PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI- GOBERNACIÓN DE NORTE DE SANTANDER 2020 2023 MÁS OPORTUNIDADES PARA TODOS

PRIMERA PARTE
DIAGNÓSTICO

FASES I (COMPRENDER)
FASE II (ANALIZAR)

GUÍA G.ES.06 V 2.0 (Guía para la construcción del PETI)

PRESENTACIÓN

La planeación estratégica de tecnologías de la información PETI, tiene como objetivo asegurar que las metas y objetivos de TI estén vinculados y alineados con las metas y objetivos de la entidad. Es un proceso dinámico e interactivo para estructurar estratégica, táctica y operacionalmente la infraestructura de TI y los sistemas de información que soporten la gestión de la Gobernación de Norte de Santander.

Para cumplir con esta planeación se requiere elaborar un diagnóstico sobre el cual se construirá la hoja de ruta con iniciativas de TI que permita habilitar, impulsar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad, los procesos internos seguros y eficientes, la toma de decisiones basadas en datos, el empoderamiento ciudadano a través de un Estado Abierto y el desarrollo de Territorios y Ciudades Inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales, garantizando de esta manera la implementación de la política de gobierno digital como un punto de partida en la transformación digital de la gobernación de Norte de Santander cuyo fin último es generar mayor valor público en la relación Estado – Sociedad.

En este orden de ideas el diagnóstico del plan de TI basado en unos procesos de comprensión y análisis de la situación actual de la gobernación de Norte de Santander en materia de tecnologías digitales actuales y tecnologías emergentes comprenderá el desarrollo de las fases I y II de la Guía G.ES.06 atendiendo los lineamientos dado por el Mintic teniendo en cuenta de manera especial que el centro de la transformación pública de la entidad basado en el PETI 2020 2023 es el ciudadano.

METODOLOGÍA

Para lograr el objetivo de este documento se realizó una presentación preliminar al Líder Estratégico de TI y al Secretario de Planeación de la gobernación sobre la importancia de que ellos lideren de forma conjunta todo el trabajo de elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2020 2023 y se involucren a las áreas misionales, estratégicas y de apoyo conforme al modelo organizacional y mapa de procesos de esta entidad.

Es evidente entonces que para la construcción del PETI se debe contar con el compromiso de todos los líderes de las áreas y procesos de la entidad para garantizar el apoyo de la alta dirección, durante el desarrollo del análisis actual (diagnóstico), la planeación estratégica y la toma de decisiones a partir de la información recolectada. Atendiendo los lineamientos de la Guía G.ES.06 se conformará un grupo de trabajo PETI donde participarán los líderes de las políticas de GD y SD y líderes de las otras políticas del modelo MIPG quienes tendrán la tarea de articular y asociar la Estrategia de la Entidad con la Estrategia de TI del nuevo Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023 “Más Oportunidades para Todos” en cabeza del doctor Silvano Serrano Guerrero, Gobernador del Departamento.

FASE I ***Sesión 1****. Consolidar el grupo encargado de construir el PETI*

Para iniciar esta sesión la Secretaría TIC mediante circular de fecha de 8 de junio de 2020 convocó a los líderes de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y evaluación para la consolidación del grupo encargado de construir el PETI.

Ilustración 1 Visualización circular interna de junio 8 de 2020

CIRCULAR CONVOCATORIA A REUNION VIRTUAL

Gobernación de Norte de Santander	MACROPROCESO ESTRATEGICO	ME-CG-CI-05	
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	FECHA 01/09/2017	VERSIÓN 2
	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Página 1 de 2	

CIRCULAR INTERNA

DE Secretaria de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)

PARA **Secretarios de Despacho - Líderes de Procesos**: Víctor Oliverio Peña, Pepe Ruíz, Wilmar Arévalo, Laura Cristina Cáceres, Edna Carolina Joya, Óscar Guillermo Gerardino y Efraín Alexander Pacheco
Maryluz Lizarazo Téllez, Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

ASUNTO elaboración de diagnóstico para la construcción del plan estratégico de ti (peti) 2020-2023 Habilitador de Arquitectura – Política de Gobierno Digital

FECHA 08 de junio de 2020

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto 1008 de 2018 (Mintic) y Decreto 612 de 2018 (Función Pública) y atendiendo lo establecido en el Manual de Gobierno Digital en el marco de la implementación de la Política de Gobierno Digital en la Gobernación de Norte de Santander; de manera cordial me permito invitarlos a la sesión virtual del próximo martes 23 de junio de 2020, en el horario de 10:00 a.m. a 11:30 a.m. que tendrá como fin socializar la hoja de ruta para la elaboración del diagnóstico que llevará a la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) del cuatrienio 2020- 2023. Igualmente se asignarán las actividades pertinentes a los procesos y procedimientos que ustedes tienen bajo su responsabilidad, siendo éstas los insumos para el desarrollo de las fases I y II (comprender y analizar) de la Guía para la construcción del PETI G.ES.06 versión 2, la cual puede ser consultada en el vínculo Guía para la construcción del PETI.

Para lograr el objetivo del diagnóstico es necesario trabajar de manera conjunta con las áreas misionales, estratégicas y de apoyo; por lo tanto se solicita el favor de participar en esta sesión junto con los enlaces de los procesos que ustedes lideran. La sesión virtual se realizará a través del enlace: meet.google.com/rfx-uqjv-wem

MARINA LOZANO ROPERO
Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Proyectó: Patricia Herrera Ruiz
Líder de Gobierno Digital

c.c. Ing. Elkin Rangel
Líder Infraestructura Tecnológica
Ing. Christian Saravia – Contratista TIC

"La Transformación Digital no conoce Fronte

Rad No. 2020-840-009804-1
2020-06-08 11:29 -ARCHIVO
Rem/D: 220
cc: 600.700.800.110.400.200
Destino: VICTOR OLIVERIO PEÑA
Asunto: ELABORACIÓN DE DIAGN
Folios: 0
Anexos:
GOBERNACION DE NORTE DE SANTANDER

En esta reunión virtual se procedió a conformar el grupo de trabajo PETI 2020 2023 de la gobernación de Norte de Santander previa socialización de los alcances y objetivos de la construcción de este plan estratégico institucional que abarcará cuatro fases conformadas por 23 sesiones. La herramienta para utilizar para este fin es el Anexo 1 herramienta excel para la construcción del PETI.

Ilustración 2 Visualización Formato para el Registro del Grupo que puede ser evidenciada en la herramienta excel sesión 1 que hace parte integral de este documento (Entregable MV 2020)

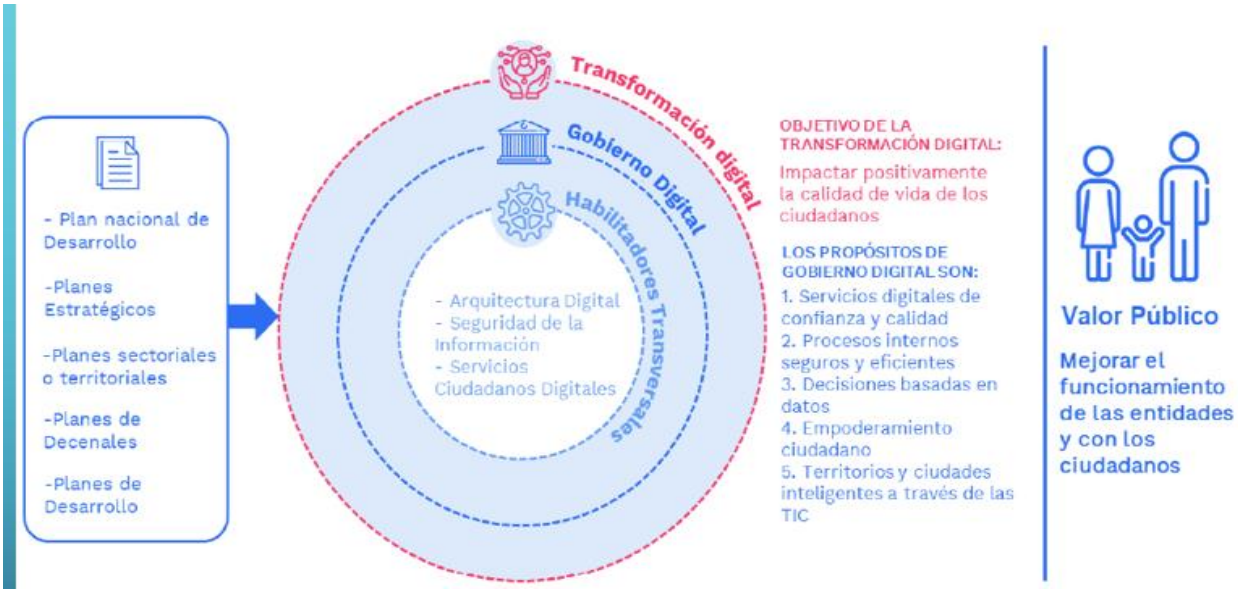
GRUPO DE TRABAJO PETI 2020 2023

Grupo para la construcción del PETI		
Área	**Nombre de las personas**	**Función**
Planeación	**Víctor Oliverio Peña Maldonado** – Secretario de Planeación y Desarrollo Territorial	Garantizar que las acciones y mejoras propuestas estén alineadas con el Plan estratégico Institucional
Tecnologías de la Información	**Marina Lozano Ropero** – Secretaria de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – CIO de Tecnologías **Patricia Herrera Ruiz**, Líder de Gobierno Digital y Enlace del Proceso de Gestión de Tecnologías	Orientar a las áreas en la definición de las acciones de mejora.
Áreas Misionales	**Víctor Oliverio Peña Maldonado** – Líder de los Procesos de Apoyo de Gestión Municipal y de Gestión de la Información Territorial. **Pepe Ruíz** – Líder del Proceso de Gestión del Desarrollo Social. **Wilmar Arévalo** - Líder del Proceso Gestión del Desarrollo Económico. **Laura Cristina Cáceres**- Secretaria de Educación y Líder del Mapa de Macroprocesos del Sector Educativo Departamental **Efraín Pacheco** - Líder del Proceso de Gestión para el Desarrollo de la Infraestructura Territorial	Definir las oportunidades de mejora y posibles soluciones a cada una
Atención al Ciudadano	**Edna Carolina Joya** – Secretaria General: Líder de los Procesos de Atención al Ciudadano y Racionalización de Trámites	Definir las necesidades de los usuarios de la entidad y posibles soluciones a cada una
Secretaría de Hacienda (Financiera)	**Oscar Guillermo Gerardino** – Secretario de Hacienda: Líder del Proceso de Gestión Financiera	Identificar el presupuesto que se debe asignar para cada acción.
Gobernador (Representante legal)	**Silvano Serrano Guerrero** – Gobernador Departamento Norte de Santander : Responsable Institucional de la Política de Gobierno Digital y de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de la Política.	Coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de las acciones definidas
Oficina de control interno	**Maryluz Lizarazo Téllez** – Jefe Oficina Asesora de Control Interno: Líder del Proceso de Seguimiento, Control y Evaluación	Controlar y gestionar los riesgos asociados.
Áreas de apoyo	**Narcy Iscalá Tobito, Elkin Rangel,** Ingenieros de sistemas en calidad de apoyo a la Infraestructura Tecnológica Christian Saravia, Ingeniero de sistema en calidad de apoyo al Plan de Seguridad y Privacidad de la Información. Tiempo de apoyo: durante el proceso de construcción del PETI	Velar por la adopción del modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
	Área	**Nombre**
Otros Participantes	**Oficina del Sistema de Gestión de Calidad**	**Pablo González Afanador** – Coordinador Oficina de Calidad **Juan Carlos Posada** – Coordinador Oficina de Calidad de la Secretaría de Educación Departamental

FASE I ***Sesión 2***. *Consolidar la información de la entidad*

Con la ayuda de una presentación en power point los Líderes de Planeación y TIC contextualizaron al grupo de trabajo PETI 2020 2023 la directa relación de la Política de Gobierno Digital con el PETI de la entidad, los propósitos, componentes TIC, habilitadores y lineamientos del Mintic que nos llevará a la transformación digital que garantice al ciudadano la satisfacción de sus necesidades, garantía de sus derechos, prestación de servicios eficientes y de calidad por parte de la entidad para la generación de una mejor gobernanza. Se anexa a este entregable la presentación en power point.

Ilustración 3 Gobierno Digital como parte de la Trasformación Digital Pública (power point)



Para desarrollar esta sesión el grupo de trabajo PETI 2020 2023 presentó la información correspondiente y se procedió a diligenciar la ficha de la entidad, teniendo como insumo principal el nuevo PDD 2020 2023 “Más Oportunidades para Todos”

Ilustración 4 Visualización de la Ficha Técnica de la Entidad que puede ser evidenciada en la herramienta Excel sesión 2 que hace parte integral de este documento (Entregable MV 2020)

GOBERNACIÓN DE NORTE DE SANTANDER PETI 2020 2023 MÁS OPORTUNIDADES PARA TODOS

Ficha de la Entidad			
Nombre de la Entidad	Gobernación de Norte de Santander	**Municipio**	Cúcuta
Orden o Suborden	Departamental	**Presupuesto ejecutado en la última vigencia en toda la entidad**	$ 801,756,564,099.00
Naturaleza Jurídica	Gobernación	**Presupuesto de TI ejecutado última vigencia**	$ 967,839,402.00
Nivel	Central	**Fecha de última actualización plan estratégico institucional**	5/30/2020
Tipo de Vinculación	Adscripción	**Fecha de última actualización plan estratégico de TI**	10/30/2019
Representante Legal	Gobernador		Silvano Serrano Guerrero
Estrategia de la Entidad			
Misión de la entidad	Liderar el desarrollo armónico del territorio Nortesantandereano mediante la gestión integral, impulsando la participación comprometida de todos los actores de la sociedad con fundamento en los principios de equidad, transparencia y sustentabilidad.		
	En el año 2021 La Gobernación de Norte de Santander será la institución modelo en gestión pública		

Objetivos y metas de la entidad				
Objetivo		Meta		
ID	Nombre	ID	Nombre	Medición actual
O01	Promover la excelencia en condiciones de equidad en la distribución del conocimiento partiendo del descubrimiento de potencialidades y la generación de valor en la transformación social del departamento	M01	150 establecimientos educativos con servicio de conectividad	5%
O02	Fortalecer el rol misional de la secretaría de Educación a través de herramientas que potencien el trabajo colaborativo, liderazgo y las competencias del siglo XXI en ellas y de esta manera, en los demás actores involucrados en los procesos educativos	M02	100 funcionarios comprometidos con el uso y apropiación de los sistemas de información	1.63%
	Fortalecer el rol misional de la secretaría de Educación a través de			

FASE 1 ***Sesión 3***. *Listar y caracterizar los servicios institucionales ofrecidos a los usuarios*

En la reunión virtual (23 de junio) se tomaron las siguientes decisiones por parte del grupo de trabajo PETI 2020 2023:

- Debido a la pandemia del Covid 19 y por el distanciamiento social que debemos cumplir en la entidad se está realizando trabajo en casa; por lo tanto la herramienta Excel se diligenciará desde la sesión 3 hasta la sesión 10 vía OneDrive PETI GOBERNORTE para lo cual se colocó en la Nube la herramienta e instructivos necesarios con el fin de trabajar simultáneamente el grupo de trabajo PETI generando sinergias que nos ayudarán a diligenciar en el menor tiempo posible todas las fases para la construcción del PETI. Para evidenciar el trabajo en la Nube de la herramienta Excel se debe acceder al enlace: https://1drv.ms/u/s!Au2j9ZqkRfNxgRfaJQvDSbX0GRwU?e=nkezF2

- La fuente de información o insumo utilizado para el diligenciamiento de la sesión 3 (identificación y caracterización de los servicios) es el listado de los trámites y servicios de la entidad registrados en el SUIT.

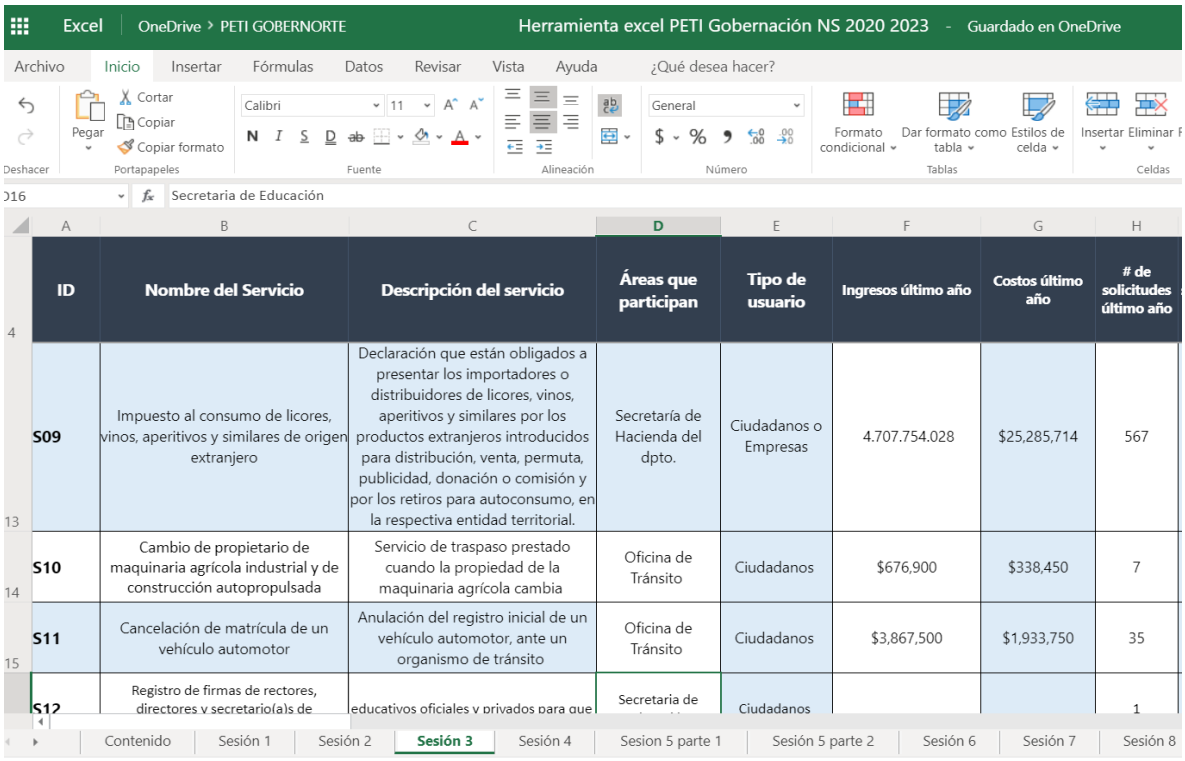
- Levantar un acta de la reunión para fijar compromisos y tareas a los integrantes del grupo de trabajo PETI 2020 2023 y también los plazos para el diligenciamiento de la información en la herramienta Excel correspondiente a las sesiones 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10. Se anexa a este documento el acta de reunión firmada por los secretarios de Planeación y TIC en calidad de líderes para la construcción del PETI y con el visto bueno de la Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión que acompañó y monitoreo todo este proceso de

elaboración del diagnóstico para construir el PETI de la entidad del presente cuatrienio.

- Adicionalmente se creó un grupo de WhatsApp como Fuerza de Tarea Conjunta conformado por el administrador del SUIT, los usuarios SUIT responsables de cada trámite o servicio, los delegados de los Líderes de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, la Líder de Gobierno Digital y el delegado de la oficina de Control Interno de Gestión.

Ilustración 5. Visualización del grupo de WhatsApp Fuerza de Tarea Conjunta Sesión 3 PETI

Ilustración 6. Visualización de la Identificación y Caracterización de los servicios institucionales que puede ser evidenciada en la herramienta excel sesión 3 que hace parte integral de este documento (Entregable MV 2020)



Excel | OneDrive › PETI GOBERNORTE | Herramienta excel PETI Gobernación NS 2020 2023 - Guardado en OneDrive

Archivo Inicio Insertar Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

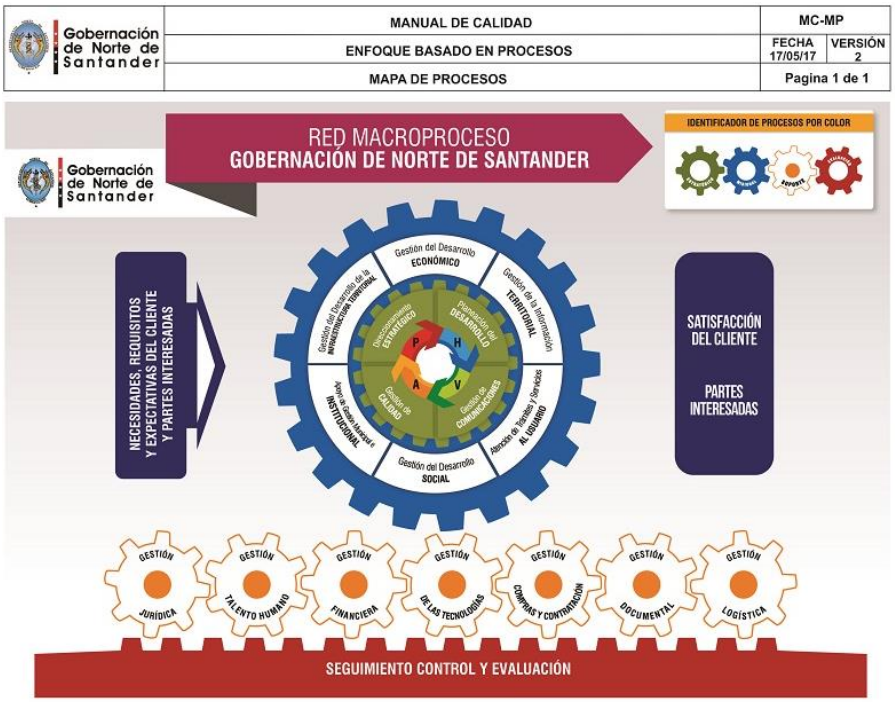
Secretaria de Educación

ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año
S09	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero	Declaración que están obligados a presentar los importadores o distribuidores de licores, vinos, aperitivos y similares por los productos extranjeros introducidos para distribución, venta, permuta, publicidad, donación o comisión y por los retiros para autoconsumo, en la respectiva entidad territorial.	Secretaría de Hacienda del dpto.	Ciudadanos o Empresas	4.707.754.028	$25,285,714	567
S10	Cambio de propietario de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Servicio de traspaso prestado cuando la propiedad de la maquinaria agrícola cambia	Oficina de Tránsito	Ciudadanos	$676,900	$338,450	7
S11	Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	Anulación del registro inicial de un vehículo automotor, ante un organismo de tránsito	Oficina de Tránsito	Ciudadanos	$3,867,500	$1,933,750	35
S12	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de	educativos oficiales y privados para que	Secretaria de	Ciudadanos			1

Contenido | Sesión 1 | Sesión 2 | Sesión 3 | Sesión 4 | Sesion 5 parte 1 | Sesión 5 parte 2 | Sesión 6 | Sesión 7 | Sesión 8

FASE 1 ***Sesión 4*** *Listar y caracterizar las capacidades y los procesos internos de la entidad pública*

Entendiendo que las capacidades institucionales son el conjunto de habilidades con que cuenta la entidad para cumplir su misión se identificaron las capacidades, subcapacidades, procedimientos, recursos y los roles que desempeñan los líderes de cada proceso estratégico, misional, de apoyo y evaluación. Para el registro de la información en el formato Modelo Operativo fuimos apoyados por los líderes de los procesos y áreas involucradas con el acompañamiento de los coordinadores de las oficinas de Calidad de la secretaría de planeación y de la secretaría de Educación con los Mapas de Procesos de la Gobernación y Secretaría de Educación Dptal.



Mapa de Procesos Gobernación de NS

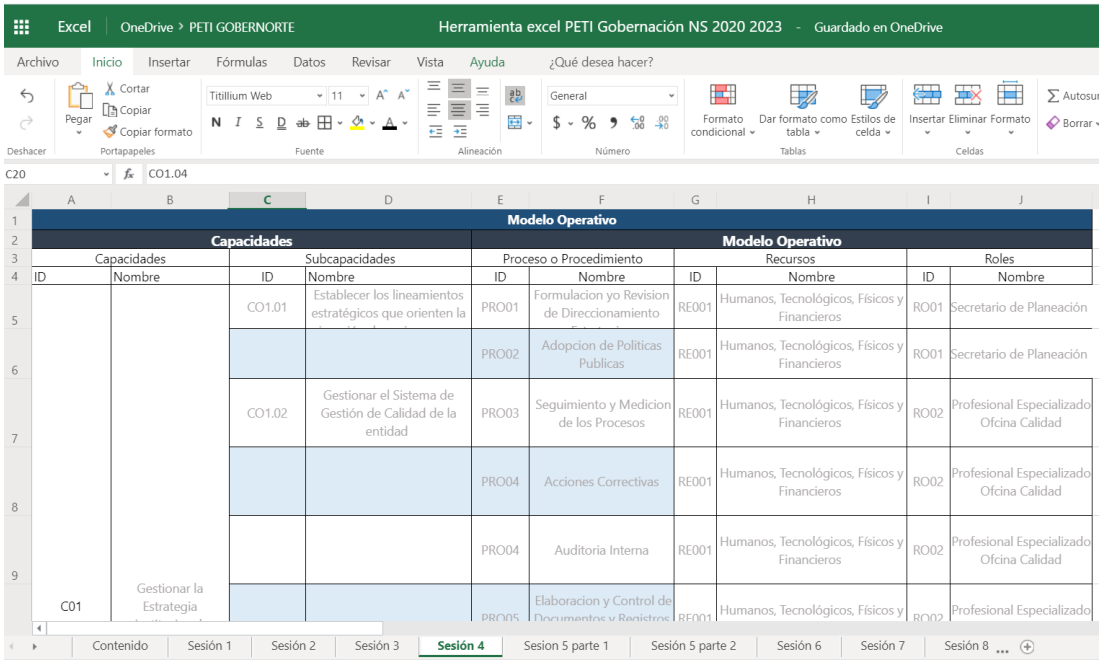
Mapa de Procesos de la Secretaría de Educación Departamental

Con el fin de poder analizar las capacidades y servicios con que cuenta la entidad a continuación se totalizan las capacidades, subcapacidades, procedimientos y roles; y la cantidad de servicios para continuar con la sesión 5 donde identificaremos los servicios de mayor impacto para la comunidad basado en un proceso de cambio estratégico a largo plazo que impactará de manera positiva en la calidad de vida del ciudadano soportado en las metas del eje estratégico de productividad de las TIC del nuevo PDD 2020 2023 Más Oportunidades para Todos.

CAPACIDADES	SUBCAPACIDADES	PROCEDIMIENTOS	RECURSOS	ROLES
17	45	168	31	19
SERVICIOS				
111				

Ilustración 7. Visualización del Formato Modelo Operativo que puede ser evidenciado en la herramienta excel sesión 4 que hace parte integral de este documento (Entregable MV 2020)

Modelo Operativo



FASE 1 ***Sesión 5. Parte 1*** *Hacer un análisis de impacto de los servicios institucionales y procesos*

Para realizar la evaluación de los servicios registrados en la sesión 3, el grupo de trabajo PETI 2020 2023 bajo la orientación de los líderes de planeación y TIC priorizó seis características que fueron aplicadas por el momento a tres servicios institucionales considerados de mayor impacto para el ciudadano, grupos de interés y usuarios y que para su trasformación con el uso de tecnologías y presupuesto TI damos cumplimiento a la Política de Gobierno digital, metas y pilares estratégicos del PDD 2020 2023 Más Oportunidades para Todos:

- Variables:

Servicio mayor impacto	Ingresos 2019	Número de solicitudes	Número de PQRSD recibidas	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Canales de prestación del servicio
S03	0	58	0	Alto	Alto	Presencial
S72	0	2	2	Alto	Alto	Presencial
S78	12’571.149.793	116465	78	Alto	Alto	Sitio web, presencial

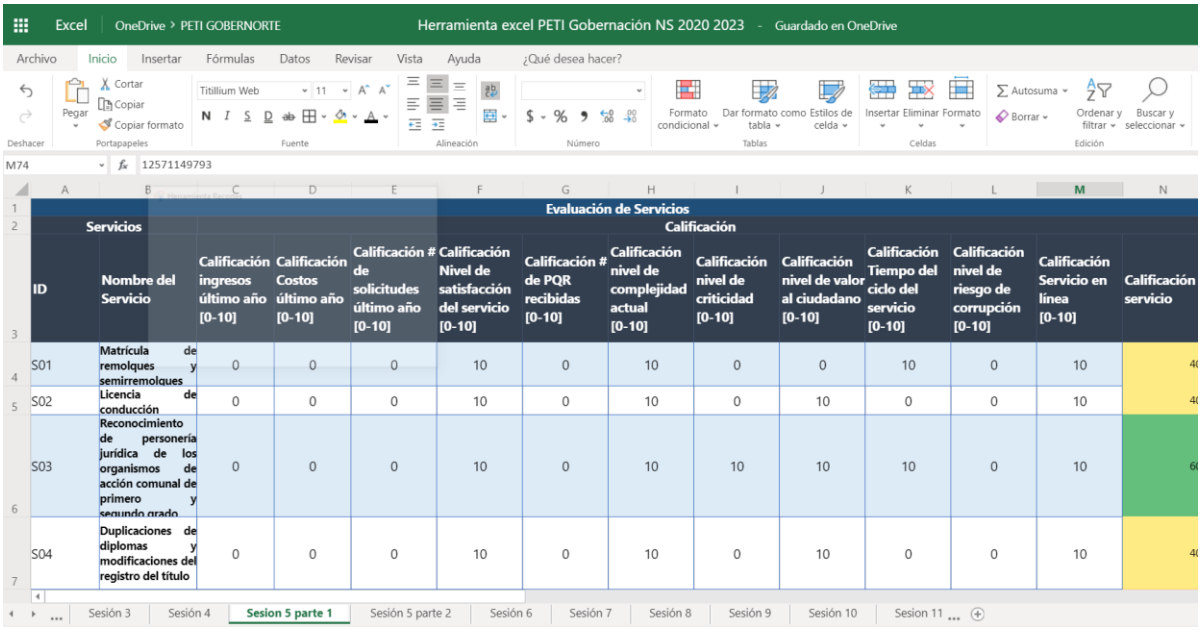
- Meta TIC PDD 2020 2023

Programa:
6,6,4 Transformación Digital Territorial

Objetivo: Impulsar la transformación digital del departamento Norte de Santander a través de la implementación de la Política de Gobierno Digital

Subprogramas	*#meta*	*Metas*	
Fortalecimiento Institucional con Gobierno Digital	TIC 23	3	Trámites, servicios u OPAs totalmente en línea
	TIC 24	3	Procesos administrativos optimizados con el uso de TIC
	TIC 25	10	Conjuntos de Datos Abiertos de la entidad consultados y aprovechados por el ciudadano para toma de decisiones
	TIC 26	40	Ejercicios de Participación Ciudadana realizados con el uso de TIC
	TIC 27	1	Modelo de Territorio y Ciudad Inteligente implementado
	TIC 28	400	Servidores Públicos sensibilizados en la Política de Gobierno Digital
	TIC 29	1	Plan de Arquitectura Empresarial implementado

Ilustración 8. Visualización del Formato de Evaluación de los Servicios que puede ser evidenciado en la herramienta 14 excel sesión 5 parte 1 que hace parte integral de este documento (Entregable MV 2020)



Excel | OneDrive > PETI GOBERNORTE | Herramienta excel PETI Gobernación NS 2020 2023 - Guardado en OneDrive

		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	Matricula de remolques y semirremolques	0	0	0	10	0	10	0	0	10	0	10	4
S02	Licencia de conducción	0	0	0	10	0	10	0	10	0	0	10	4
S03	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	0	0	0	10	0	10	10	10	10	0	10	6
S04	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	0	0	0	10	0	10	0	10	0	0	10	4

Sesión 3 | Sesión 4 | Sesion 5 parte 1 | Sesión 5 parte 2 | Sesión 6 | Sesión 7 | Sesión 8 | Sesión 9 | Sesión 10 | Sesion 11

*FASE 1 **Sesión 5. Parte 2** Construir las Fichas de Servicios de mayor impacto*

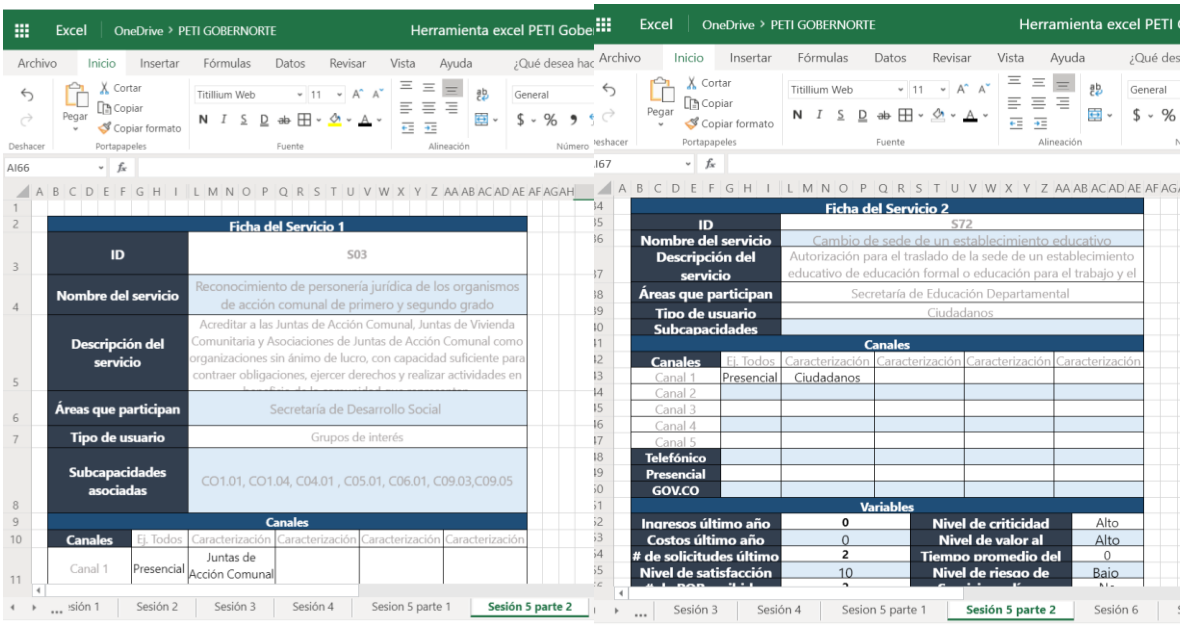
Una vez realizada la evaluación y selección de los tres servicios de mayor impacto para el ciudadano, los líderes de Planeación y de TI elaboraron las Fichas de cada servicio consignando la información que igualmente se requerirá en la Fase III (construcción del PETI 2020 2023).

Cabe destacar que en la identificación de cada uno de los tres servicios solo uno tiene interoperabilidad con otras entidades (S78); se espera la interoperabilidad de los trámites en su transformación con el uso de tecnologías para dar cumplimiento al componente de Interoperabilidad - Habilitador de GD “Servicios Ciudadanos Digitales (SCD)”

Ilustración 9. Visualización de las tres fichas de los servicios que pueden ser evidenciadas en la herramienta excel sesión 5 parte 2 que hace parte integral de este documento (Entregable MV 2020)

Ficha S03

Ficha S72



Ficha del Servicio 1

ID	S03
Nombre del servicio	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado
Descripción del servicio	Acreditar a las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociaciones de Juntas de Acción Comunal como organizaciones sin ánimo de lucro, con capacidad suficiente para contraer obligaciones, ejercer derechos y realizar actividades en
Áreas que participan	Secretaría de Desarrollo Social
Tipo de usuario	Grupos de interés
Subcapacidades asociadas	CO1.01, CO1.04, C04.01 , C05.01, C06.01, C09.03,C09.05

Canales

Canales	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización
Canal 1	Presencial	Juntas de Acción Comunal			

Ficha del Servicio 2

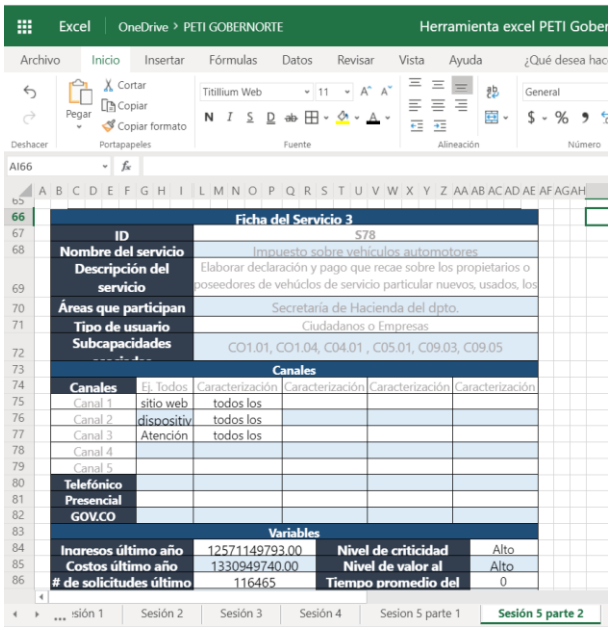
ID	S72
Nombre del servicio	Cambio de sede de un establecimiento educativo
Descripción del servicio	Autorización para el traslado de la sede de un establecimiento educativo de educación formal o educación para el trabajo y el
Áreas que participan	Secretaría de Educación Departamental
Tipo de usuario	Ciudadanos
Subcapacidades	

Canales

Canales	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización
Canal 1	Presencial	Ciudadanos			
Canal 2					
Canal 3					
Canal 4					
Canal 5					
Telefónico					
Presencial					
GOV.CO					

Variables

Ingresos último año	0	Nivel de criticidad	Alto
Costos último año	0	Nivel de valor al	Alto
# de solicitudes último	2	Tiempo promedio del	0
Nivel de satisfacción	10	Nivel de riesgo de	Bajo



Ficha del Servicio 3

ID	S78
Nombre del servicio	Impuesto sobre vehículos automotores
Descripción del servicio	Elaborar declaración y pago que recae sobre los propietarios o poseedores de vehículos de servicio particular nuevos, usados, los
Áreas que participan	Secretaría de Hacienda del dpto.
Tipo de usuario	Ciudadanos o Empresas
Subcapacidades	CO1.01, CO1.04, C04.01 , C05.01, C09.03, C09.05

Canales

Canales	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización
Canal 1	sitio web	todos los			
Canal 2	dispositiv	todos los			
Canal 3	Atención	todos los			
Canal 4					
Canal 5					
Telefónico					
Presencial					
GOV.CO					

Variables

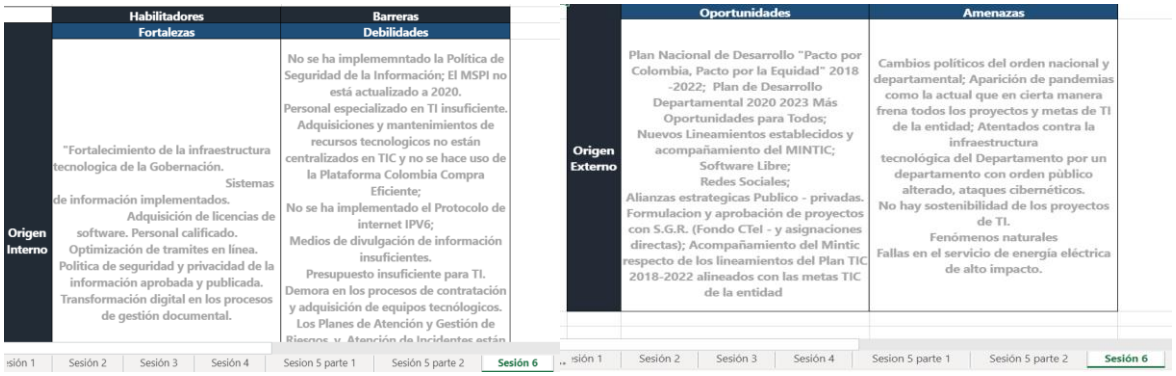
Ingresos último año	12571149793.00	Nivel de criticidad	Alto
Costos último año	1330949740.00	Nivel de valor al	Alto
# de solicitudes último	116465	Tiempo promedio del	0

Ficha S78

*FASE 2. **Sesión 6**. Analizar los factores internos y externos Matriz DOFA*

La matriz DOFA de la entidad se trabajó con los miembros del grupo de trabajo PETI 2020 2023; previamente se analizaron los listados llevados por cada integrante de los factores internos (debilidades y fortalezas) y de factores externos (amenazas y oportunidades) para consolidar en una sola matriz cuyo objetivo es analizar la situación actual de la entidad identificando debilidades y fortalezas; amenazas y oportunidades que se deberán tener en cuenta en la sesión 10 (hallazgos) y en fase III (construcción del PETI 2020 2023)

Ilustración 10. Visualización de la Matriz DOFA que puede ser evidenciada en la herramienta excel sesión 6 que hace parte integral de este documento (Entregable MV 2020)



	Habilitadores Fortalezas	Barreras Debilidades
Origen Interno	"Fortalecimiento de la infraestructura tecnologica de la Gobernación. Sistemas de información implementados. Adquisición de licencias de software. Personal calificado. Optimización de tramites en línea. Política de seguridad y privacidad de la información aprobada y publicada. Transformación digital en los procesos de gestión documental.	No se ha implememntado la Política de Seguridad de la Información; El MSPI no está actualizado a 2020. Personal especializado en TI insuficiente. Adquisiciones y mantenimientos de recursos tecnologicos no están centralizados en TIC y no se hace uso de la Plataforma Colombia Compra Eficiente; No se ha implementado el Protocolo de internet IPV6; Medios de divulgación de información insuficientes. Presupuesto insuficiente para TI. Demora en los procesos de contratación y adquisición de equipos tecnólogicos. Los Planes de Atención y Gestión de

	Oportunidades	Amenazas
Origen Externo	Plan Nacional de Desarrollo "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad" 2018 -2022; Plan de Desarrollo Departamental 2020 2023 Más Oportunidades para Todos; Nuevos Lineamientos establecidos y acompañamiento del MINTIC; Software Libre; Redes Sociales; Alianzas estrategicas Publico - privadas. Formulacion y aprobación de proyectos con S.G.R. (Fondo CTeI - y asignaciones directas); Acompañamiento del Mintic respecto de los lineamientos del Plan TIC 2018-2022 alineados con las metas TIC de la entidad	Cambios políticos del orden nacional y departamental; Aparición de pandemias como la actual que en cierta manera frena todos los proyectos y metas de TI de la entidad; Atentados contra la infraestructura tecnológica del Departamento por un departamento con orden público alterado, ataques cibernéticos. No hay sostenibilidad de los proyectos de TI. Fenómenos naturales Fallas en el servicio de energía eléctrica de alto impacto.

Sesión 1 | Sesión 2 | Sesión 3 | Sesión 4 | Sesion 5 parte 1 | Sesión 5 parte 2 | Sesión 6

sión 1 | Sesión 2 | Sesión 3 | Sesión 4 | Sesion 5 parte 1 | Sesión 5 parte 2 | Sesión 6

*FASE 2. **Sesión 7**. Analizar el entorno y la normatividad vigente*

Con base en un listado de normatividad vigente que se revisó entre los integrantes del grupo de trabajo PETI se realizó un análisis de los factores sociales, políticos, tecnológicos y económicos que afectan positiva o negativamente a la entidad, asociándolos con la normatividad que aplica en la construcción del PETI 2020 – 2023.

Ilustración 11. Visualización del análisis de la normatividad vigente asociada con factores políticos, económicos, tecnológicos y sociales para construir el PETI; puede ser evidenciada en la herramienta excel sesión 7 que hace parte integral de este documento (Entregable MV 2020)

Marco Normativo				
ID	Número	Año	Descripción	ID Capacidades o Servicios impactados
N001	Ley 1955	2019	Plan Nacional de Desarrollo Pacto por Coombia Pacto por la Equidad; articulos 147 y 148	S01....S115
N002	Decreto 1008	2018	Lineamientos del Mintic para la implementación de la Política de Gobierno Digital	S01....S115
N003	Ley 1712	2014	Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información	S01....S115
N004	Ordenanza 010	2018	Estatuto de Rentas - Base legal para los trámites y servicios que generan un derecho de pago	S01,S02,S05,S07 S09,S10,S11,S14,S17,S18,S20,S21,S22,S23,S24,S25,S27,S29,S30,S31,S32,S33,S34,S36,S37,S38,S39,S40,S42,S43,S45,S47,S48,S50,S51,S52,S53,S54,S55,S56,S57,S58,S59,S60,S64,S65,S66,S68,S69,S70,S71,S74,S78,S80,S83,S84,S87,S88,S89,S90,S92,S93,S95,S96,S97,S98,S99,S100,S104,S107,
N005	Decreto 415	2016	Definicion de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la informacion y las comunicaciones.	S01....S115
N006	Ley 1581	2012	Protección de Datos Personales	S01....S115

Sesión 1 | Sesión 2 | Sesión 3 | Sesión 4 | Sesion 5 parte 1 | Sesión 5 parte 2 | Sesión 6 | Sesión 7 | Sesión 8 | Sesión 9

FACTORES EXTERNOS							
Políticos		Económicos		Sociales		Tecnológicos	
Factor	ID NORMATIVIDAD ASOCIADA	Factor	ID NORMATIVIDAD ASOCIADA	Factor	ID NORMATIVIDAD ASOCIADA	Factor	ID NORMATIVIDAD ASOCIADA
Cambios en los gobiernos nacionales y departamentales sujetos a partidos	N001, N007, N010, N011,N019, N020, N021	Alianzas estrategicas Publico - privadas.	N004, N010, N011 N021	Aparición de pandemias como la actual que en cierta manera frena todos los proyectos y metas de TI de la entidad	N001, N007, N011	Acompañamiento del Mintic respecto de los lineamientos del Plan TIC 2018-2022 alineados con las metas TIC de la	N001,N002,N005, N013, N014,
Nuevos Lineamientos establecidos y acompañamiento del MINTIC	N002,N005, N013, N014,	Formulacion y aprobación de proyectos con S.G.R. (Fondo CTel - y asignaciones	N004, N001,N007, N019	Fenómenos naturales	N001, N007, N011	Atentados contra la infraestructura tecnológica del Departamento por ser un departamento con	N001, N007, N011
		No hay sostenibilidad de los proyectos de TI.	N001, N004, N007	Fallas en el servicio de energía eléctrica de alto impacto.	N001, N007, N011	Ataques cibernéticos.	N002, N014, N021,

Sesión 1 | Sesión 2 | Sesión 3 | Sesión 4 | Sesion 5 parte 1 | Sesión 5 parte 2 | Sesión 6 | Sesión 7 | Sesión 8 | Sesión 9

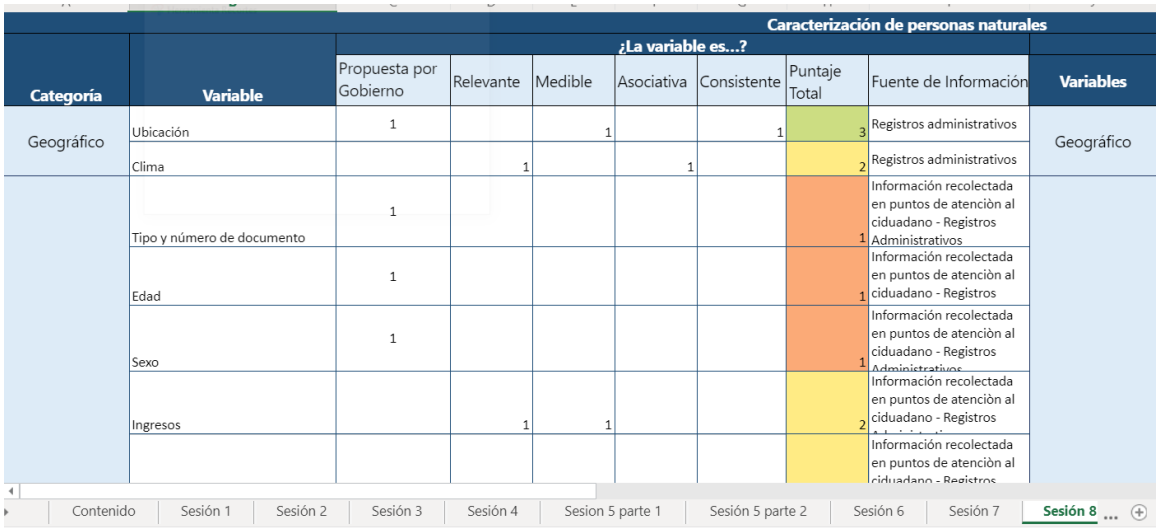
*FASE 2. **Sesión 8**. Caracterizar los usuarios*

Con el grupo de trabajo PETI 2020 2023 se realizó la consulta de la guía del DNP correspondiente a la metodología para realizar ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés que solicitan los servicios de la entidad.
Como se mencionó en la sesión 5 parte 2, el grupo de trabajo PETI previa evaluación de los servicios identificados en la sesión 3 elaboró tres fichas de servicios que serán transformados digitalmente contando con el fortalecimiento de las capacidades institucionales inherentes a estos servicios y de las políticas que conforman el modelo de planeación MIPG. Con base en los anterior y con el apoyo del Secretario de Planeación se identificaron las categorías, variables y fuentes de información que serán utilizadas para llevar a cabo caracterizaciones de ciudadanos y empresas durante el proceso de transformación digital de los servicios seleccionados como de mayor impacto. Se atenderá de manera especial los objetivos que cumplirán las caracterizaciones de grupos poblacionales y empresas para lograr identificar las necesidades, preferencias, particularidades y comportamientos en el momento de solicitar un servicio en la entidad que lleven al mejoramiento de los servicios y trámites de la entidad.

En los ejercicios de caracterización la gobernación de Norte de Santander priorizará el Eje de la Inclusión Social llegando a la población vulnerable del departamento toda vez que en los grupos de interés y usuarios de los servicios focalizados se tiene demanda potencial especialmente la población en condición de discapacidad, adulto mayor, etnias y juntas de acción comunal.

También el sector de las organizaciones, empresas y autoridades gubernamentales serán involucradas en estos ejercicios de caracterización.

Ilustración 12. Visualización de la Caracterización de Ciudadanos que puede ser evidenciada en la herramienta excel sesión 8 que hace parte integral de este documento (Entregable MV 2020)



Caracterización de personas naturales									
		¿La variable es...?							
Categoría	Variable	Propuesta por Gobierno	Relevante	Medible	Asociativa	Consistente	Puntaje Total	Fuente de Información	Variables
Geográfico	Ubicación	1		1		1	3	Registros administrativos	Geográfico
	Clima		1		1		2	Registros administrativos	
	Tipo y número de documento	1					1	Información recolectada en puntos de atenciòn al ciudadano - Registros Administrativos	
	Edad	1					1	Información recolectada en puntos de atenciòn al ciudadano - Registros	
	Sexo	1					1	Información recolectada en puntos de atenciòn al ciudadano - Registros Administrativos	
	Ingresos		1	1			2	Información recolectada en puntos de atenciòn al ciudadano - Registros	
								Información recolectada en puntos de atenciòn al ciudadano - Registros	

Contenido | Sesión 1 | Sesión 2 | Sesión 3 | Sesión 4 | Sesion 5 parte 1 | Sesión 5 parte 2 | Sesión 6 | Sesión 7 | Sesión 8

*FASE 2. **Sesión 9**. Evaluar las tendencias tecnológicas*

El objetivo de esta sesión de trabajo fue revisar las tendencias tecnologías actuales y analizar cómo éstas pueden ser utilizadas para apalancar las oportunidades de mejora en la operación de las capacidades y los servicios que ofrece la entidad. Se contó con un listado propuesto por el grupo de trabajo PETI 2020 2023 que fue enviado al líder estratégico de TIC (Secretaria de Tecnologías) para que evalúe el uso de las tendencias tecnológicas propuestas en cada uno de los servicios y capacidades de la entidad y complementar con un análisis de las tendencias tecnológicas contenidas en la matriz de la sesión 9. Este análisis se realizó de manera conjunta entre el grupo de trabajo PETI y el líder TIC de la entidad. Cabe destacar que esta sesión se trabajó con los 3 servicios seleccionados (S03, S46 y S78) y 4 cuatro procesos (capacidades) a optimizar con el uso de TIC:

Tabla de capacidades institucionales (Procesos) vs. Servicios

C08.01	**C09.01**	**C09.04**	**C09.06**
Gestionar el desarrollo económico, estableciendo y fortaleciendo los sectores público-privados, para impulsar e incrementar la productividad contribuyendo a mejorar el bienestar de la población del Departamento Norte de Santander	Asegurar la adquisición oportuna de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión institucional y óptimo funcionamiento de la Entidad, de conformidad con los principios que rigen la contratación administrativa, de acuerdo con la normatividad vigente.	Gestionar la recepción y entrega de documentos internos y externos, mediante la planificación, manejo, organización, consulta y conservación, para contribuir con el funcionamiento de todos los procesos de la entidad y el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable	Adelantar la Gestión jurídica a través de la representación Judicial y extrajudicial, análisis, conceptualización y acompañamiento institucional para preservar los intereses de la Gobernación de Norte de Santander.

S03	**S72**	**S78**
Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	Autorización para el traslado de la sede de un establecimiento educativo de educación formal o educación para el trabajo y el desarrollo humano, dentro de la misma entidad territorial.	Impuesto sobre vehículos automotores

Ilustración 13. Visualización de la evaluación de tendencias tecnológicas que puede ser evidenciada en la herramienta excel sesión 9 que hace parte integral de este documento (Entregable MV 2020)

Evaluación de tendencias tecnológicas								
Tendencias tecnológicas		Servicios				Capacidades -Subcapacidades		
Nombre	Características	S03	S46	S78	C08.01	C09.01	C09.04	C09.06
Cloud Computing	Autoservicio bajo demanda (On-demand self-service) Acceso amplio a la red Conjunto común de recursos Rápida elasticidad Servicio medible	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Inteligencia Artificial - Machine Learning	Predicciones sobre comportamientos, reacciones y tendencias en datos almacenados y clasificados	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Internet de las Cosas	Interconexión de cualquier objeto o producto con otro a través de la red	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Big Data - Analítica	Manejo de altos volúmenes de información y velocidad de los datos o rapidez en la que son creados	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
BlockChain	Transacciones automáticas confiables con integridad del proceso en bloques de transacción	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO
Microservicios - SOA	Manejo de arquitectura descentralizada o software descompuesto en diferentes partes independientes	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO
DevOps	Uso de contenedores que permiten el despliegue y desarrollo de aplicaciones	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI

... Sesión 2 | Sesión 3 | Sesión 4 | Sesion 5 parte 1 | Sesión 5 parte 2 | Sesión 6 | Sesión 7 | Sesión 8 | **Sesión 9**

FASE 2. ***Sesión 10.*** Consolidar el Catálogo de Hallazgos

Para esta sesión el grupo de trabajo PETI 2020 2023 realizó un análisis de los siguientes factores:

- Evaluación del desempeño de la política de gobierno digital 2019 y planes de mejora
- Amenazas y debilidades que se afrontan desde el interior y exterior de la entidad
- Normatividad que regula y a tener en cuenta en la construcción del PETI
- Capacidades y subcapacidades identificadas
- Servicios de mayor impacto para el ciudadano y grupos de interés
- Diagnóstico actual de la seguridad de la información -MSPI-

- Planes de mejora de los habilitadores y propósitos de la política de gobierno digital.

Igualmente se definieron los niveles de impacto que pueden afectar a la entidad en las oportunidades de mejora que se realicen.

Ilustración 14. Visualización del Catálogo de hallazgos que puede ser evidenciado en la herramienta excel sesión 10 que hace parte integral de este documento (Entregable MV 2020)

Catálogo de hallazgos					
Id	Id del Servicio / Capacidad	Descripción del hallazgo	Impacto	Evidencia	URL Evidencia
H05	S03,S72,S78, C09.01,C09.04,C09.06	El MSPI de la entidad se encuentra desactualizado lo que no permite trazar directrices para la implementar la seguridad de la información	ALTO	Medición desempeño GD 2019 habilitador Seguridad	https://maximavelocidad.gov.co/732/w3-channel.html
H06	C09.01	No existe una directirz de la alta dirección para adquirir bienes y servicios de TI por la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC)	ALTO	Procesos de contratación de bienes de TI demorados e imprecisos	Manual de Cotrataci{on de la entidad desactualizado
H07	S03,S72,S78, C09.01,C09.04,C09.06	No se ha cumplido con la implementación del Protocolo IPV6; se cuenta con el diagnóstico; se require continuar con las acciones para su implementación	ALTO	Medición desempeño GD 2019 habilitador Arquitectura	https://maximavelocidad.gov.co/732/w3-channel.html
H08	C09.01,C09.04,C09.06	El proceso de comunicación interna de la entidad no se desarrolla con base en la definición de sus procedimientos y	ALTO	Medición desempeño GD 2019 Propósito Optimización de Procesos	https://maximavelocidad.gov.co/732/w3-
H09	S03,S72,S78, C09.01,C09.04,C09.06	El aprovechamiento de datos e información es escaza lo que impide tomar decisiones basadas en datos	ALTO	Medición desempeño GD 2019 Propósito Toma de decisiones basadas en uso y aprovechamento de la información	https://maximavelocidad.gov.co/732/w3-channel.html
H10	C09.01,C09.04,C09.06	No se da priorización a procesos y capacidades institucionales de alto valor para el ciudadano en el desarrollo de SI	ALTO	Medición desempeño GD 2019 Propósito Optimización de Procesos con TI	https://maximavelocidad.gov.co/732/w3-channel.html
H11	C09.01,C09.04,C09.06	Los procesos y procedimientos de la entidad no son optimizados con el uso de TIC	ALTO	Medición desempeño GD 2019 Propósito Optimización de Procesos con TI	https://maximavelocidad.gov.co/732/w3-channel.html
H12	S03,S72,S78	Casi no se realiza caracterización de ciudadanos, grupos de interés y usuarios para identificar necesidades, características y preferencias en la utilización de los servicios ofrecidos por la entidad	ALTO	Medición desempeño GD 2019 Propósito Empoderamiento ciudadano para un gobierno abierto	https://maximavelocidad.gov.co/732/w3-channel.html

Sesión 3 | Sesión 4 | Sesion 5 parte 1 | Sesión 5 parte 2 | Sesión 6 | Sesión 7 | Sesión 8 | Sesión 9 | Sesión 10

CONCLUSIÓNES DEL **DIAGNÓSTICO PETI 2020 2023**

1) Con el desarrollo de las fases I y II que identifica la comprensión e importancia del plan estratégico de TI en la entidad; y el análisis de las capacidades y servicios que se poseen para cumplir con la misión institucional continuaremos con la fase III que nos lleva a la construcción del PETI que trazará la hoja de ruta para la transformación digital de capacidades y servicios que beneficien al ciudadano en su calidad de vida de manera positiva.

2) Cumplir con el reto 1 del circuito de verano de MV 2020 donde la Gobernación de Norte de Santander participa en la categoría de F1 con la Escudería Veloces Norte.

3) Hacen parte de este documento de diagnóstico el acta de reunión del grupo de trabajo PETI 2020 2023 y desarrollo de 10 sesiones; presentación power point de socialización del PETI alineado con Gobierno Digital y el enlace de acceso al canal OneDrive (Nube) para verificar el diligenciamiento y registro de información de las sesiones 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 de la herramienta Excel.

Documento elaborado por el Área de Gobierno Digital -Secretaría TIC