municipal de gestión del riesgo de desastres	
		MT-151	Realizar 8 capacitaciones a la comunidad en general, acerca del conocimiento del riesgo, su reducción y el manejo de los desastres asociados con fenómenos de origen natural, socio natural y humano no intencional.	
		MT-152	Implementar el 30% el Plan de Ordenamiento de la cuenca hidrográfica de la quebrada Garzón (POMCA) durante el cuatrienio	
		MT-153	Realizar 4 campañas de socialización y sensibilización contra el cambio climático	
		MT-154	Formular un proyecto para dotar al cuerpo de bomberos del municipio de Garzón con una máquina extintora durante el cuatrienio	
		MT-155	Realizar 4 dotaciones a los organismos de socorro del municipio	
		MT-156	Realizar 4 estufas y difusores para la construcción de obras de mitigación de riesgos para combatir fenómenos naturales	
		MT-157	Elaborar un programa para la adquisición y entrega de ayudas humanitarias en municipio	
MT-158	Construir y/o mantener y/o adecuar 10 obras civiles de reducción y mitigación de riesgos			
OE-19	Orientado a formular e implementar de manera coordinada, políticas públicas dirigidas a superar las distintas barreras que impiden la tutela efectiva de los derechos y el acceso de toda persona a la justicia	MT-159	Realizar 20 acciones de garantías de derechos de la población Garzoneña, a través de los programas de la inspección de policía, comisaría de familia y alcaldía municipal.	E: SISTEMA INSTITUCIONAL SEGURO Y TRANSPARENTE
		MT-160	Realizar 6 capacitaciones para la promoción y defensa de los DDHH individuales y colectivos dirigidos a los líderes comunitarios, Juntas de acción comunal, Consejos sectoriales durante el cuatrienio	
		MT-161	Realizar una capacitación en Justicia Transicional y derechos humanos a los funcionarios de las dependencias de la administración Municipal en el cuatrienio	
		MT-162	Activar el Consejo Municipal de paz, derechos humanos y derecho internacional humanitario en el cuatrienio	
		MT-163	Realizar 4 plenarios del Consejo Municipal de paz, derechos humanos y derecho internacional humanitario en el cuatrienio	
		MT-164	Crear el comité del posconflicto, reconciliación y convivencia para la paz en el cuatrienio	
		MT-165	Convocar 4 plenarios del comité del posconflicto, reconciliación y convivencia para la paz en el cuatrienio	
		MT-166	Realizar 4 campañas para la garantía de los derechos humanos enfocados en temas de prevención de violencia intrafamiliar y violencia contra niños, niñas y adolescentes en el municipio en el cuatrienio	
		MT-167	Actualizar la política pública para la acción comunal en el municipio de Garzón en el cuatrienio	

Objetivo		Meta		
ID	Nombre	ID	Nombre	Linea Estratégica
OE-20	Orientado a la difusión, implementación y articulación de los métodos de resolución de conflictos entre los que se destacan la conciliación, el arbitraje y la amigable composición.	MT-166	Implementar en un 50% la política pública para la acción comunal en el municipio de Garzón en el cuatrienio	
		MT-169	Convocar al comité Territorial de Seguridad y Convivencia Ciudadana (PONSET) mínimo 2 veces al año	
		MT-170	Apoyar la labor operativa de los organismos de seguridad del municipio con 4 procesos de dotación en elementos y/o de apoyo durante el cuatrienio	
		MT-171	Aumento a 10 personas del p/e de fuerza de la policía Nacional durante el cuatrienio	
		MT-172	Instalar 10 alarmas comunitarias en el casco urbano y rural del Municipio durante el cuatrienio	
		MT-173	Instalar 10 elementos tecnológicos en el casco urbano y rural para fortalecer la seguridad del municipio durante el cuatrienio	
		MT-174	Adquirir 5 vehículos para la fuerza pública fortaleciendo la seguridad Municipal durante el cuatrienio	
		MT-175	Implementar en un 100% el Plan Integral de seguridad y convivencia ciudadana (PISCC) municipal durante el cuatrienio	
		MT-176	Formular e implementar el 50% del plan maestro de espacio público municipal durante el cuatrienio	
		MT-177	Construir la Estación de Policía en el Centro Poblado de Zuluaga durante el cuatrienio.	
MT-178	Formular e implementar una estrategia para mejorar la reacción oportuna de los organismos de seguridad municipal en el cuatrienio			
OE-21	Orientado a impulsar el desarrollo y operación de aplicaciones, sistemas de información, software y servicios conexos, contenidos digitales, así como la gestión y promoción de las TIC, el desarrollo de procesos de formación con impacto económico, social y para el Gobierno, promoviendo la adopción de una cultura TIC en toda la sociedad e impulsando programas, servicios y esquemas para el emprendimiento, la colaboración, la participación, la innovación pública digital, el fortalecimiento de la industria y generación de talento humano TIC.	MT-179	Crear la oficina de prensa y comunicaciones Municipal en el cuatrienio	
		MT-180	Formular e implementar una estrategia para la modernización del sector TIC de acuerdo a Ley 1976 de 2019 en el cuatrienio	
		MT-181	Formular e implementar un Plan de comunicación municipal durante el cuatrienio	
		MT-182	Gestionar con el ministerio de las TIC S la ampliación de cobertura del servicio de internet en la zona rural del municipio a través de los Programas establecidos en el Plan de TIC "El futuro digital es de todos" en el cuatrienio	
MT-183	Realizar 2 socializaciones de los puntos vive digital disponibles en el Municipio en el cuatrienio			
OE-22	Orientado al diseño, seguimiento y evaluación de los instrumentos para la Ciencia Tecnología e Innovación (CTI); implementación de estrategias para canalizar mayores recursos provenientes de otras entidades del Sistema Nacional de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación y del sector privado, de banca Multilateral y de	MT-184	Mejorar y/o renovar la infraestructura tecnológica de la administración municipal en el cuatrienio	
		MT-185	Implementar el sistema de seguridad digital en la alcaldía municipal en el cuatrienio	
		MT-186	Reemplazar el sistema eléctrico de la alcaldía municipal en el cuatrienio	
OE-23	Orientado a promover la participación ciudadana en diferentes ámbitos de la interacción pública social mediante el cumplimiento, protección y restablecimiento de los derechos establecidos en la constitución política.	MT-187	Desarrollar 4 jornadas de voluntariado de esterilización en el Municipio durante el cuatrienio	
		MT-188	Realizar 48 capacitaciones de tenencia responsable de mascotas dirigidas a la población en general durante el cuatrienio	
		MT-189	Realizar 48 jornadas de vacunación antráxica en las zonas urbana y rural del municipio durante el cuatrienio	
		MT-190	Disponer de un hogar de paso para asistir animales callejeros en el Municipio anualmente	
		MT-191	Crear e implementar una estrategia para la alimentación de animales callejeros en el Municipio en el cuatrienio	
		MT-192	Crear una página en redes sociales para divulgar los servicios de protección animal realizados en el municipio en el cuatrienio	
		MT-193	Realizar 12 actualizaciones a la página creada para la divulgación de los servicios de protección animal realizados en el municipio anualmente	
		MT-194	Realizar 12 supervisiones de la guía sanitaria de movilización de ganado en el matadero municipal anualmente	
		MT-195	Realizar 12 jornadas de vigilancia a los expendios de carne en municipio durante el cuatrienio	
		MT-196	Coordinar con la unidad nacional de protección (UNP) 4 capacitaciones y/o asesorías en temas de lucha contra la corrupción dirigidas a los líderes comunales, sociales y defensores de derechos humanos en el municipio durante el cuatrienio	
		MT-197	Realizar con los líderes comunales, 4 capacitaciones y/o asesorías en temas de función pública, rendición de cuentas y procesos de elección en el cuatrienio	
		MT-198	Realizar la rendición de cuentas del Plan de desarrollo Municipal generando espacios de diálogo con la comunidad (interacción de Pregunta-respuesta y aclaraciones) anualmente	
		MT-199	Publicar el cronograma de audiencia pública de rendición de cuentas en la página Web municipal anualmente	
OE-24	Orientado al mejoramiento de la calidad del empleo y la formalización laboral, mediante la seguridad social y el subsidio familiar, entre otros elementos. Incluye el fortalecimiento de las capacidades para la generación de ingresos (a través de apoyo a la asociatividad, el emprendimiento y el empresariado), así como servicios de intermediación laboral para mejorar la relación entre la oferta y la demanda de trabajo.	MT-200	Sistema institucionalizado para formalización del empleo	
		MT-201	Formular e implementar el plan de capacitaciones para la legalización del empleo informal.	

Objetivo		Meta		
ID	Nombre	ID	Nombre	Línea Estratégica
OE-25	Orientado a la formación de trabajadores con programas de pertinencia y calidad para mejorar la empleabilidad, la inclusión social, la competitividad de las empresas y la movilidad laboral.	MT-202	Plan educativo formulado para fomento de mano de obra calificada	
OE-26	Orientado a la generación y transferencia de conocimiento a mediante la investigación, desarrollo e innovación, en el uso, acceso y aplicación de los sistemas de información geográfica y tecnologías afines, para la planificación y la toma de decisiones de los diferentes sectores del país.	MT-203	Realizar 6 seguimientos al Plan de Desarrollo Municipal.	7: DESEMPEÑO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL, AL SERVICIO DEL DESARROLLO
		MT-204	Actualizar e innovar el Banco de Proyectos Municipal.	
		MT-205	Actualizar el Plan Anticorrupción Municipal.	
		MT-206	Implementar en un 100% el Plan Anticorrupción Municipal.	
		MT-207	Actualizar el Modelo Integrado de Planeación y gestión - MIPG	
		MT-208	Realizar 4 seguimientos al Modelo Integrado de Planeación y gestión - MIPG	
		MT-209	Fortalecer el servicio de 2 entes descentralizados del municipio de Garzón.	
		MT-210	Realizar 4 apoyos al Consejo Territorial de Planeación en su funcionamiento y capacidad de respuesta	
		MT-211	Realizar una actualización Catastral en la zona rural y urbana del Municipio.	
		MT-212	Actualizar el software de sistemas de la Planta Administrativa para un óptimo funcionamiento.	
		MT-213	Reestructurar la Planta de Personal de la administración municipal	
		MT-214	Actualizar El Manual de Contratación Municipal	
		MT-215	Modernizar el Archivo Municipal.	
		MT-216	Apoyar anualmente las dependencias de la administración municipal con recurso Humano para el fortalecimiento de competencias de Ley	
		MT-217	Formular e implementar 4 estrategias de Recaudo.	
		MT-218	Formular e implementar 4 estrategias de Fiscalización.	
MT-219	Actualizar El Estatuto Tributario.			
MT-220	Actualizar Las normas NIP			
OE-27	Orientado a la ejecución, control y seguimiento de estrategias, planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a los objetivos de las políticas de seguridad vial en los diferentes modos de transporte y con incidencia en los diferentes actores involucrados en todo el territorio nacional	MT-221	Formular e implementar el Plan estratégico de seguridad vial Municipal	8: POR UNA MEJOR MOVILIDAD VIAL
		MT-222	Formular e implementar el Plan de control contra la legalidad	
		MT-223	Realizar 2 socializaciones del Plan estratégico de seguridad vial Municipal	
		MT-224	Realizar 4 capacitaciones pedagógicas y de sensibilización en seguridad vial	
		MT-225	Formular un proyecto de alternativa de parqueo municipal (Zonas azules)	
OE-28	Son las políticas, planes, proyectos y actividades orientadas a fortalecer las condiciones necesarias para el desarrollo, conocimiento, acceso y disfrute de las prácticas artísticas y culturales y de los bienes y servicios, en los diversos contextos territoriales y poblacionales del país, desde la perspectiva de los derechos culturales en un marco de equidad, reconciliación y convivencia	MT-226	Disponer de un espacio permanente para la conectividad a internet.	9: GARZÓN, DESTINO SOSTENIBLE Y RESPONSABLE COMO CENTRO CULTURAL Y TURÍSTICO
		MT-227	Realizar 4 dotaciones a la Biblioteca Municipal	
		MT-228	Implementar el programa Nacional de lectura y escritura "Leer es mi cuento" para fomentar la lectura en el Municipio.	
		MT-229	Construir y/o adecuar 2 bibliotecas en el Municipio	
		MT-230	Formular e implementar en un 100% el programa de generar las condiciones para la creación, circulación y acceso a la cultura de los territorios	
		MT-231	Formular e implementar en un 100% el programa mejoramiento de la infraestructura artística y cultural	
		MT-232	Formular e implementar en un 100% el programa fomento apoyo y difusión de eventos y expresiones artísticas y culturales	
		MT-233	Formular e implementar en un 100% el programa fortalecimiento de la promoción turística e información eficiente	
		MT-234	Formular e implementar en un 100% el programa de mejoramiento de la competitividad del destino "Garzón - el alma del Huila"	

Anexo 5.

Caracterización de Servicios de TI e Institucionales

ID	Servicios		Caracterización de Servicios de TI e Institucionales					Variables			Canales		
	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Visual	Telefónico
501	Acceso a Internet	Acceso a internet. La velocidad de 60 Mb de bajada y 60 Mb de subida	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno	Bajo	Medio	Medio			No	X	X	X
502	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 10 Mb de bajada, 5 Mb de subida y soporta máximo 50 usuarios conectados concurrentemente	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno	Bajo	Medio	Medio			No	X	X	X
503	Correo Electrónico y herramientas Colaborativas	Acceso en G-Suite Gmail de Google con un botón de almacenamiento de 30 GB, almacenamiento en drive y acceso a aplicaciones de oficina de Google	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno	Bajo	Alto	Alto			No	X	X	X
504	Gestión de red de infraestructura tecnológica	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red que usan los Sistemas de Información	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno	Bajo	Alto	Alto			No	X	X	X
505	Antivirus	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás.	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno	Bajo	Alto	Alto			No	X	X	X
506	Gestión de equipos de computo	Adquisición, instalación, configuración y mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la entidad	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno	Bajo	Alto	Alto			No	X	X	X
507	Instalación de software en equipos de computo	Instalación de software por demanda en los equipos de computo de los funcionarios y contratistas de la entidad	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno	Alto	Alto	Alto			No	X	X	X
508	Página web institucional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y transparencia.	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno	Alto	Alto	Alto			No	X	X	X
509	Soporte a aplicaciones	Gestión de incidentes y/o problemas presentados en las aplicaciones	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno	Alto	Alto	Alto			No	X	X	X
510	Mantenimiento de aplicaciones	Servicio que se encarga de realizar cambios en los sistemas de información para: Corregir errores recurrentes, Actualizar software base, Aumentar la capacidad funcional de la aplicación.	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno	Alto	Alto	Alto			No	X	X	X
511	Adquisición de licencias de software	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno	Bajo	Alto	Alto			No	X	X	X
512	Gestión de Backup	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno	Bajo	Alto	Alto			No	X	X	X
513	Supervisión de proveedores de TI	Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplen con las obligaciones contractuales.	Funcionarios y contratistas de la entidad	Interno	Bajo	Alto	Alto			No	X	X	X
514	Licencia de inhumación de cadáveres humanas en los cementerios	Autorización para enterrar o depositar cadáveres, restos óseos y partes humanas en los cementerios	S. Salud	Externo	Medio	Medio	Alto		Bajo	No	X		
515	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SIGSEEN	Obtener la inclusión de una persona en la ficha de clasificación socio-económica de un hogar existente en la base de datos del SIGSEEN y pueda de esta manera, ser un potencial beneficiario para acceder a programas sociales	Ofc. SIGSEEN	Externo	Medio	Medio	Alto		Bajo	No	X		
516	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SIGSEEN	Obtener la corrección y/o actualización de los datos de identificación de una o varias personas ya registradas en la base de datos del SIGSEEN, tales como: nombres, apellidos, número de documento de identificación, tipo de documento, entre otros.	Ofc. SIGSEEN	Externo	Medio	Medio	Alto		Bajo	No	X		
517	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SIGSEEN	Ser encuestado para ingresar a la base de datos del SIGSEEN en los hogares que han fallecido o a quienes cambió de domicilio ya sea a otro municipio o a otro municipio, cuando hay inconformidad con el puntaje obtenido o por inclusión de hogares nuevos en la unidad de vivienda	Ofc. SIGSEEN	Externo	Medio	Medio	Alto		Bajo	No	X		
518	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SIGSEEN	Eliminar de la base de datos del SIGSEEN, las personas que pertenecen a un hogar y que hayan fallecido o a quienes cambió de domicilio ya sea a otro municipio o dentro del mismo. Si el jefe del hogar es la persona que se va a retirar de la base de datos, se deberá definir quién va a ser el nuevo jefe del hogar.	Ofc. SIGSEEN	Externo	Alto	Alto	Alto		Bajo	No	X		
519	Licencia urbanística	Obtener la autorización previa para adelantar obras de urbanización y saneamiento de predios de construcción en sus modalidades de obra nueva, ampliación, adecuación, modificación, restauración, reforzamiento estructural, demolición, reconstrucción y cerramiento; y de subdivisión en sus modalidades de subdivisión rural, urbana y rielvas.	Planeación - Ofc. Urbanismo	Externo	Medio	Alto	Alto	45	Alto	No	X		
520	Auxilio para gastos de sepelio	Obtener el reconocimiento y pago a quien compruebe haber sufragado los gastos de enterramiento de un afiliado o pensionado del Fondo Territorial de Pensiones, este auxilio será equivalente al último salario base de cotización, o al valor correspondiente a la última mesada pensarial recibida, según sea el caso, sin que pueda ser inferior a cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, ni superior a diez (10) veces dicho salario.	S. General	Externo	Alto	Medio	Alto		Bajo	No	X		
521	Aprobación de piscinas	Permiso para la intervención del terreno destinado a la construcción de piscinas.	S. Hacienda - Zonificación	Externo	Medio	Medio	Alto		Bajo	No	X		
522	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	Obtener el reconocimiento deportivo como Club deportivo o promotor, para fomentar, promover, apoyar y patrocinar la práctica de un deporte o modalidad, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre e impulsar programas de interés público y social, dentro de una respectiva jurisdicción territorial.	S. Educación	Externo	Medio	Medio	Alto		Bajo	No	X		
523	Concepto de norma urbanística	Dictamen sobre las normas urbanísticas y demás vigentes aplicables a un predio que va a ser construido o intervenido.	Planeación - Ofc. Urbanismo	Externo	Medio	Alto	Medio		Bajo	No	X		
524	Inscripción de la propiedad horizontal	Registrar la persona jurídica que se encuentra conformada por los propietarios de los bienes de dominio particular.	Planeación - Ofc. Urbanismo	Externo	Medio	Alto	Medio		Bajo	No	X		
525	Aprobación de los planos de propiedad horizontal	Obtener la aprobación de los planos de alderamiento, cuadros de áreas o proyecto de división entre bienes privados y bienes comunes de la propiedad horizontal.	Planeación - Ofc. Urbanismo	Externo	Medio	Alto	Medio		Bajo	No	X		
526	Licencia de intervención del espacio público	Autorización previa para intervenir bienes de uso público incluidos en el espacio público, de conformidad con las normas urbanísticas adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial y en los instrumentos que lo desarrollan y complementan.	S. General	Externo	Alto	Alto	Alto		Bajo	No	X		
527	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	Autorización para ocupar una zona de cesión pública o de uso público con edificaciones destinadas al equipamiento comunal público.	S. General	Externo	Bajo	Medio	Medio		Bajo	No	X		
528	Impuesto al díaño de ganado menor	Declaración y pago que todo propietario o poseedor debe realizar por el sacrificio del ganado menor, tales como el porcino, ovino, caprino y demás especies menores en la jurisdicción de cada municipio.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Medio		Bajo	No	X		

Caracterización de Servicios de TI e Ineficaciales													
Servicios			Variables							Canales			
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Visual	Telefónico
529	Habilitación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Habilitación que se le otorga a los interesados en promocionar, arundar y/o desarrollar planes de vivienda para ejercer las actividades de transferencia de dominio a título oneroso.	Planeación - Ofic. Urbanismo	Externo	Medio	Medio	Alto	Bajo	Bajo	No	X		
530	Registro de ejemplares caninos potencialmente peligrosos	Obtener el registro en el caso de caninos potencialmente peligrosos y posterior permiso para poseer los ejemplares que presentan una o más de las siguientes características: 1. Caninos que han tenido episodios de agresiones a personas; o la hayan causado la muerte a otros perros. 2. Caninos que han sido adiestrados para el ataque y la defensa. 3. Caninos que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American staffordshire terrier, bullmastiff, dóberman, dogo argentino, dogo de burdeos, flá brasileño, mastín napolitano, bull terrier, pit bull terrier, american pit bull terrier, de presa canario, rottweiler, staffordshire terrier, boia agoula.	S. Salud	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
531	Modificación del plano urbanístico	Actualizar la información contenida en los planos y cuadros de áreas de las urbanizaciones aprobadas y ejecutadas, cuya licencia esté vencida.	Planeación - Ofic. Urbanismo	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
532	Impuesto al degüello de ganado mayor	Declaración y pago que todo propietario o poseedor debe realizar por el sacrificio de ganado mayor de la raza bovina o equina destinado a la comercialización en carne.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Medio	Alto	Alto	No	X		
533	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	Obtener la autorización para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados que comprenden las representaciones in vivo de expresiones artísticas en teatro, danza, música, circo, magia y todas sus posibles prácticas derivadas o creadas a partir de la imaginación, sensibilidad y conocimiento del ser humano que congegan la gente por fuera del ámbito doméstico.	S. General	Externo	Medio	Alto	Medio	Bajo	Bajo	No	X		
534	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Registrar actividades de enajenación de cinco o más inmuebles destinados a vivienda.	S. General	Externo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	No	X		
535	Certificado de estandarización socioeconómica	Certificar el estatus socio-económico oficial de uno o varios inmuebles residenciales, urbanos y rurales que se encuentren en jurisdicción del Municipio.	Planeación - Ofic. Urbanismo	Externo	Bajo	Medio	Alto	Alto	Alto	No	X		
536	Permiso de captación de recursos	Autorización otorgada a las organizaciones populares de vivienda, para que capten recursos económicos de sus afiliados a programas de vivienda por autoconstrucción o participación comunitaria.	S. General	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
537	Renovación del reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	Renovación del reconocimiento que acredita a un club deportivo para que fomente, promueva, apoye y patrocine una disciplina deportiva y el aprovechamiento del tiempo libre dentro de su respectivo ámbito territorial.	S. Educación	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
538	Copia certificada de planos	Obtener la certificación de que la copia adicional de los planos es idéntica a los planos que se aprobaron en la respectiva licencia urbanística.	Planeación - Ofic. Urbanismo	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
539	Legalización urbanística de asentamientos humanos	Reconocimiento de la existencia de los asentamientos humanos constituidos por viviendas, con el fin de aprobar los planos urbanísticos y expedir la reglamentación urbanística. La legalización de los asentamientos implica la incorporación al perímetro urbano y de servicios, cuando a ello hubiere lugar y la regularización urbanística del asentamiento humano, sin contemplar la legalización de los derechos de propiedad en favor de eventuales poseedores.	Planeación - Ofic. Urbanismo	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
540	Autorización para el movimiento de tierras	Obtener la aprobación para realizar trabajos en un terreno con el fin de dejarlo despejado y nivelado, como fase preparatoria de futuras obras de edificación, adecuación u/o conservación.	S. General	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
541	Licencia de exhumación de cadáveres	Autorización para extraer cadáveres, restos humanos y restos óseos del lugar de inhumación, previa orden judicial o administrativa para los efectos funerarios o legales una vez se haya cumplido el tiempo mínimo de conservación establecido por la Ley.	S. Salud	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
542	Mitilismo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas	Obtener el préstamo o alquiler de los parques, estadios y/o escenarios deportivos Municipales o Distritales para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas. Los estadios o escenarios deportivos no se prestan más de una vez al mes y la duración del espectáculo no podrá ser mayor a 4 días.	S. General	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
543	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	Registrar o cambiar a quienes ejerzan la representación legal y/o la revisión fiscal de la persona jurídica del edificio o conjunto, sometido al régimen de propiedad horizontal.	Planeación - Ofic. Urbanismo	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
544	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	Obtener el reconocimiento por parte de la autoridad Municipal o Distrital, de los lugares de reunión o escenarios que tienen por objeto y actividad principal la presentación de espectáculos públicos de las artes escénicas.	S. General	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
545	Autorización de Ocupación de Inmuebles	Obtener el certificado que acredita el total cumplimiento de las obras controladas de conformidad con la licencia de construcción en la modalidad de obra nueva u obra de adecuación a las normas de sismoresistencia y/o normas urbanísticas y arquitectónicas.	S. General	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
546	Subtasa municipal o distrital a la gasolina motor	Declaración y pago que se genera por el consumo de gasolina motor extra y corriente nacional o importada, en la jurisdicción. Los responsables son los distribuidores mayoristas, los productores e importadores, los transportadores y expendedores al detal cuando no puedan justificar debidamente la procedencia de la gasolina que transporten o expendan y los distribuidores minoristas.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Alto	Alto	Alto	No	X		
547	Traslado de cadáveres	Autorización para movilizar cadáveres y/o restos humanos u óseos de un cementerio a otro dentro del mismo municipio o de un municipio a otro dentro del territorio municipal.	S. General	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
548	Certificado de paz y salvo	Obtener la certificación donde se manifiesta que el deudor se encuentra a paz y salvo con la entidad.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Medio	Alto	Alto	Alto	No	X	X	
549	Impuesto predial unificado	Pago que todo propietario, poseedor o quien disfrute del bien ajeno, debe realizar sobre los bienes inmuebles o predios ubicados en la respectiva jurisdicción del Municipio o Distrito.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Alto	Alto	Bajo	Alto	Alto	Si	X	X	
550	Impuesto de espectáculos públicos	Pago que se genera por la realización o presentación de espectáculos públicos diferentes de los espectáculos de artes escénicas.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X	X	
551	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Obtener la cancelación del registro de industria y comercio cuando cesen definitivamente el desarrollo de actividades industriales, comerciales o de servicios sujetas a dicho impuesto.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Alto	Medio	Bajo	Medio	Medio	No	X		
552	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	Vacunar a perros y/o gatos susceptibles de transmitir la enfermedad de la rabia.	S. Salud	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
553	Registro de marcas de ganado	Obtener el registro de los fierros que permiten identificar y marcar en forma permanente los animales de las especies bovinas, bufalinas y sus derivados.	S. General - Inspección de Policía	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		
554	Registro de la publicidad exterior visual	Inscribir el medio masivo de comunicación destinado a informar o llamar la atención del público a través de elementos visuales como leyendas, inscripciones, dibujos, fotografías, signos o similares, visibles desde las vías de uso o dominio público, bien sean peatonales o vehiculares, letreros, frontales, marifones o aéreas.	S. General	Externo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	No	X		

Caracterización de Servicios de TI e Institucionales													
Servicios			Variables							Canales			
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Visual	Telefónico
555	Permiso de escrituración	Autorización que permite que las organizaciones populares de vivienda que realizan programas de vivienda por autoconstrucción, transfieran a sus afiliados el derecho de dominio de los inmuebles construidos en el programa respectivo	Planeación - Ofic. Urbanismo	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
556	Impuesto de delimitación urbana	Declaración y pago que se realiza cuando existe una construcción nueva o refacción de las existentes.	Planeación - Ofic. Urbanismo	Externo	Alto	Alto	Bajo		Alto	No	X		
557	Asistencia técnica rural	Asesoría a los pequeños y medianos productores agrícolas, pecuarios, forestales y pesqueros, en los siguientes asuntos: la aptitud de los suelos, en la selección del tipo de actividad a desarrollar y en la planificación de las explotaciones; en la aplicación y uso de tecnologías y recursos adecuados a la naturaleza de la actividad productiva; en las posibilidades y procedimientos para acceder al financiamiento de la inversión; en el mercado apropiado de los bienes producidos y en la promoción de las formas de organización de los productores.	Planeación - Dema	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
558	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	Pago del tributo de alumbrado público que se refiere a la iluminación de parques y demás espacios públicos de libre circulación con el objeto de garantizar la viabilidad de zonas peatonales o vehiculares.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Medio	Medio		Bajo	No	X		
559	Exención del impuesto predial unificado	Exoneración total de la obligación que tienen las personas naturales y jurídicas propietarias o poseedoras de predios, de conformidad con la causal determinada por las respectivas jurisdicciones territoriales.	Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
560	Certificado de residencia	Obtener una certificación sobre el lugar de residencia o domicilio en una determinada localidad o lugar del territorio.	Despacho	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
561	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de obligaciones tributarias.	Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
562	Exención del impuesto de espectáculos públicos	Exoneración total del pago del impuesto de espectáculos públicos como beneficio tributario.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
563	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Realizar el cambio o actualización en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio cuando hayan modificaciones efectuadas con relación a la actividad económica, sujeta pasivo del impuesto o establecimientos, tales como la venta, enajenación, modificación de la razón social, transformación de las actividades que se desarrollan, cambio de dirección del establecimiento y cualquier otra susceptible de modificar en los registros.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
564	Asignación de nomenclatura	Obtener el número de identificación único de los bienes raíces que se encuentran dentro de la jurisdicción.	Planeación - Ofic. Urbanismo	Externo	Alto	Alto	Alto		Bajo	No	X		
565	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales	Obtener la autorización o permiso para la realización de espectáculos públicos de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales estableciendo las condiciones de seguridad, que determinan técnicamente las autoridades o cuerpos de bomberos para prevenir incendios o situaciones de peligro y de acuerdo con la categoría de los fuegos artificiales.	S. General	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
566	Impuesto a las ventas por el sistema de clubes	Pago del impuesto por ventas realizadas por el sistema comúnmente denominado de "clubes" o sorteos periódicos mediante cuotas anticipadas realizadas por personas naturales o jurídicas.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
567	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Obtener concepto mediante el cual se establece la excepción para la autorización de juegos promocionales que realicen los operadores de juegos de suerte y azar, las beneficencias departamentales, las sociedades de capitalización y los juegos de suerte y azar de carácter tradicional, familiar y escolar.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
568	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	Obtener concepto mediante el cual se establece la excepción para la autorización de juegos promocionales que realicen los operadores de juegos de suerte y azar, las beneficencias departamentales, las sociedades de capitalización y los juegos de suerte y azar de carácter tradicional, familiar y escolar.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
569	Prórroga de sorteo de rifas	Obtener autorización de nueva fecha para efectuar el sorteo de la rifa que no se realizó en la fecha originalmente autorizada.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
570	Registro de las personas que realizan la actividad de barriqueo	Inscribir a las personas que realizan la actividad de barriqueo, entendiéndose el barriqueo como el lavado de arenas por medios manuales sin ninguna ayuda de maquinaria o medios mecánicos y con el objeto de separar y recoger metales preciosos contenidos en dichas arenas. Igualmente, será permitida la recolección de piedras preciosas y semipreciosas por medios similares.	Planeación - Ofic. Urbanismo	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
571	Ajule de cotas y áreas	Autorización para incorporar en los planos urbanísticos previamente aprobados para expedir licencias, la corrección técnica de cotas y áreas de un predio o predios determinados cuya urbanización haya sido ejecutada en su totalidad.	Planeación - Ofic. Urbanismo	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
572	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	Obtener autorización para organizar y operar juegos de suerte y azar con el fin de publicar o promocionar bienes o servicios, establecimientos, empresas o entidades, en los cuales se ofrezca un premio al público, sin que para acceder al juego se pague directamente.	S. General	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
573	Concepto de uso del suelo	Obtener el dictamen escrito sobre uso o usos permitidos en un predio o edificación, de conformidad con las normas urbanísticas del plan de ordenamiento territorial y los instrumentos que lo desarrollan.	Planeación - Ofic. Urbanismo	Externo	Medio	Alto	Medio		Bajo	No	X		
574	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Obtener concepto mediante el cual se establece la excepción para la autorización de juegos promocionales que realicen los operadores de juegos de suerte y azar, las beneficencias departamentales, las sociedades de capitalización y los juegos de suerte y azar de carácter tradicional, familiar y escolar.	S. General	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
575	Certificado de residencia para personas que residen en el territorio del área de influencia de los proyectos de exploración y explotación petrolera y minera	Acreditar residencia a aquellas personas que viven en el territorio del área de influencia de los proyectos de exploración y explotación petrolera y minera, y que aspiren acceder a labores como mano de obra no calificada.	Planeación - Ofic. DAMA	Externo	Bajo	Bajo	Alto		Bajo	No	X		
576	Estérilización canina y felina	Estérilizar caninos o felinos mediante procedimiento quirúrgico para controlar el crecimiento poblacional.	S. Salud	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
577	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tablones	El impuesto de Industria y Comercio se genera por el ejercicio o realización directa o indirecta de cualquier actividad industrial, comercial o de servicios en jurisdicción del Distrito Capital de Bogotá, ya sea que se cumplan de forma permanente u ocasional, en inmueble determinado, con establecimiento de comercio o sin ellos.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Alto		Alto	No	X	X	
578	Ajule de un plan parcial adoptado	Obtener la aprobación de ajule o modificación a un plan parcial ya aprobado, teniendo en cuenta únicamente las instancias o autoridades a cuyo cargo se encuentran los asuntos objeto del ajule necesario para el desarrollo del plan parcial.	Planeación	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
579	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	Transferir a favor del municipio por parte del urbanizador responsable y/o propietario de un proyecto urbanístico, la propiedad de las zonas de cesión obligatoria y gratuita de conformidad con los planos y resoluciones aprobadas para el respectivo proyecto urbanístico o desarrollo legalizado por la autoridad urbanística correspondiente.	Planeación - Oficina Urbanismo	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		

Caracterización de Servicios de TI e Institucionales													
Servicios			Variables							Censos			
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Virtual	Telefónico
550	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	Determinar la viabilidad y suministrar información para dar inicio a la etapa de formulación de un plan de regularización, para mitigar los impactos urbanísticos y ambientales negativos originados por el desarrollo del uso del suelo establecido, que por sus características requieren de un tratamiento especial del entorno inmediato a su localización, así como mejorar las condiciones de las edificaciones en que se realicen tales usos.	Planeación - Oficina Urbanismo	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
501	Formulación del proyecto de plan de implantación	Obtener la aprobación a la propuesta de plan de implantación para evitar los impactos urbanísticos negativos en las zonas de influencia de los predios en los que se vayan a desarrollar actividades relacionadas con comercio, servicios, dotaciones y los usos de industria y almacenamiento de escala urbana.	Planeación - Oficina Urbanismo	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
502	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Incorporarse al mecanismo de identificación, ubicación y clasificación de los contribuyentes del impuesto de industria y comercio.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Alto	Alto	Alto		Bajo	No	X	X	
503	Determinantes para la formulación de planes parciales	Fixar las delimitaciones y la información sobre los determinantes aplicables para la formulación del plan parcial.	Externo	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
504	Contribución por valorización	Pago que recae sobre los propietarios o poseedores de aquellos bienes inmuebles por obras ejecutadas en cabecera de un departamento, distrito o municipio según aplica.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
505	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	La solicitud de una facilidad de pago le permite al contribuyente obtener por sí mismo o a través de un tercero a su nombre, facilidades para el pago de obligaciones tributarias.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
506	Exención del impuesto de industria y comercio	Obtener la exoneración de una parte o de la totalidad del pago del impuesto de industria y comercio para aquellas personas naturales o jurídicas que ejerzan determinadas actividades industriales, comerciales o de servicios en las respectivas jurisdicciones municipales.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
507	Devolución de elementos retenidos por ocupación legal del espacio público	Obtener la devolución de los elementos que fueron retenidos por la autoridad de policía por ocupación legal del espacio público.	S. General - Inspección de Policía	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
508	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	Determinar la viabilidad y suministrar información para dar inicio a la etapa de formulación de un plan de implantación para mitigar los impactos urbanísticos y ambientales negativos y fomentar impactos positivos en las zonas de influencia de los predios en los que se vayan a desarrollar los usos otorgados a formularlo.	Planeación - Oficina Urbanismo	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
509	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Obtener la devolución y/o compensación de pagos, si tiene pagos en exceso o lo no debido, es decir, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
510	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	Obtener la autorización para la realización de espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas que comprenden las representaciones cinematográficas, corridas de toros, deportivos, ferias artesanales, desfiles de modas, ritmos, atracciones mecánicas, pelotas de galletas, de perros, circo con animales, carreras hípiacas, desfiles en autos públicos con el fin de exponer ideas o intereses colectivos de carácter político, económico, religioso o social.	S. General	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X	X	
501	Impuesto a la publicidad visual exterior	Declaración y pago del impuesto por la instalación y exhibición de toda publicidad exterior visual o medio masivo de comunicación destinado a informar o llamar la atención del público a través de elementos visuales como leyendas, inscripciones, dibujos, fotografías, signos o señales, visibles desde las vías de uso o dominio público, bien sean peatonales o vehiculares, terrestres, fluviales, marítimas o aéreas.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X	X	
502	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	Fixar las delimitaciones y la información sobre los determinantes aplicables para el ajuste o modificación de un plan parcial aprobado.	Planeación	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
503	Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Declaración y pago que se genera por los derechos de explotación de rifas locales ya sean ocasionales, periódicas, semanales o mensuales.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
504	Impuesto sobre casinos y juegos permitidos	Declaración y pago que se genera por el provecho económico obtenido por los establecimientos públicos que manejan todo tipo de juego mecánico o de acción, que dé lugar a un ejercicio recreativo, con el propósito de divertirse, donde se gana o se pierde dinero.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
505	Formulación del proyecto de plan de regularización	Someter a aprobación el plan de regularización que fija las condiciones necesarias para lograr el óptimo funcionamiento de los usos dotacionales de cobertura urbana y local, mitigando los impactos urbanísticos negativos.	Planeación	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
506	Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	Obtener concepto favorable para la operación de juegos de suerte y azar localizados en establecimientos de comercio que operan con equipos o elementos de juego a los cuales asisten los jugadores como condición necesaria para poder apostar.	S. General	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
507	Supervisión delegado de sorteos y concursos	Realizar los sorteos y concursos con la supervisión de un delegado.	S. General	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
508	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Obtener la devolución y/o compensación de pagos en exceso o lo no debido, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones no tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
509	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	Obtener la aprobación de la propuesta del plan parcial desarrollado conforme a lo establecido en los determinantes. Mediante el plan parcial se establece el aprovechamiento de los espacios privados, con la asignación de sus usos específicos, intensidades de uso y edificabilidad.	Planeación	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
5100	Certificado de riesgo de predios	Obtener información sobre si un predio está localizado en área urbana y si se encuentra o no en zona de riesgo, de acuerdo con sus condiciones físicas asociadas a factores de amenazas o riesgos naturales.	Ofic. Gestión del Riesgo	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X		
5101	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	Corrección de la información contenida en las declaraciones y/o en los recibos oficiales de pago, que presentan errores de diligenciamiento por parte del contribuyente, en datos tales como errores u omisiones en el concepto del tributo que se cancela, año y/o período gravable, errores de documento de identificación, errores aritméticos, siempre y cuando la inconsistencia no afecte al valor o liquidación del impuesto declarado.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Bajo	Alto	Bajo		Bajo	No	X	X	
5102	Impuesto de circulación y tránsito sobre vehículos de servicio público	El impuesto de Circulación y Tránsito de Vehículos de Servicio Público, es un gravamen municipal, directo, real y proporcional, que grava al propietario o poseedor de este tipo de vehículos, cuando están matriculados en la jurisdicción del Municipio de Girón.	S. Hacienda - Tesorería	Externo	Medio	Alto	Alto		Alto	No	X		

Anexo 6.

Modelo Operativo

		Modelo Operativo							
Capacidades		Modelo Operativo			Modelo Operativo				
C01	Gestionar la Planeación Estratégica	C01.01	Gestión del Plan de Desarrollo	PRO.01	Seguimiento del plan de desarrollo	RE.001	Herramienta de seguimiento estratégico	RO.001	Jefe Departamento Administrativo de Planeación
		C01.02	Gestionar el plan de acción Institucional		No hay definido un procedimiento	RE.002	Plan de Acción Institucional		
		C01.03	Gestión de programas y proyectos	PRO.02	Formulación, seguimiento y supervisión a los proyectos de inversión	RE.003	MGA WEB del DNP	RO.002	Profesional Banco de Proyectos
		C01.04	Gestionar el Ordenamiento Territorial	PRO.03	Licencia de Urbanismo y construcción	RE.004	Página web www.garzon-hulla.gov.co	RO.003	Profesional de la oficina de Urbanismo
				PRO.04	Revisión, ajustes, implementación, seguimiento y evaluación de PBOT	RE.005	PBOT	RO.001	Jefe Departamento Administrativo de Planeación
		C01.05	Gestionar Procesos de SISBEN	PRO.05	Conteo técnico para envío de base de datos local DNP	RE.006	Sistema de Información SISBENNET	RO.004	Administrador SISBEN
				PRO.06	Vinculación base de datos SISBEN				
				PRO.07	Modificación base de datos SISBEN				
		C01.06	Gestionar vías e infraestructura	PRO.08	Mantenimiento De Vías Con Maguariana	RE.007	Herramienta ofimática	RO.005	Profesional Universitario de Planeación
				PRO.09	Administración de Maguariana				
				PRO.10	Contratos De Obra				
				PRO.11	Comunicación organizacional	RE.008	Correos electrónicos	RO.006	Secretaría General
C02	Gestionar las comunicaciones	C02.01	Gestión de Comunicación	PRO.12	Correspondencia externa recibida	RE.009	SIMAD		
		C02.02	Definir el plan de comunicaciones		No hay definido un procedimiento				
		C02.03	Gestión página web	PRO.13	Publicación página web	RE.004	Página web www.garzon-hulla.gov.co	RO.002	Administrador página web
C03	Gestionar talento humano	C03.01	Gestionar el talento humano	PRO.14	Evaluación de desempeño	RE.010	Software EDL-APP Versión 2.5.3. CNSC	RO.006	Secretaría General
				PRO.15	Programa de bienestar social e incentivos	RE.011	Plan Estratégico de Talento Humano		
				PRO.16	Inducción y reintegración	RE.011	Plan Estratégico de Talento Humano		
				PRO.17	Vinculación y retiro de personal	RE.012	HAS SQL-Modulo Nomina.	RO.007	Auxiliar de Nomina
		C03.02	Capacitar el talento humano	PRO.18	Plan de Capacitación	RE.011	Plan Estratégico de Talento Humano	RO.006	Secretaría General
		C03.01	Gestión de nómina	PRO.19	Nómina	RE.012	HAS SQL-Modulo Nomina.	RO.007	Auxiliar de Nomina
				PRO.20	Viajes	RE.012	HAS SQL-Modulo Nomina.		
C04	Gestionar finanzas	C04.01	Gestionar los ingresos	PRO.21	Recaudo	RE.014	HAS SQL-Modulo Contabilidad	RO.008	Secretaría de Hacienda
				PRO.22	Determinación del Impuesto Predial Unificado	RE.014	HAS SQL-Modulo Contabilidad		
				PRO.23	Determinación del Impuesto de Industria y Comercio	RE.015	HAS SQL-Modulo Predial		
				PRO.24	Otros Tributos	RE.014	HAS SQL-Modulo Contabilidad		
				PRO.25	Cuentas por pagar	RE.014	HAS SQL-Modulo Contabilidad		
				PRO.26	Cobro Penuasivo y Coactivo	RE.015	HAS SQL-Modulo Predial		
		C04.02	Gestionar los egresos	PRO.27	Formulación del presupuesto	RE.016	HAS SQL-Modulo Industria y Comercio		
				PRO.28	Proceso contable	RE.017	HAS SQL-Modulo Presupuesto		
		C04.03	Gestionar Cobros	PRO.29	Cierre Presupuestal	RE.014	HAS SQL-Modulo Contabilidad		
				PRO.30	Ejecución del Presupuesto	RE.017	HAS SQL-Modulos Presupuesto		
C04.04	Gestionar Contabilidad	PRO.30	Ejecución del Presupuesto	RE.017	HAS SQL-Modulos Presupuesto				
C05	Gestionar los servicios jurídicos	C05.01	Gestionar la defensa Jurídica		No hay definido un procedimiento	RE.018	Base de datos de tutelas en Excel	RO.009	Departamento administrativo Jurídico
C06	Gestionar seguridad de la información	C06.01	Gestionar los controles de seguridad		No hay definido un procedimiento	RE.019	Plan de Seguridad y privacidad de la información	RO.010	Profesional universitario Sistemas
		C06.02	Gestionar los riesgos de seguridad		No hay definido un procedimiento	RE.020	Plan de tratamiento de Riesgos		
		C06.03	Gestionar los activos de información		No hay definido un procedimiento	RE.021	Metodología de gestión del Riesgo		
C07	Gestionar las tecnologías de la información y las comunicaciones	C07.01	Gestionar arquitectura empresarial		No hay definido un procedimiento	RE.022	Catálogo de activos de información	RO.010	Profesional universitario Sistemas
		C07.02	Gestionar los requerimientos de TI		No hay definido un procedimiento	RE.023	Marco de referencia de Arquitectura TI		
		C07.03	Gestionar los incidentes de TI	PRO.31	Soporte Técnico	RE.024	Correos electrónicos		
		C07.04	Gestionar la operación de TI	PRO.32	No hay definido un procedimiento	RE.024	Ordenes de Servicio		
C08	Gestionar servicios administrativos	C08.01	Gestionar los procesos Jurídicos y Contractuales	PRO.33	contratación de bienes y servicios: licitaciones públicas, contratación directa, mínima cuantía, selección abierta, concurso de méritos, subasta inversa	RE.025	Backup de información	RO.009	Departamento administrativo Jurídico
				RE.026	SECOPI				
				RE.027	SECOPI II				
				RE.028	SIA OBSERVA				
				RE.029	HAS SQL-Modulo Contratación				
				PRO.34	Derechos de petición	RE.026	SECOPI I		
		RE.028	SECOPI II						
		RE.028	SIA OBSERVA						
		RE.029	HAS SQL-Modulo Contratación						
		RE.030	Verfanteña unica						
RE.031	SIGEP								
PRO.35	Liquidación de contratos	RE.031	Código Nacional de Policía						
PRO.36	Procedimientos policivos	RE.031	Código Nacional de Policía						
C09	Gestionar atención a los usuarios	C09.01	Gestionar PQR	PRO.37	Respuesta a PQR recibidos por página web	RE.031	Página web	RO.006	Secretaría General
				PRO.38	Atención de denuncias y quejas	RE.009	SIMAD		
			No hay definido un procedimiento para gestionar pqr recibidos por verfanteña unica, correo electrónico, telefono o canal presencial						
		C09.03	Gestionar informes de PQR		No hay definido un procedimiento	RE.008	Correos electrónicos		
				RE.009	SIMAD				

Modelo Operativo								
Capacidades		Modelo Operativo						
C10	Hacer seguimiento y control	C10.01	Gestionar Seguimiento y Control	PRO.39 Enfoque hacia la prevención	RE.032	Aplicativo FURAG	RO.011	Jefe de Control Interno
				PRO.40 Evaluación del Sistema de Control Interno	RE.032	Aplicativo FURAG		
				PRO.41 Auditoría Interna	RE.033	Programa Anual de Auditoría		
				PRO.42 Fomento de la cultura del autocontrol	RE.034	Plan de Acción CI		
				PRO.43 Administración de Riesgos	RE.035	Recurso humano		
C11	Gestionar Certificados	C11.01	Gestionar Certificados	PRO.44 Expedición de certificaciones	RE.036	Recurso tecnológico	RO.006	Secretaría General
				PRO.45 Certificado de Planeación Municipal y Certificado de existencia de la vivienda para aplicación de subsidios para población en situación de desplazamiento	RE.037	Mapa de Riesgos por Proceso.		
				PRO.46	RE.038	Recurso universal		
C12	Hacer Gestión Documental	C12.01	Hacer Gestión Documental	PRO.47 Archivo de gestión	RE.039	Recurso universal	RO.001	Departamento Administrativo de Planeación
				PRO.48 Correspondencia externa recibida	RE.040	HAS SQL -Modulo Contabilidad		
				PRO.49 Prestamo de documentos	RE.041	Recurso universal		
				PRO.50 Control de documentos y Registros	RE.042	HAS SQL -Modulo Contabilidad		
				PRO.51 Tabla de retención documental	RE.043	SIMAD		
C13	Gestionar los Recursos Fisicos	C13.01	Gestionar los Recursos Fisicos	PRO.52 Ingreso, egreso, baja de bienes y salida de los bienes dados de baja	RE.043	TDIRD	RO.006	Secretaría General
				PRO.53 Actualización y seguimiento del Plan de Intervenciones Colectivas	RE.044	Inventarios		
C14	Gestionar la Salud Pública	C14.01	Gestionar la Salud Pública	PRO.54 Formulación del Plan de Salud Territorial y Plan de Acción en Salud	RE.045	SIMAD	RO.012	Profesional Almacén
				PRO.55 Inspección, Vigilancia y Control de establecimientos públicos	RE.046	Programa de Intervenciones Colectivas		
				PRO.56 Manejo sanitario de alimentos	RE.047	Plan Decenal de Salud Pública		
				PRO.57 Notificación de eventos en salud pública	RE.048	Libro de registro de actividades de visita		
				PRO.58 Seguimiento al proceso de Referencia y Contrareferencia	RE.049	Comunicados de prensa		
				PRO.59 Seguimiento y atención a la comunidad	RE.050	Fichas epidemiológicas		
				PRO.60 Veedurías en salud	RE.051	Informes correspondientes al sistema de Informes de referencia y Contrareferencia		
				PRO.61 Actualización base de datos Régimen Subsidial	RE.052	Formato de quejas		
C15	Gestionar Programas Sociales	C15.01	Gestionar Programas Sociales	PRO.62 Adulto mayor	RE.053	Convocatorias bases de datos a Bases de datos en excel de las EAPB.	RO.014	Asesor Desarrollo Social
				PRO.63 Campañas de prevención y sensibilización y apoyo fonosaudiológico	RE.054	www.fondosdeolidaridadpersonal.gov.co		
				PRO.64 Familias en acción	RE.055	Plan de desarrollo municipal		
				PRO.65 Jóvenes	RE.056	Política pública de primera infancia, infancia y adolescencia.		
				PRO.66 Primera infancia y adolescencia	RE.057	Plan de Acción		
				PRO.67 Programa Habitante de la Calle	RE.058	Sistema de Información de Familias en Acción SI FA		
				PRO.68 Accidentes de tránsito	RE.059	http://jovenesenaccion.dps.gov.co/		
C16	Gestionar Procesos de movilidad	C16.01	Gestionar Procesos de movilidad	PRO.69 Proceso contravencional por infractores de tránsito	RE.060	SISBEN	RO.015	Secretario de Tránsito y Transporte
				PRO.70 Registro Nacional de Conductores	RE.061	Política pública de primera infancia, infancia y adolescencia.		
				PRO.71 Registro Nacional Automotor	RE.062	Plan de desarrollo municipal		
				PRO.72 Dotación de menaje para restaurantes escolares	RE.063	Plan de acción		
				PRO.73 Giros de Recursos de gratuidad Educativa	RE.064	Informe policial en accidentes de tránsito		
C17	Gestionar la Educación, el Deporte y la Recreación	C17.01	Gestionar la Educación, el Deporte y la Recreación	PRO.74 Infraestructura de escenarios deportivos	RE.065	https://registro-nacional-lacni.com/colombia/mail-registro-nacional-de-accidentes-de-tranporte.htm	RO.016	Secretario de Educación
				PRO.75 Organización y apoyo a eventos de escenarios deportivos	RE.066	https://www.runt.com.co/		
				PRO.76 Supervisión restaurantes escolares	RE.067	Código Nacional de Tránsito		
				PRO.77 Transporte Escolar	RE.068	Ordenes de Comparendo		
				PRO.78 Gestión control del espacio público	RE.069	https://www.sirni.org.co/		
C18	Gestionar la convivencia y el Orden Público	C18.01	Gestionar la convivencia y el Orden Público	PRO.79 Proceso Administrativo de restablecimiento de derechos	RE.070	http://www.mitransporte.gov.co/	RO.017	Inspector de Policía
				PRO.80 Proceso único con informe especial de policía	RE.071	Carpeta contractual		
				PRO.81 Proceso único de policía con orden de comparendo	RE.072	Resolución del MEN		
				PRO.82 Resolución alternativa de conflictos	RE.073	Carpeta contractual		

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
					RE.076	Acta de Conciliación			
				PRO.83	Segunda instancia	RE.077	Recurso de primera instancia		
				PRO.84	Violencia intrafamiliar y medidas de protección	RE.078	Formato de denuncias e intervenciones psicológicas.		
						RE.079	Resolución de medidas de protección		
						RE.080	Formato audiencia de descargos		
				PRO.85	Conciliaciones	RE.081	Formato de solicitud de conciliaciones de NNA.		
				PRO.86	Aprovechamiento forestales	RE.082	Informe de inspección ocular		
						RE.083	Base de datos de Usuarios		
				PRO.87	Escuelas de formación artísticas	RE.084	Diagnóstico de necesidades		
				PRO.88	Consulta biblioteca	RE.085	Formato de estadísticas de consulta		
				PRO.89	Gestión del Riesgo	RE.086	Base de datos de personas vulnerables		
C19	Gestionar el Medio Ambiente	C19.01	Gestionar el Medio Ambiente				RO.018	Comisaría de Familia	
C20	Gestionar la Cultura	C20.01	Gestionar la Cultura				RO.020	Asesor Despacho - Cultura	
C21	Hacer Gestión Integral del Riesgo	C21.01	Hacer Gestión Integral del Riesgo				RO.021	Bibliotecaria	
C22	Gestionar los Trámites y Servicios	C22.01	Gestionar los Trámites y Servicios		No hay definido un procedimiento	RE.087	https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit	RO.010	Profesional universitario Sistemas
						RE.084	Página web www.garzon-hulla.gov.co		

Anexo 7.

Evaluación de servicios

ID	Servicios Nombre del Servicio	Evaluación de Servicios											Calificación servicio
		Calificación Ingresos último año [0-10]	Calificación Costos último año [0-10]	Calificación # de adicciones último año [5-10]	Calificación Nivel de satisfacción del servicio [0-10]	Calificación # de PCR recibidas [0-10]	Calificación nivel de complejidad actual [0-10]	Calificación nivel de criticidad [0-10]	Calificación nivel de valor al ciudadano [5-10]	Calificación Tiempo del ciclo del servicio [0-10]	Calificación nivel de riesgo de corrupción [5-10]	Calificación Servicio en línea [0-10]	
501	Acceso a Internet	0	0	0	0	0	10	5	5	0	0	10	30
502	Acceso a Internet por Wifi	0	0	0	0	0	10	5	5	0	0	10	30
503	Correo Electrónico y herramientas Colaborativas	0	0	0	0	0	10	10	10	0	0	10	40
504	Gestión de red de Infraestructura tecnológica	0	0	0	0	0	10	10	10	0	0	10	40
505	Antivirus	0	0	0	0	0	10	10	10	0	0	10	40
506	Gestión de equipos de computo	0	0	0	0	0	10	10	10	0		10	40
507	Instalación de software en equipos de computo	0	0	0	0	0	0	10	10	0	0	10	30
508	Página web Institucional	0	0	0	0	0	0	10	10	0	0	10	30
509	Soporte a aplicaciones	0	0	0	0	0	0	10	10	0	0	10	30
510	Mantenimiento de aplicaciones	0	0	0	0	0	0	10	10	0	0	10	30
511	Adquisición de licencias de software	0	0	0	0	0	0	10	10	10	0	10	40
512	Gestión de Backup	0	0	0	0	0	0	10	10	10	0	10	40
513	Supervisión de proveedores de TI	0	0	0	0	0	0	10	10	10	0	10	40
514	Licencia de inhumación de cadáveres	0	0	0	0	0	5	5	10	0	0	10	30
515	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	0	0	0	0	0	5	5	10	0	0	10	30
516	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	0	0	0	0	0	5	5	10	0	0	10	30
517	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	0	0	0	0	0	5	5	10	0	0	10	30
518	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	0	0	0	0	0	0	10	10	0	0	10	30
519	Licencia urbanística	10	0	0	0	0	10	10	10	10	10	10	70
520	Auxilio para gastos de sepelio	0	0	0	0	0	0	5	10	0	0	10	25
521	Aprobación de piscinas	0	0	0	0	0	5	5	10	0	0	10	30
522	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	0	0	0	0	0	5	5	10	0	0	10	30
523	Concepto de norma urbanística	0	0	0	0	0	5	10	5	0	0	10	30
524	Inscripción de la propiedad horizontal	0	0	0	0	0	5	10	5	0	0	10	30
525	Aprobación de los planos de propiedad horizontal	0	0	0	0	0	5	10	5	0	0	10	30
526	Licencia de intervención del espacio público	0	0	0	0	0	0	10	10	0	0	10	30
527	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	0	0	0	0	0	10	5	5	0	0	10	30
528	Impuesto al degüello de ganado menor	10	0	0	0	0	10	10	5	0	0	10	45
529	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	0	0	0	0	0	5	5	10	0	0	10	30
530	Registro de ejemplares caninos potencialmente peligrosos	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
531	Modificación del plano urbanístico	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
532	Impuesto al degüello de ganado mayor	10	0	0	0	0	10	10	5	0	10	10	35
533	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	0	0	0	0	0	5	10	5	0	0	10	30
534	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	0	0	0	0	0	10	5	5	0	0	10	30
535	Certificado de estratificación socioeconómica	0	0	0	0	0	10	5	10	0	10	10	45
536	Permiso de captación de recursos	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30

ID	Servicios Nombre del Servicio	Evaluación de Servicios											Calificación servicio
		Calificación Ingresos último año [0-10]	Calificación Costos último año [0-10]	Calificación # de solicitudes último año [0-10]	Calificación Nivel de satisfacción del servicio [0-10]	Calificación # de PCR recibidas [0-10]	Calificación nivel de complejidad actual [0-10]	Calificación nivel de crédibilidad [0-10]	Calificación nivel de valor al ciudadano [0-10]	Calificación Tiempo del ciclo del servicio [0-10]	Calificación nivel de riesgo de corrupción [0-10]	Calificación Servicio en línea [0-10]	
537	Renovación del reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
538	Copia certificada de planos	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
539	Legalización urbanística de asentamientos humanos	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
540	Autorización para el movimiento de tierras	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
541	Licencia de exhumación de cadáveres	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
542	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
543	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
544	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
545	Autorización de Ocupación de Inmuebles	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
546	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	0	0	0	0	0	10	10	10	0	10	10	30
547	Traslado de cadáveres	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
548	Certificado de paz y salvo	10	0	0	0	0	10	5	10	0	10	10	30
549	Impuesto predial unificado	10	0	0	0	0	0	10	0	0	10	0	30
550	Impuesto de espectáculos públicos	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
551	Cancelación del registro de contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio	10	0	0	0	0	0	5	0	0	5	10	30
552	Vacunación antimélica de caninos y felinos	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
553	Registro de marcas de ganado	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
554	Registro de la publicidad exterior visual	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
555	Permiso de escrituración	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
556	Impuesto de delimitación urbana	0	0	0	0	0	0	10	0	0	10	10	30
557	Asistencia técnica rural	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
558	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	0	0	0	0	0	10	5	5	0	0	10	30
559	Exención del impuesto predial unificado	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
560	Certificado de residencia	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
561	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
562	Exención del impuesto de espectáculos públicos	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
563	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
564	Asignación de nomenclatura	0	0	0	0	0	0	10	10	0	0	10	30
565	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
566	Impuesto a las ventas por el sistema de clubes	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
567	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
568	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
569	Prórroga de sorteo de rifas	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
570	Registro de las personas que realicen la actividad de barequeo	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
571	Ajuste de cotas y áreas	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
572	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
573	Concepto de uso del suelo	0	0	0	0	0	5	10	5	0	0	10	30
574	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
575	Certificado de residencia para personas que residen en el territorio del área de influencia de los proyectos de exploración y explotación petrolera y minera	0	0	0	0	0	10	0	10	0	0	10	30
576	Esterilización canina y felina	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10	30

Evaluación de Servicios													
ID	Servicios Nombre del Servicio	Calificación											Calificación servicio
		Calificación ingresos último año [0-10]	Calificación Costos último año [0-10]	Calificación # de solicitudes último año [0-10]	Calificación Nivel de satisfacción del servicio [0-10]	Calificación # de PCR recibidas [0-10]	Calificación nivel de complejidad actual [0-10]	Calificación nivel de criticidad [0-10]	Calificación nivel de valor al ciudadano [0-10]	Calificación Tiempo del ciclo del servicio [0-10]	Calificación nivel de riesgo de corrupción [0-10]	Calificación Servicio en línea [0-10]	
577	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	10	0	0	0	0	10	10	10	0	10	10	40
578	Ajuste de un plan parcial adoptado	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
579	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
580	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
581	Formulación del proyecto de plan de implantación	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
582	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	0	0	0	0	0	0	10	10	0	0	10	30
583	Determinantes para la formulación de planes parciales	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
584	Contribución por valorización	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
585	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
586	Exención del impuesto de industria y comercio	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
587	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
588	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
589	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
590	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
591	Impuesto a la publicidad visual exterior	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
592	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
593	Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
594	Impuesto sobre casinos y juegos permitidos	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
595	Formulación del proyecto de plan de regularización	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
596	Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
597	Supervisión delegado de sorteos y concursos	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
598	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
599	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
5100	Certificado de riesgo de predios	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
5101	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	10	30
5102	Impuesto de circulación y traslado sobre vehículos de servicio público	10	0	0	0	0	5	10	10	0	10	10	55

Anexo 8.

Ficha de los servicios

Ficha del Servicio			
ID	S03		
Nombre del servicio	Correo Electrónico y herramientas Colaborativas		
Descripción del servicio	Basado en G-Suite Gmail de Google con un buzón de almacenamiento de 30 GB, almacenamiento en drive y acceso a aplicaciones de ofimática de Google		
Áreas que participan	Funcionarios y contratistas de la entidad		
Tipo de usuario	Interno		
Subcapacidades asociadas	C01, C02, C03, C04, C05, C06, C07, C08.... C22		
Canales	Presencial, Virtual, Telefónico		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Alto
Nivel de valor al ciudadano	Alto	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	0	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Plan de capacitación a Funcionarios y Contratistas de la entidad		Modificar	

Ficha del Servicio			
ID	S04		
Nombre del servicio	Gestión de red de Infraestructura tecnológica		
Descripción del servicio	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red que usan los Sistemas de Información		
Áreas que participan	Funcionarios y contratistas de la entidad		
Tipo de usuario	Interno		
Subcapacidades asociadas	C01, C02, C03, C04, C05, C06, C07, C08.... C22		
Canales	Presencial, Virtual, Telefónico		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Alto
Nivel de valor al ciudadano	Alto	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	0	Servicio en línea	0
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Reposición y reposición de la redes de datos, voz y sistema eléctrico de la entidad, adecuación del datacenter, mejora de la conectividad e implementación de zona wifi para visitantes		Crear	

Ficha del Servicio			
ID	S05		
Nombre del servicio	Antivirus		
Descripción del servicio	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás.		
Áreas que participan	Funcionarios y contratistas de la entidad		
Tipo de usuario	Interno		
Subcapacidades asociadas	C01, C02, C03, C04, C05, C06, C07, C08.... C22		
Canales	Presencial, Virtual, Telefónico		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Alto
Nivel de valor al ciudadano	Alto	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	0	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Renovar licencias de Antivirus		Modificar	

Ficha del Servicio			
ID	S06		
Nombre del servicio	Gestión de equipos de computo		
Descripción del servicio	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad		
Áreas que participan	Funcionarios y contratistas de la entidad		
Tipo de usuario	Interno		
Subcapacidades asociadas	C01, C02, C03, C04, C05, C06, C07, C08.... C22		
Canales	Presencial, Virtual, Telefónico		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Alto
Nivel de valor al ciudadano	Alto	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	0	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Renovar Hardware (computadores, impresoras y scanner) - Actualizar versión los sistemas operativos		Modificar	
Mesa de Servicio, Implementar el servicio DNS, Implementar el servicio Active Directory.		crear	

Ficha del Servicio			
ID	S11		
Nombre del servicio	Adquisición de licencias de software		
Descripción del servicio	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización		
Áreas que participan	Funcionarios y contratistas de la entidad		
Tipo de usuario	Interno		
Subcapacidades asociadas	C01, C02, C03, C04, C05, C06, C07, C08.... C22		
Canales	Presencial, Virtual, Telefónico		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Alto
Nivel de valor al ciudadano	Alto	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	0	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Renovar licencias de Windows. Renovar licencias de Office		Modificar	
Implementar software libre (Open Office)		crear	

Ficha del Servicio			
ID	S12		
Nombre del servicio	Gestión de Backup		
Descripción del servicio	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información		
Áreas que participan	Funcionarios y contratistas de la entidad		
Tipo de usuario	Interno		
Subcapacidades asociadas	C01, C02, C03, C04, C05, C06, C07, C08.... C22		
Canales	Presencial, Virtual, Telefónico		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Alto
Nivel de valor al ciudadano	Alto	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	0	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Implementar el Servicio de Backup en la nube. Documentar el proceso de copias de Respaldo		crear	

Ficha del Servicio			
ID	S13		
Nombre del servicio	Supervisión de proveedores de TI		
Descripción del servicio	Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales.		
Áreas que participan	Funcionarios y contratistas de la entidad		
Tipo de usuario	Interno		
Subcapacidades asociadas	C01, C02, C03, C04, C05, C06, C07, C08.... C22		
Canales	Presencial, Virtual, Telefónico		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Alto
Nivel de valor al ciudadano	Alto	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	0	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Política de Supervisión de proveedores de TI		Crear	

Ficha del Servicio			
ID	S19		
Nombre del servicio	Licencia urbanística		
Descripción del servicio	Obtener la autorización previa para adelantar obras de urbanización y parcelación de predios; de construcción en sus modalidades de obra nueva, ampliación, adecuación, modificación, restauración, reforzamiento estructural, demolición, reconstrucción y cerramiento; y de subdivisión en sus modalidades de subdivisión rural, urbana y rústica.		
Áreas que participan	Planeación - Ofic. Urbanismo		
Tipo de usuario	Externo		
Subcapacidades asociadas	C01, C04, C07, C09 Y C22		
Canales	Presencial		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Medio	Nivel de criticidad	Alto
Nivel de valor al ciudadano	Alto	Tiempo promedio del ciclo del servicio	45
Nivel de riesgo de corrupción	Alto	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Racionalización, digitalización y automatización del Trámite, Pago PSE, Reportes-Análisis de datos		Crear	

Ficha del Servicio			
ID	S26		
Nombre del servicio	Impuesto al degüello de ganado menor		
Descripción del servicio	Declaración y pago que todo propietario o poseedor debe realizar por el sacrificio del ganado menor, tales como el porcino, ovino, caprino y demás especies menores en la jurisdicción de este municipio		
Áreas que participan	S. Hacienda - Tesorería		
Tipo de usuario	Externo		
Subcapacidades asociadas	C04, C07, C09 Y C22		
Canales	Presencial		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Alto
Nivel de valor al ciudadano	Medio	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	Bajo	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Racionalización, digitalización y automatización del Trámite, Pago PSE, Reportes-Análisis de datos		Crear	

Ficha del Servicio			
ID	S32		
Nombre del servicio	Impuesto al degüello de ganado mayor		
Descripción del servicio	Declaración y pago que todo propietario o poseedor debe realizar por el sacrificio de ganado mayor de la raza bovina o equina destinado a la comercialización en canal.		
Áreas que participan	S. Hacienda -Tesorería		
Tipo de usuario	Externo		
Subcapacidades asociadas	C04, C07, C09 Y C22		
Canales	Presencial		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Alto
Nivel de valor al ciudadano	Medio	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	Alto	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Racionalización, digitalización y automatización del Trámite, Pago PSE, Reportes-Análisis de datos		Crear	

Ficha del Servicio			
ID	S35		
Nombre del servicio	Certificado de estratificación socioeconómica		
Descripción del servicio	Certificar el estrato socio-económico oficial de uno o varios inmuebles residenciales, urbanos y rurales que se encuentren en jurisdicción del Municipio.		
Áreas que participan	Planeación - Ofic. Urbanismo		
Tipo de usuario	Externo		
Subcapacidades asociadas	C04, C07, C09 Y C22		
Canales	Presencial		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Medio
Nivel de valor al ciudadano	Alto	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	Alto	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Racionalización, digitalización y automatización del Trámite, Pago PSE, Reportes-Análisis de datos		Crear	

Ficha del Servicio			
ID	S46		
Nombre del servicio	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor		
Descripción del servicio	Declaración y pago que se genera por el consumo de gasolina motor extra y corriente nacional o importada, en la jurisdicción. Los responsables son los distribuidores mayoristas, los productores e importadores, los transportadores y expendedores al detal cuando no puedan justificar debidamente la procedencia de la gasolina que transporten o expendan y los distribuidores minoristas.		
Áreas que participan	S. Hacienda - Tesorería		
Tipo de usuario	Externo		
Subcapacidades asociadas	C04, C07, C09 Y C22		
Canales	Presencial		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Alto
Nivel de valor al ciudadano	Alto	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	Alto	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Racionalización, digitalización y automatización del Trámite, Pago PSE, Reportes-Analítica de datos		Crear	

Ficha del Servicio			
ID	S45		
Nombre del servicio	Certificado de paz y salvo		
Descripción del servicio	Obtener la certificación donde se manifiesta que el deudor se encuentra a paz y salvo con la entidad.		
Áreas que participan	S. Hacienda - Tesorería		
Tipo de usuario	Externo		
Subcapacidades asociadas	C04, C07, C09 Y C22		
Canales	Presencial		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Medio
Nivel de valor al ciudadano	Alto	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	Alto	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Racionalización, digitalización y automatización del Trámite, Pago PSE, Reportes-Analítica de datos		Crear	

Ficha del Servicio			
ID	S77		
Nombre del servicio	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros		
Descripción del servicio	El Impuesto de Industria y Comercio se genera por el ejercicio o realización directa o indirecta de cualquier actividad industrial, comercial o de servicios en jurisdicción del Distrito Capital de Bogotá, ya sea que se cumplan de forma permanente u ocasional, en inmueble determinado, con establecimiento de comercio o sin ellos.		
Áreas que participan	S. Hacienda - Tesorería		
Tipo de usuario	Externo		
Subcapacidades asociadas	C04, C07, C09 Y C22		
Canales	Presencial		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Alto
Nivel de valor al ciudadano	Alto	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	Alto	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Racionalización, digitalización y automatización del Trámite, Pago PSE, Reportes-Analítica de datos		Crear	

Ficha del Servicio			
ID	S102		
Nombre del servicio	Impuesto de circulación y tránsito sobre vehículos de servicio público		
Descripción del servicio	El Impuesto de Circulación y Tránsito de Vehículos de Servicio Público, es un gravamen municipal, directo, real y proporcional, que grava al propietario o poseedor de este tipo de vehículos, cuando están matriculados en la jurisdicción del Municipio de Garzón		
Áreas que participan	S. Hacienda - Tesorería		
Tipo de usuario	Externo		
Subcapacidades asociadas	C04, C07, C09 Y C22		
Canales	Presencial		
Variables			
Nivel de complejidad actual	Medio	Nivel de criticidad	Alto
Nivel de valor al ciudadano	Alto	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de riesgo de corrupción	Alto	Servicio en línea	No
Mejoras			
Elementos		Acciones	
Racionalización, digitalización y automatización del Trámite, Pago PSE, Reportes-Analítica de datos		Crear	

Anexo 9.

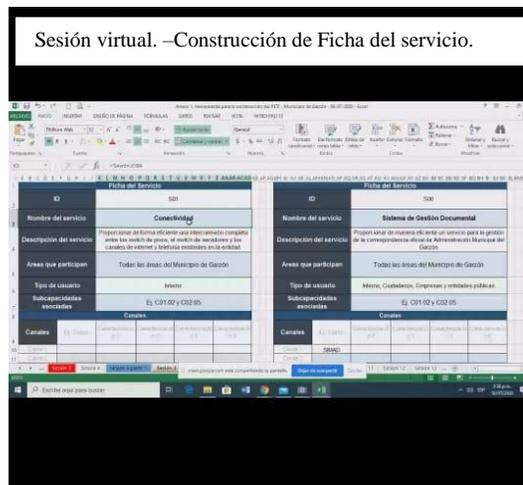
Evidencias

A continuación, se relacionan evidencias de diversas sesiones presenciales y virtuales, teniendo en cuenta que el proyecto se desarrolló en medio de la pandemia COVID 19.

Sesión presencial. Segunda fase.



Sesión virtual. –Construcción de Ficha del servicio.



Sesión presencial. Segunda fase.

