



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI –

**ACTUALIZADO CON EL ENFOQUE DE LA GUÍA
G.ES.06 V 2.0 (Guía para la construcción del PETI)**

OCTUBRE DE 2019

AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN
TEL. 5755656 - 5710510 - FAX: 5710290
www.nortedesantander.gov.co





Tabla de contenido

1.	Presentación	2
2.	Presentación y Propósito	5
3.	Normatividad Aplicable al Ajuste PETI	6
4.	Misión, Visión y Misión de TI	7
5.	Plan de Trabajo	8
6.	Cronograma de Actividades	11
7.	Políticas Informáticas	9
8.	Estructura Organizacional de la Entidad y Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	11
9.	Contexto de la Secretaría TIC	13
10.	Análisis de la Situación Actual	14
11.	Fichas de Servicios de Mayor Impacto en la Entidad y en los Usuarios	15
12.	Matriz DOFA	19
13.	Entendimiento Estratégico	20
14.	Definición de la Estrategia de Tecnologías de Información	22
15.	Mapa de Procesos	23
16.	Alineación de los Objetivos Institucionales con las Estrategias de TI	25
17.	Iniciativas de Transformación – Proyectos Transformadores para Norte de Santander	27
18.	Proyectos de Alto Impacto Asociados a la Operación de TI	29
19.	Proyectos de Digitalización de Trámites y Servicios Asociados con la Política de Gobierno Digital	32
20.	Proyectos de Automatización de Procesos de la Entidad Asociados con la Política de Gobierno Digital	33
21.	Evaluación de las tendencias tecnológicas	35
22.	Transición Hacia Gobierno Digital	36
23.	Presupuesto de TI	38
24.	Administración del Riesgo	39
25.	Indicadores	39
26.	Seguridad	40
27.	Planes de Comunicación	41
28.	Documentos Asociados	42
29.	Responsables del Documento	43





TABLAS DE ILUSTRACIONES

1. Cronograma de actividades	11
2. Estructura Organizacional de la Entidad y Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	13
3. Estructura orgánica de la secretaría TIC	13
4. Fichas de Servicios de Mayor Impacto en la Entidad y en los Usuarios	16
5. Matriz DOFA	19
6. Marco Normativo	22
7. Factores Externos	23
8. Agenda 2030	23
9. Mapa de Procesos	25
10. Alineación de los Objetivos Institucionales con las Estrategias de TI	26
11. Usuarios Clientes	27
12. Iniciativas de Transformación – Proyectos Transformadores para Norte De Santander	28
13. Proyectos de Alto Impacto Asociados a la Operación De TI	30
14. Proyectos de Digitalización de Trámites y Servicios Asociados con la Política de Gobierno Digital	33
15. Proyectos de Automatización de Procesos de la Entidad Asociados con la Política de Gobierno Digital	34
16. Transición Hacia Gobierno Digital	38
17. Presupuesto de TI	39
18. Administración del Riesgo	40
19. Indicadores	40



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.

El presente documento desde su elaboración inicial en el primer semestre de 2016 cuenta con una vigencia de 4 años comprendidos entre los años 2016-2019 enmarcada en el periodo de gobierno actual “Un Norte Productivo para Todos” alineado con el plan estratégico institucional y con el plan nacional de desarrollo (Ley 1753 de 2015); permitiendo ajustes ya sea desde las directrices del alto gobierno y de los nuevos lineamientos del gobierno nacional acorde con el nuevo modelo integrado de planeación y gestión (MIPG- Decreto 1499 de 2017) y los lineamientos dictados por el Mintic para la implementación de la nueva política de Gobierno Digital (Decreto 1008 de 2018).

Esta nueva actualización del PETI será entregado a la nueva administración (2020 – 2023) como documento final de una planeación estratégica de TI, construido sobre las iniciativas de transformación, proyectos y metas de la entidad asociadas a TI, lo que hace precisar que se debe actualizar de acuerdo con el nuevo programa de gobierno y nuevo Plan de Desarrollo Departamental alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” enfocándolo a la transformación digital pública de todo el Estado colombiano y de igual manera sostener los proyectos de transformación digital que tienen una visión estratégica a largo plazo cuya finalidad general es impactar de manera positiva en las personas bajo tres pilares fundamentales: generar cultura, optimizar procesos de la entidad y utilizar con eficacia los recursos tecnológicos,



económicos y humanos.

PRESENTACIÓN Y PROPÓSITO

Con la entrada en vigencia de la Política de Gobierno Digital (antes Estrategia de Gobierno en Línea) y en el marco de la participación de la Gobernación de Norte de Santander en el concurso MÁXIMA VELOCIDAD Edición 2018, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI – fue ajustado conforme a nueva estructura de los componentes TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, igualmente se plasmaron los habilitadores transversales para que la relación de las entidades públicas con la comunidad consoliden estos actores en competitivos, proactivos e innovadores. Finalmente el ajuste también enmarcó los cinco propósitos de la política que a mediano y largo plazo se obtendrán resultados para la generación de valor público que garantice la satisfacción de los servicios y los derechos de los ciudadanos con integridad y calidad.

El documento PETI ajustado la nueva Política de Gobierno Digital puede ser consultado en el siguiente link del botón de Transparencia y Derecho de acceso a la información de la página web de la entidad:

<http://www.nortedesantander.gov.co/Gobernaci%C3%B3n/Transparencia-y-del-Derecho-de-Acceso-a-la-Informaci%C3%B3n/Normas-generales-y-reglamentarias-politicas-lineamientos-y-manuales/id/12370>

Con el segundo ajuste del PETI, la entidad pretende primero que todo aceptar el reto ofrecido por MÁXIMA VELOCIDAD Edición 2019 “Por un Gobierno PRO” en nuestra participación activa en la categoría de Fórmula 2 y en segundo lugar cumplir las condiciones del ajuste teniendo como soporte y orientación la nueva G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión 2.0 y la herramienta Excel como instrumento de comprensión, análisis, construcción y comunicación de los



componentes iniciales que posee el PETI de la entidad.

NORMATIVIDAD APLICABLE AL AJUSTE PETI

Ley 1955 de mayo de 2019 Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad

Ley 1978 de julio de 2019 Por la cual se moderniza el sector de las TIC

Decreto 612 de abril de 2018 por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción de la entidad

Decreto 1008 de junio de 2018 Por el cual se dictan lineamientos para la implementación de la Política de Gobierno Digital en las entidades públicas del Estado

Manual de Gobierno Digital (implementación de la nueva política de gobierno digital).

Guía G.ES.06 versión 2.0 Guía para la construcción del PETI.

Decreto 1499 de septiembre de 2017 por el cual se adopta el nuevo sistema de gestión y desempeño en las entidades públicas del Estado acorde con el nuevo modelo MIPG.

Decreto 1078 de diciembre de 2015 Por el se expide el decreto único reglamentario del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Ordenanza 02 de mayo de 2016 por la cual se aprueba el Plan Departamental de Desarrollo de Norte de Santander 2016-2019 Un Norte Productivo para Todos.



Arquitectura Empresarial de la Gobernación de Norte de Santander, link:
[http://www.nortedesantander.gov.co/Gobernaci%C3%B3n/Transparencia-y-del-Derecho-de-
Acceso-a-la-Informaci%C3%B3n/Normas-generales-y-reglamentarias-politicas-lineamientos-y-
manuales](http://www.nortedesantander.gov.co/Gobernaci%C3%B3n/Transparencia-y-del-Derecho-de-
Acceso-a-la-Informaci%C3%B3n/Normas-generales-y-reglamentarias-politicas-lineamientos-y-
manuales)

MISIÓN

Liderar el desarrollo armónico del territorio Norte santandereano 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

VISIÓN

En el año 2021 La Gobernación de Norte de Santander será la institución modelo en gestión pública territorial para los departamentos de frontera, integrada por un equipo humano altamente calificado y comprometido con la calidad en el desempeño de sus actividades y la prestación de servicios a la comunidad

MISIÓN DE TI

Fomentar el desarrollo de las políticas del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a todos los habitantes del departamento de Norte de Santander, garantizando así condiciones de competitividad y de mayor productividad para el desarrollo económico y social de la región; con la participación activa de la comunidad local, nacional e internacional; que permita al sector productivo, sector educativo, y demás sectores, su acceso, apropiación y beneficios de las TIC





PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo para la construcción del presente documento, parte de la conformación del equipo de trabajo con el fin de recolectar y consolidar la información para actualizar el PETI de la entidad con el nuevo enfoque de la versión de la guía para la construcción del plan.

Equipo de Trabajo responsable del ajuste del PETI

Nombre	Rol	Proceso
Nancy Buitrago	Profesional secretaría de planeación delegada por el Líder de Planeación	Direccionamiento Estratégico
Patricia Herrera	Líder de Gobierno Digital de la secretaría TIC delegada por el Líder de TI	Gestión de las Tecnologías
Henry Nuñez	Profesional secretaría de desarrollo económico delegado por el Líder de Gestión del Desarrollo Económico	Gestión del Desarrollo Económico
Antonio Morales	Profesional secretaría de planeación delegado por el Líder de Planeación	Apoyo de gestión municipal e institucional
Alix Yasmín Ballesteros	Profesional secretaría de hacienda delegada por el Líder Financiero	Gestión Financiera
Judith Lizarazo Ocampo	Profesional Servicio y atención al ciudadano delegada por Líder de Atención al Usuario y Gestión Talento Humano	Atención de Trámites y Servicios al usuario y Gestión Talento Humano
Narcy Iscalá Tobito – Juan Carlos Posada	Profesionales secretaría de Educación Departamental delegados por Líder Red de Macroprocesos del sistema educativo departamental	Atención de Trámites y Servicios al usuario y Gestión Talento Humano





Equipo de soporte y apoyo

Nombre	Rol	Proceso
<i>Dayana Galvis Silva</i>	<i>Profesional Oficina Control Interno delegada por Líder proceso de Seguimiento y Control</i>	<i>Seguimiento, Control y Evaluación</i>
<i>Pablo González</i>	<i>Profesional Oficina de Calidad delegado por Líder de Planeación</i>	<i>Gestión de Calidad</i>
<i>Gonzalo Angarita, Jennifer Jaimes, Elkin Rangel, Christian Saravia y Néstor Fabián Garnica</i>	<i>Ingenieros soporte técnico de todos los procesos estratégico, misionales y soporte involucrados y el MSPI de la entidad</i>	<i>Mapa de Procesos de la entidad</i>
<i>Sergio Cañas, Adrián Sandoval</i>	<i>Apoyo administrativo y logístico</i>	<i>Gestión de Tecnologías</i>





CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PROGRAMACIÓN DE SESIONES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PETI

Gobernación de Norte de Santander
Secretaría de Tecnologías de la Información

Inicio del Sesiones: 20/08/2019

20/08/2019

Semana para mostrar: 1

TAREA	ASIGNADO A	PROGRESO	INICIO	FIN	19 de ago. de 2019							26 de ago. de 2019							2 de sep. de 2019							9 de sep. de 2019							16 de sep. de 2019							23 de sep. de 2019							30 de sep. de 2019							7 de oct. de 2019																																											
					19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13																																					
Fase 1 Comprender																																																																																																	
Sesión 1: Involucrar a los participantes e interesados	Secretaría TIC	100%	20-8-19	21-8-19	■																																																																																												
Sesión 2: Entender la estrategia	Secretaría TIC	100%	20-8-19	21-8-19	■																																																																																												
Sesión 3: Identificar y caracterizar los servicios	Grupo de trabajo	100%	27-8-19	27-8-19								■																																																																																					
Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación	Grupo de trabajo	100%	27-8-19	27-8-19								■																																																																																					
Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios	Grupo de trabajo	100%	27-8-19	27-8-19								■																																																																																					
Fase 2 Analizar																																																																																																	
Sesión 6: Analizar los factores internos y externos	Grupo de trabajo	100%	2-9-19	6-9-19								■																																																																																					
Sesión 7: Analizar el entorno y la normatividad vigente		100%	2-9-19	6-9-19								■																																																																																					
Sesión 8: Caracterizar los usuarios		100%	10-9-19	10-9-19															■																																																																														
Sesión 9: Evaluar las tendencias tecnologías		100%	12-9-19	12-9-19															■																																																																														
Sesión 10: Consolidar el catálogo de hallazgos		100%	12-9-19	12-9-19															■																																																																														
Fase 3 Construir																																																																																																	
Sesión 11: Construir la estrategia de TI		100%	16-9-19	30-9-19																						■																																																																							
Sesión 12: Identificar mejoras en los servicios y la operación		100%	16-9-19	30-9-19																						■																																																																							
Sesión 13: Identificar las brechas		100%	16-9-19	30-9-19																						■																																																																							
Sesión 14: Consolidar y priorizar las iniciativas de inversión		100%	16-9-19	30-9-19																						■																																																																							
Sesión 15: Consolidar los gastos asociados a la operación		100%	16-9-19	30-9-19																						■																																																																							
Sesión 16: Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital		100%	16-9-19	30-9-19																						■																																																																							
Sesión 17: Construir la hoja de ruta		100%	16-9-19	30-9-19																						■																																																																							
Sesión 18: Definir las Comunicaciones del PETI		100%	16-9-19	30-9-19																						■																																																																							
Sesión 19: Construir el PETI		100%	16-9-19	30-9-19																						■																																																																							
Fase 4 - Presentar																																																																																																	
Sesión 20: Definir el seguimiento y control del PETI		100%	1-10-19	4-10-19																																				■																																																									
Sesión 21: Aprobar y publicar el PETI		100%	1-10-19	4-10-19																																				■																																																									
Sesión 22: Presentar el PETI		100%	1-10-19	4-10-19																																				■																																																									
Sesión 23: Validar equivalencias y relación de evidencias		100%	1-10-19	4-10-19																																				■																																																									

Ilustración 1



POLÍTICAS INFORMÁTICAS

En cumplimiento del Decreto 612 de 2018, la entidad implementó los lineamientos de seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad y privacidad de los datos. Este habilitador se soporta en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información –MSPI, formulado a través de los siguientes documentos aprobados por la alta dirección y adoptados por el modelo integrado de planeación y gestión MIPG mediante acto administrativo suscrito por el gobernador del departamento:

- ✓ Política de Seguridad y Privacidad de la Información
- ✓ Plan de Gestión de Riesgos
- ✓ Gestión de Incidentes
- ✓ Tratamiento de Riesgos
- ✓ Resolución No. 1024 de 4 de octubre de 2019

Estos documentos y otros lineamientos relacionados con los habilitadores transversales de los dos componentes de gobierno digital y el sistema de gestión MIPG pueden ser consultados en el sitio web institucional por el link

<http://www.nortedesantander.gov.co/Gobernaci%C3%B3n/Transparencia-y-del-Derecho-de-Acceso-a-la-Informaci%C3%B3n/Normas-generales-y-reglamentarias-politicas-lineamientos-y-manuales>





ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD Y GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES



Ilustración 2

Estructura orgánica de la secretaría TIC – Decreto 00019 de enero 2 de 2012

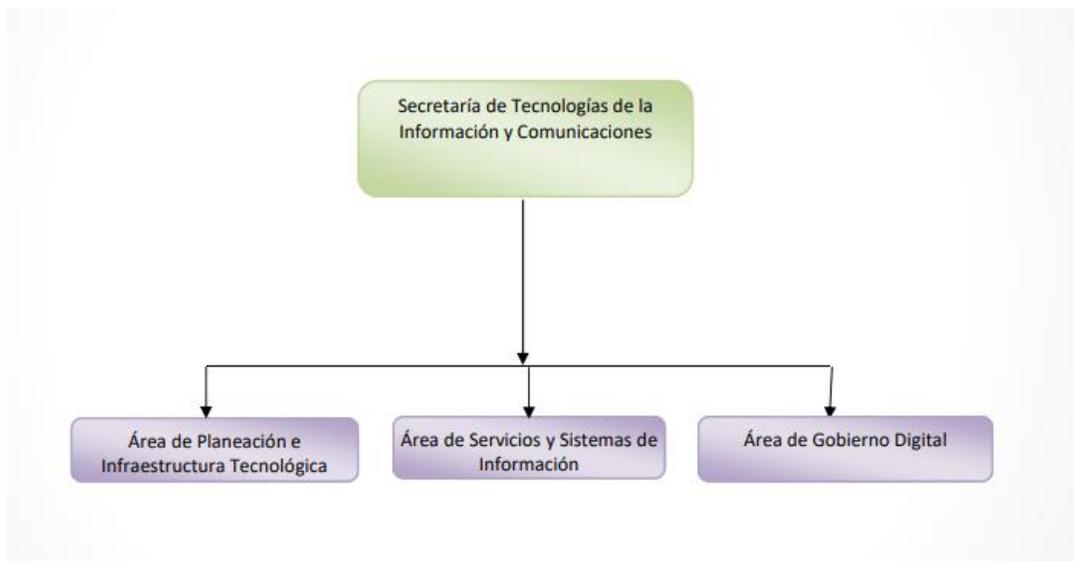


Ilustración 3





Contexto de la Secretaría TIC

La Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es una dependencia de la alta dirección identificada con proceso y procedimientos y consolidada como el líder del sector de TIC en todo el territorio de Norte de Santander a través de la Resolución No. 877 de agosto de 2017. Identificación proceso y procedimientos establecidos Dirección de Operaciones, que tiene una organización funcional y formal, contribuyendo a la gestión del equipo de trabajo, de acuerdo con la especificidad y especialidad de las funciones, que a continuación se detallan:

1. Impartir los lineamientos en materia tecnológica para definir políticas, estrategias y prácticas que soporten la gestión del sector.
2. Garantizar la aplicación de los estándares, buenas prácticas y principios para el suministro de la información a cargo de las entidades del Sector.
3. Preparar el plan estratégico de tecnologías de la información.
4. Aplicar los lineamientos y procesos de arquitectura tecnológica de la entidad en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, acorde con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación, soporte especializado y mantenimiento.
5. Asesorar a todas las dependencias y en general a los municipios de NS en la definición de los estándares de datos de los sistemas de información y de seguridad informática.
6. Impartir lineamientos tecnológicos para el cumplimiento de estándares de seguridad, privacidad, calidad y oportunidad de la información de la Entidad y la interoperabilidad de los sistemas que la soportan, así como el intercambio permanente de información.
7. Elaborar el mapa de información sectorial e institucional que permita contar de manera actualizada y completa con los procesos de producción de información del Sector y del Departamento, en coordinación con las dependencias de la entidad.
8. Promover aplicaciones, servicios y trámites en línea para el uso de los servidores públicos, ciudadanos y otras entidades, como herramientas para una mejor gestión.
9. Implementar las políticas aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño respecto de la Seguridad de Información y de la Plataforma Tecnológica del Departamento,





definiendo los planes de acción.

10. Prestar el soporte técnico básico o de primer nivel a los usuarios internos del Departamento garantizando el adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica base.
11. Promover el ecosistema digital en el ámbito de un gobierno digital que promocióne el uso de las tic en la sociedad y en la entidad
12. Las demás que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El análisis de la situación actual, tiene como base el nuevo Plan Nacional de Desarrollo y el actual Plan Estratégico de la entidad y el PETI actual, junto con la información histórica de la Entidad, (sesión 2) además de la recolección de la información como lista de los servicios ofrecidos al usuario, la observación de las capacidades y procesos, las necesidades internas y externas para realizar un análisis de los servicios y procesos que lleven a construir las fichas de los de mayor impacto (sesiones 3, 4, 5 y 6 herramienta excel de la Guía G.ES.06 versión 2.0)

Es necesario destacar el esfuerzo de la Gobernación de Norte de Santander aplicando los ejes y componentes del PETI actual, en relación con la modernización de la infraestructura tecnológica durante éstos últimos años, lo que ha permitido fortalecer y asegurar la infraestructura de TI para obtener resultados positivos en y de cumplimiento de metas en el PDD 2016 2019 Un Norte Productivo para Todos.

Adicionalmente, se cuenta con la arquitectura de TI alineada con la arquitectura de negocio (modelo de gestión y procesos de la entidad) que fortalecen la gestión y permiten a partir de un diagnóstico AS y análisis de brechas llevarla a una situación objetivo TO BE.





FICHAS DE SERVICIOS DE MAYOR IMPACTO EN LA ENTIDAD Y EN LOS USUARIOS

Ficha del Servicio						Ficha del Servicio					
ID						ID					
S3						S35					
Nombre del servicio						Nombre del servicio					
Estadísticas Agropecuarias						Información Territorial					
Descripción del servicio						Descripción del servicio					
Datos agrícolas y pecuarios del Departamento Norte de						Datos, Indicadores, Mapas y Documentos (sectorial, física y					
Planeación, Desarrollo Económico y TIC						Planificación e Información Territorial, Ttc, Dependencias					
Áreas que participan						Áreas que participan					
Ciudadanos, Empresas o a Entidades Públicas						Ciudadanos, academia, entidades Públicas y Privadas					
Tipo de usuario						Tipo de usuario					
C05.01, Gestionar Recursos Humanos, Economicos						C35.01, Gestionar Recursos Económicos. C35.02,					
Subcapacidades						Subcapacidades					
Canales						Canales					
Canal 1	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Canal 1	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización
Correo	Atencion					Atencion	Atencion				
Canal 2	telefono		linea oficial y			Canal 2		Atencion			
presencial						Canal 3			Corresponden		
Canal 3	oficio			Atencion		Canal 4				entrega	
						Canal 5					Compartir
Canal 4						Canal 5					
						Telefónico					
Canal 5						Presencial					
Telefónico	C. no digital	C. digital				GOV.CO					
Presencial	C. no digital	C. digital									
GOV.CO		C. digital									
Variables						Variables					
Ingresos último año			Nivel de criticidad	Bajo		Ingresos último año			Nivel de criticidad	alto	
Costos último año	100000000		Nivel de valor al	Alto		Costos último año	200.000.000		Nivel de valor al	alto	
# de solicitudes último	400		Tiempo promedio del	1 año		# de solicitudes último	6.890		Tiempo promedio del	2	
Nivel de satisfacción del	Alto		Nivel de riesgo de	bajo		Nivel de satisfacción del	5		Nivel de riesgo de	bajo	
# de PQR recibidas	1		Servicio en línea	No		# de PQR recibidas	1		Servicio en línea	si	
Nivel de complejidad	Alto		Costo al ciudadano	N/A		Nivel de complejidad	bajo		Costo al ciudadano	no	
Ficha del Servicio						Ficha del Servicio					
ID						ID					
S06						S36					
Nombre del servicio						Nombre del servicio					
guia de sitios y servicios turisticos						Petitionen, quejas, reclamos y denuncias					
Descripción del servicio						Descripción del servicio					
informacion de los sitios y servicios turisticos de los						Atender los requerimientos de los ciudadanos a traves de un					
Áreas que participan						Áreas que participan					
Planeación, Desarrollo Económico y TIC						Todas las dependencias					
Tipo de usuario						Tipo de usuario					
Ciudadanos, Academias, Gremios y Entidades Públicas.						Ciudadanos, grupos de interes y usuarios.					
Subcapacidades asociadas						Subcapacidades asociadas					
1. Gestionar el Plan de Acción para la actualizacion de la informacion. 2. Gestionar Recursos Tecnológicos. 3. Gestionar solicitudes de capacitacion al Ministerio de Industria Comercio y Turismo 4. Gestionar la Participación Institucional y Gremial. 5. Gestionar Operativos de Campo para la Recolección de la Información. 6. Gestionar, Recolectar, Digitalizar, Procesar y Publicar la Información.						Gestionar las pqrsd por secretarias y en la entidad.					
Canales						Canales					
Canal 1	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Canal 1	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización
Correo Electrónico						Presencial	Personalizada		Atencion		
Canal 2	Telefono					Canal 2	Correo				
Presencial						Canal 3	Telefónico			Linea gratuita	
Canal 3						Canal 4					
Página Web						Canal 5					
Canal 4						Telefónico					
						Presencial					
Canal 5						GOV.CO					
Telefónico											
Presencial											
GOV.CO											
Variables						Variables					
Ingresos último año			Nivel de criticidad	Medio		Ingresos último año	N/A		Nivel de criticidad	Medio	
Costos último año	100.000.000		Nivel de valor al	Medio		Costos último año	N/A		Nivel de valor al	Alto	
# de solicitudes último	500		Tiempo promedio del	1		# de solicitudes último	70923		Tiempo promedio del	15 dias	
Nivel de satisfacción del	4		Nivel de riesgo de	Bajo		Nivel de satisfacción del	Muy bueno		Nivel de riesgo de	bajo	
# de PQR recibidas	4		Servicio en línea	Si		# de PQR recibidas	2144		Servicio en línea	si	
Nivel de complejidad	Bajo		Costo al ciudadano	N/A		Nivel de complejidad	Medio		Costo al ciudadano	N/A	
Interoperabilidad						Interoperabilidad					
Entidad pública	Información	Sistema de	Sistema de			Entidad pública	Información	Sistema de	Sistema de		
Gobernación Secretaria de Desarrollo Economico	Información Corporaion Mixta de Norte de Santander	Municipal y gremial	Ministerio de Comercio Industria y Turismo			Gobernacion de norte de Santander - Secretaria General	Informacion PQRSD	SIEP documental	Sistema PQRSD		





Ficha del Servicio						Ficha del Servicio					
ID		S38				ID		ST101			
Nombre del servicio		Liquidación del Impuesto de vehículos automotores				Nombre del servicio		Ciudadanos formados en uso y apropiación TIC			
Descripción del servicio		Elaborar declaración sugerida del impuesto de vehículos a Secretaría de Hacienda				Descripción del servicio		Fortalecimiento de la cultura digital para el acceso, uso y TIC-Secretaría de la Mujer- Secretaría de Educación-			
Áreas que participan		Secretaría de Hacienda				Áreas que participan		TIC-Secretaría de la Mujer- Secretaría de Educación-			
Tipo de usuario		Ciudadanos o Empresas				Tipo de usuario		Público en general			
Subcapacidades asociadas		C05.01, CO				Subcapacidades		CTI01.01 CTI01.02 CTI01.03			
Canales						Canales					
Canales	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Canales	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización
Canal 1	presencial	Atencion				Canal 1	correo electrónico				
Canal 2	teléfono		línea oficial			Canal 2	Telefónico				
Canal 3	correo			Atencion virtual		Canal 3	Presencial				
Canal 4						Canal 4					
Canal 5						Canal 5					
Telefónico						Telefónico					
Presencial						Presencial					
GOV.CO						GOV.CO					
Variables						Variables					
Ingresos último año	17.706.577.104	Nivel de criticidad	Medio			Ingresos último año	N/A	Nivel de criticidad	BAJO		
Costos último año	897.918.079	Nivel de valor al	Alto			Costos último año	1642 millones	Nivel de valor al	ALTO		
# de solicitudes último	57.494	Tiempo promedio del	diario			# de solicitudes último	120869	Tiempo promedio del	1		
Nivel de satisfacción del	Bueno	Nivel de riesgo de	Alto			Nivel de satisfacción del	4,7	Nivel de riesgo de	BAJO		
# de PQR recibidas	82	Servicio en línea	No			# de PQR recibidas	N/A	Servicio en línea	SI		
Nivel de complejidad	Bajo	Costo al ciudadano	1 smdlv			Nivel de complejidad	MEDIO	Costo al ciudadano	0		
Interoperabilidad						Interoperabilidad					
Entidad pública	Información	Sistema de	Sistema de			Entidad pública	Información	Sistema de	Sistema de		
RUNT	Información a cerca de	RUNT	Sría de Hacienda			Ministerio TIC	Ciudadanos capacitados	secretaría TIC			
Oficinas de Tránsito	Información a cerca de	Oficinas de	Sría de Hacienda								
Ficha del Servicio						Ficha del Servicio					
ID		S39				ID		STO03			
Nombre del servicio		Liquidación del Impuesto de registro y Anotación				Nombre del servicio		Aplicaciones para sectores sociales, económicos y			
Descripción del servicio		Elaborar la boleta fiscal para que los contribuyentes cancelen Secretaría de Hacienda				Descripción del servicio		Desarrollo de aplicaciones para los diferentes sectores			
Áreas que participan		Secretaría de Hacienda				Áreas que participan		Gobierno, Riesgos y TIC			
Tipo de usuario		Ciudadanos o Empresas				Tipo de usuario		Público en general			
Subcapacidades		C05.01, CO				Subcapacidades					
Canales						Canales					
Canales	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Canales	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización
Canal 1	presencial	Atencion				Canal 1	Presencial				
Canal 2	teléfono		línea oficial			Canal 2	correo				
Canal 3	correo			Atencion virtual		Canal 3	telefonico				
Canal 4						Canal 4					
Canal 5						Canal 5					
Telefónico						Telefónico					
Presencial						Presencial					
GOV.CO						GOV.CO					
Variables						Variables					
Ingresos último año	19.165.304.621	Nivel de criticidad	Medio			Ingresos último año		Nivel de criticidad	bajo		
Costos último año	94.310.009	Nivel de valor al	Alto			Costos último año	280 millones	Nivel de valor al	alto		
# de solicitudes último	47.292	Tiempo promedio del	Diario			# de solicitudes último	120869	Tiempo promedio del	1		
Nivel de satisfacción del	Bueno	Nivel de riesgo de	Alto			Nivel de satisfacción del	4,7	Nivel de riesgo de	bajo		
# de PQR recibidas	1	Servicio en línea	No			# de PQR recibidas	n/a	Servicio en línea	si		
Nivel de complejidad	Bajo	Costo al ciudadano	1 smdlv			Nivel de complejidad	medio	Costo al ciudadano	0		
Interoperabilidad						Interoperabilidad					
Entidad pública	Información	Sistema de	Sistema de			Entidad pública	Información	Sistema de	Sistema de		
Notarías que funcionan	Información a cerca de	Notarías	Sría de Hacienda			MINTIC	Aplicaciones desarrolladas				
Cámaras de	Información a cerca de	Cámaras de	Sría de Hacienda								
Oficinas de registro de	Información a cerca de	Oficinas de	Sría de Hacienda								





Ficha del Servicio						Ficha del Servicio					
ID	STI06					ID	STI10				
Nombre del servicio	Estudio de agricultura de precisión					Nombre del servicio	Punto vive digital LAB				
Descripción del servicio	Información agrícola y pecuaria del Departamento Norte de					Descripción del servicio	Fortalecimiento de las competencias comunicativas de la				
Áreas que participan	Planeación, Desarrollo económico y TIC					Áreas que participan	TIC				
Tipo de usuario	Público en general					Tipo de usuario	Público en general				
Subcapacidades						Subcapacidades					
Canales						Canales					
Canales	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Canales	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización
Canal 1	presencial					Canal 1	correo electrónico				
Canal 2	correo					Canal 2					
Canal 3	telefónico					Canal 3					
Canal 4						Canal 4					
Canal 5						Canal 5					
Telefónico						Telefónico	telefónico				
Presencial						Presencial	presencial				
GOV.CO						GOV.CO					
Variables				Variables							
Ingresos último año	N/a	Nivel de criticidad	bajo	Ingresos último año	0	Nivel de criticidad	bajo				
Costos último año	7624 millones	Nivel de valor al	alto	Costos último año	1306 millones	Nivel de valor al	alto				
# de solicitudes último	8	Tiempo promedio del	1	# de solicitudes último	2	Tiempo promedio del	1				
Nivel de satisfacción del	4	Nivel de riesgo de	bajo	Nivel de satisfacción del	4,5	Nivel de riesgo de	bajo				
# de PQR recibidas	N/A	Servicio en línea	si	# de PQR recibidas	N/A	Servicio en línea	si				
Nivel de complejidad	bajo	Costo al ciudadano	0	Nivel de complejidad	medio	Costo al ciudadano	0				
Interoperabilidad				Interoperabilidad							
Entidad pública	Información	Sistema de	Sistema de	Entidad pública	Información	Sistema de	Sistema de				
MINTIC	Aplicaciones desarrolladas			MINTIC	le los Puntos vive digital imp						
Ficha del Servicio						Ficha del Servicio					
ID	STI07					ID	STI11				
Nombre del servicio	Infraestructura TIC para población con discapacidad					Nombre del servicio	Zonas con acceso a internet				
Descripción del servicio	Formación de la comunidad Educativa y discapacitada con					Descripción del servicio	fortalecimiento de la cultura digital para el acceso, uso y				
Áreas que participan	Educación, TIC Y planeación					Áreas que participan	TIC				
Tipo de usuario	Ej. Ciudadano					Tipo de usuario	Público en general				
Subcapacidades						Subcapacidades					
Canales						Canales					
Canales	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Canales	Ej. Todos	Caracterización	Caracterización	Caracterización	Caracterización
Canal 1	correo electrónico					Canal 1	correo electrónico				
Canal 2						Canal 2					
Canal 3						Canal 3					
Canal 4						Canal 4					
Canal 5						Canal 5					
Telefónico	telefónico					Telefónico	telefónico				
Presencial	presencial					Presencial	presencial				
GOV.CO						GOV.CO					
Variables				Variables							
Ingresos último año	n/a	Nivel de criticidad	bajo	Ingresos último año	0	Nivel de criticidad	bajo				
Costos último año	190 millones	Nivel de valor al	alto	Costos último año	7700 millones	Nivel de valor al	alto				
# de solicitudes último	135	Tiempo promedio del	1	# de solicitudes último	100	Tiempo promedio del	1				
Nivel de satisfacción del	4,5	Nivel de riesgo de	bajo	Nivel de satisfacción del	4,3	Nivel de riesgo de	bajo				
# de PQR recibidas	n/a	Servicio en línea	no	# de PQR recibidas	n/a	Servicio en línea	si				
Nivel de complejidad	bajo	Costo al ciudadano	0	Nivel de complejidad	medio	Costo al ciudadano	0				
Interoperabilidad				Interoperabilidad							
Entidad pública	Información	Sistema de	Sistema de	Entidad pública	Información	Sistema de	Sistema de				
MINTIC	anos con discapacidad capa	Secretaría TIC		MINTIC	sificación de las zonas con a						





Ficha del Servicio				
ID	ST113			
Nombre del servicio	Radiodifusora sonora de interés público			
Descripción del servicio	Difundir la cultura ciencia y tecnología, fomentar la			
Áreas que participan	TIC, Prensa			
Tipo de usuario	público en general			
Subcapacidades				
Canales				
Canales	Ej. Todos	Caracterizació	Caracterizació	Caracterizació
Canal 1	radial			
Canal 2	web			
Canal 3				
Canal 4				
Canal 5				
Telefónico				
Presencial				
GOV.CO				
Variables				
Ingresos último año	n/a	Nivel de criticidad	bajo	
Costos último año	830 millones	Nivel de valor al	alto	
# de solicitudes último		Tiempo promedio del	1	
Nivel de satisfacción del		Nivel de riesgo de	bajo	
# de PQR recibidas		Servicio en línea	si	
Nivel de complejidad	medio	Costo al ciudadano	0	
Interoperabilidad				
Entidad pública	Información	Sistema de	Sistema de	
MINTIC	e etapa del proyecto se enc			
Ficha del Servicio				
ID	ST114			
Nombre del servicio	Servicios ciudadanos digitales			
Descripción del servicio	Optimización de herramientas tecnológicas para que los			
Áreas que participan	TIC - HACIENDA			
Tipo de usuario	Grupos de interés			
Subcapacidades				
Canales				
Canales	Ej. Todos	Caracterizació	Caracterizació	Caracterizació
Canal 1				
Canal 2				
Canal 3				
Canal 4				
Canal 5				
Telefónico				
Presencial	presencial			
GOV.CO	web			
Variables				
Ingresos último año	n/a	Nivel de criticidad	medio	
Costos último año	500 millones	Nivel de valor al	medio	
# de solicitudes último	850	Tiempo promedio del	20 min	
Nivel de satisfacción del	3,5	Nivel de riesgo de	medio	
# de PQR recibidas	n/a	Servicio en línea	si	
Nivel de complejidad	medio	Costo al ciudadano	0	
Interoperabilidad				
Entidad pública	Información	Sistema de	Sistema de	
MINTIC	cantidad de ciudadanos certificados y ubicación			

Ficha del Servicio				
ID	ST115			
Nombre del servicio	Participación ciudadana			
Descripción del servicio	Garantía que tiene el ciudadano para acceder a la			
Áreas que participan	Todas las dependencias			
Tipo de usuario	Público en general			
Subcapacidades				
Canales				
Canales	Ej. Todos	Caracterizació	Caracterizació	Caracterizació
Canal 1				
Canal 2				
Canal 3				
Canal 4				
Canal 5				
Telefónico				
Presencial				
GOV.CO	web			
Variables				
Ingresos último año	n/a	Nivel de criticidad	medio	
Costos último año	200 millones	Nivel de valor al	alto	
# de solicitudes último	771962	Tiempo promedio del	1	
Nivel de satisfacción del	4,5	Nivel de riesgo de	bajo	
# de PQR recibidas	20	Servicio en línea	si	
Nivel de complejidad	bajo	Costo al ciudadano	0	





MATRIZ DOFA

Tomando como puntos de referencia el análisis actual, los factores internos y externos, los servicios y procesos de mayor impacto (fichas técnicas) se elabora la matriz de debilidades y oportunidades de la entidad y sus respectivos consecuentes (amenazas y fortalezas)

Table with 2 columns: Habilitadores (Fortalezas) and Barreras (Debilidades) for Origen Interno; Oportunidades and Amenazas for Origen Externo.

Ilustración 5





ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

El entendimiento estratégico, parte de la articulación e integración con el Plan Nacional de Desarrollo PND 2018 – 2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, junto con el plan estratégico sectorial y de la entidad, la estructura organizacional de la Gobernación y todo el sector TIC del departamento. Se cuenta con el ejercicio de arquitectura empresarial de la entidad que define la estrategia institucional y de tecnologías de la información. Las entidades que forman parte de la administración pública, deben alinearse con las políticas y estrategias establecidas en planes maestros de Gobierno, como son el plan nacional de desarrollo, los planes estratégicos sectoriales, planes estratégicos institucionales y planes de acción; y con esto generar una estrategia de TI que facilite el logro de los objetivos de TI y de la Entidad, apoyando la transformación de la organización y generando valor.

Por consiguiente y dado lo anterior, se puede precisar que la Gobernación de NS para poder dar el enfoque al nuevo PETI, visualizado como la transformación digital pública que lleve a la entidad a un proceso de cambio estratégico a largo plazo con el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones que genere un impacto positivo en la calidad de vida de los usuarios y comunidad en general estableció un análisis de los factores externos políticos, económicos, sociales, tecnológicos y normatividad vigente que afecta a la entidad, alineado con los objetivos de desarrollo sostenible incluidos en la agenda 2030 para el desarrollo sostenible que cumpla con los objetivos de erradicar el hambre, cuidar y preservar el medio ambiente y garantizar la prosperidad general de la población; además de cumplir con los compromisos establecidos en el marco de OCDE que consolidan una visión y acción orientada al ciudadano.





Marco Normativo

Marco Normativo				
ID	Número	Año	Descripción	ID Capacidades o Servicios impactados
N001				
N002				
N003	Ley 1955, Artículo 148. Modifíquese el artículo 230 de la Ley 1450 de 2011		Todas las entidades de la administración pública deberán adelantar las acciones que señale el Gobierno nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la implementación de la política de Gobierno Digital.	S35
N004	Ley 1955, Artículo 147 y 148		Sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades	S35
N005	Ley 1955, Artículo 147		Transformación digital pública. Las entidades territoriales podrán definir estrategias de ciudades y	S35
N006	Ordenanza 010, Artículos 201 - 210	2018	Impuesto de vehículos - Base legal	S38
N007	Ordenanza 010, Artículo 399	2018	Están obligados a declarar anualmente el impuesto sobre vehículos automotores, los propietarios o	S38
N008	Ordenanza 010, Artículos 211 - 229	2018	Impuesto de registro - Base legal - Actos, contratos y negocios jurídicos sujetos al impuesto de registro - Actos o providencias que no generan impuesto - Elementos sustantivos de la estructura del impuesto - Contratos de fiducia mercantil - Contrato accesorio a la constitución de patrimonio de familia inembargable - Términos para el registro y sanción por extemporaneidad - Administración y control - Sanciones para oficinas de registro y cámaras de comercio - Devoluciones - Desistimiento - Actos accesorios - Cesiones forzosas - Límite de valor de los contratos accesorios - Cancelación de hipotecas sobre matrículas nuevas - Cancelaciones de hipotecas - Hipotecas y prendas abiertas - Actos, contratos o negocios jurídicos sin cuantía - Base gravable en inmuebles	S38
N009	Ley 1955, Artículo 147 y 148	2019	Sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades	S35
N010	Ley 1955, Artículo 147	2019	Transformación digital pública. Las entidades territoriales podrán definir estrategias de ciudades y	S35
N011	Ley 1955, Artículo 148.	2019	Todas las entidades de la administración pública deberán adelantar las acciones que señale el Gobierno	S35
N012	Ley 1955, Artículo 155. Créase el Sistema Estadístico Nacional	2019	suministrar a la sociedad y al Estado, estadísticas oficiales nacionales y territoriales de calidad. El Sistema Estadístico Nacional (SEN) estará integrado por las entidades que produzcan y difundan estadísticas o sean	S35
N013	Ley 1955, Artículo 155. Créase el Sistema Estadístico Nacional, parágrafo 1	2019	Para la producción y difusión de estadísticas oficiales y de conformidad con la Ley 1266 de 2008 y la Ley 1712 de 2014, los integrantes del SEN deberán poner a disposición del DANE, de manera inmediata y de forma gratuita, las bases de datos completas de los registros administrativos que sean solicitados por el	S35
N014	Ley 1955, Artículo 155. Créase el Sistema Estadístico Nacional, parágrafo 2	2019	Con el fin de garantizar y contribuir al fortalecimiento de la calidad y coherencia de la información de que trata este artículo, los integrantes del SEN atenderán las obligaciones derivadas de las evaluaciones y requisitos de calidad estadística establecidos por el DANE. Adicionalmente, los integrantes del SEN podrán	S35
N015	Ley 1955, Artículo 155. Créase el Sistema Estadístico Nacional, parágrafo 4	2019	Con el fin de garantizar una plena identificación y caracterización de la oferta de información estadística en el país, los miembros del SEN estarán obligados a reportar la creación, actualización y cualquier otra novedad en la producción y difusión de información estadística o registros administrativos en el sistema	S35
N016	Ley 1955, Artículo 155. Créase el Sistema Estadístico Nacional, parágrafo 5	2019	El Gobierno nacional dispondrá de los recursos necesarios para que, bajo la coordinación del DANE, las operaciones estadísticas que hacen parte del Sistema Estadístico Nacional, aumenten su cobertura y difundan sus resultados con desagregación a nivel territorial de distritos y municipios que sean capitales	S35
N017	ley 1712 del 6 de marzo	2014	LEY DE LA TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.	STI01 STI03 STI06 STI07 STI10 STI11 STI13 STI14 STI15
N018	Decreto 415 del 7 de marzo	2016	Por el cual se adiciona el Decreto Unico Reglamentado del Sector de la Funcion Publica, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definicion de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologias de la informacion y las comunicaciones.	STI01 STI03 STI06 STI07 STI10 STI11 STI13 STI14 STI15
N019	Decreto 1081	2015	Decreto por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Unico del Sector Presidencial de la Republica.	STI01 STI03 STI06 STI07 STI10 STI11 STI13 STI14 STI15
N020	Decreto 103	2015	Decreto por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones	STI01 STI03 STI06 STI07 STI10 STI11 STI13 STI14 STI15
N021	LEY 1581	2012	por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, aquellas actividades que se inscriben en el marco de la vida privada o familiar de las personas naturale	STI01 STI03 STI06 STI07 STI10 STI11 STI13 STI14 STI15

Ilustración 6



Factores Externos

FACTORES EXTERNOS							
Políticos		Económicos		Sociales		Tecnológicos	
Factor	ID NORMATIVIDAD ASOCIADA	Factor	ID NORMATIVIDAD ASOCIADA	Factor	ID NORMATIVIDAD ASOCIADA	Factor	ID NORMATIVIDAD ASOCIADA
Plan Nacional de Desarrollo "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad" 2018 -2022.	N001, N002	Alianzas estratégicas Público - privadas.	N001,N002, N003	Redes Sociales.	N001,N002	Atentados contra la infraestructura tecnológica del Departamento.	N001,N002
Poco interés departamental y municipal.	N002	Falta de recursos económicos.	N008	El orden Público del territorio para la recolección de la información,	N001	Ataques cibernéticos a las plataformas.	N009
La ley que permite el intercambio de información gratuita entre las entidades del orden nacional, departamental y municipal.	N002, N003, N006	Desarrollar convenios y acuerdos de cooperación entre el DANE, IGAC, UFPS, Unipamplona, SENA y CORPONOR para el fortalecimiento del sistema de información estadístico y Geográfico.	N003, N007, N008	Existe la política de gobierno digital	N001, N004, N005	El gobierno nacional dispondra los recursos para para que se amplie la cobertura de la información estadística.	N008

Ilustración 7

AGENDA 2030 – ODS – PLAN NACIONAL DE DESARROLLO – OCDE -



Ilustración 3 Líneas del PND



Ilustración 8



Definición de la Estrategia de Tecnologías de Información

Para la definición de la estrategia de TI, se tienen en cuenta todas las capacidades y competencias de la secretaría TIC, que soportan los procesos directivos, misionales y los otros de soporte de la entidad. Además de realizar las siguientes actividades: - Análisis del entorno: A partir de la revisión documental asociada a las tendencias del sector gobierno, teniendo en cuenta los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, legales, ecológicos y/o ambientales que pudieran afectar positiva o negativamente a la entidad. - Análisis Interno: Con base en las entrevistas con el equipo directivo, en los planes de fortalecimiento y mejoramiento, en el proceso de autoevaluación, identificando fortalezas y debilidades. - Análisis DOFA. - Los lineamientos estratégicos de la entidad para el cuatrienio - Definición de los objetivos estratégicos. Por lo anterior, se puede definir que la estrategia de TI, pretende potencializar las capacidades y competencias de tecnología informática para apoyar e implementar proyectos y servicios que soporten todos los procesos de la entidad para una gestión eficiente y moderna.

MAPA DE PROCESOS

El proceso de Gestión de Tecnologías, está inscrito en el mapa de procesos de la entidad, dando cumplimiento a la normatividad vigente, así como a los estándares de MIPG, MECI 1000:2014, ISO 9001:2015.



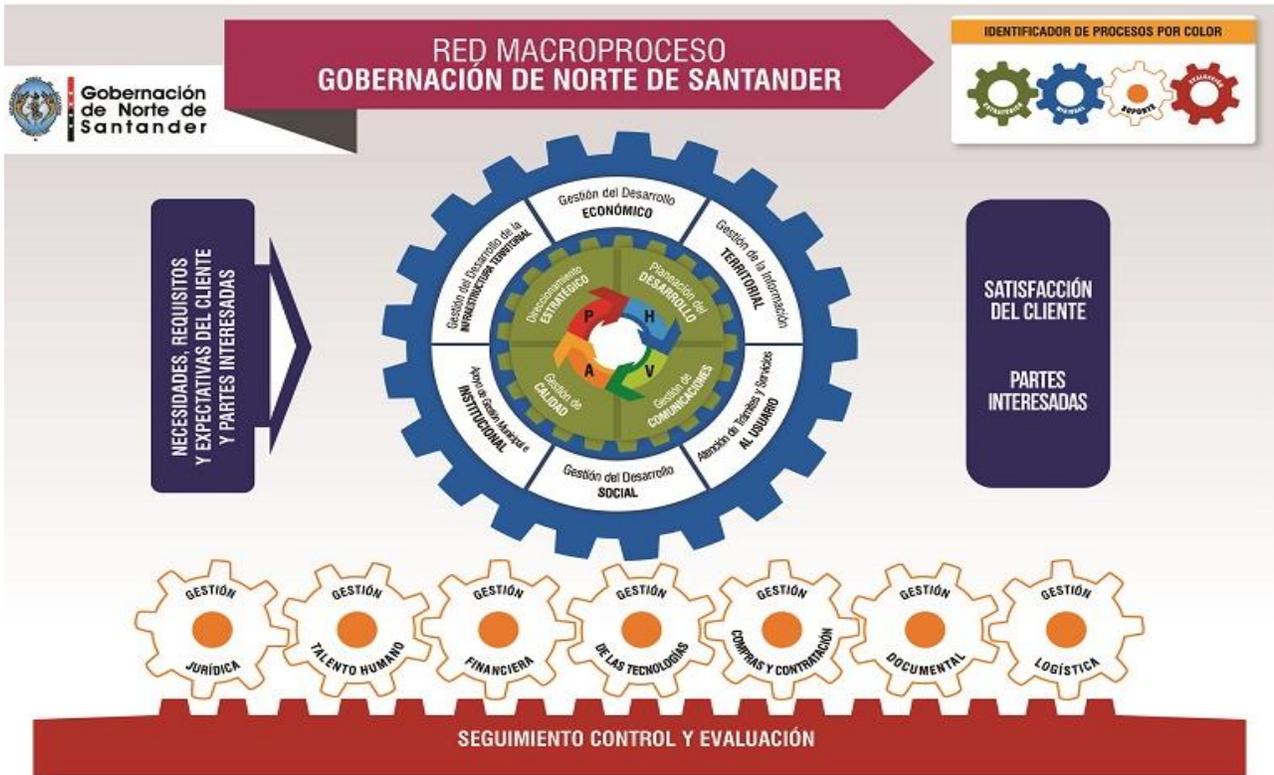


Ilustración 9

Adicionalmente, con la entrada en vigencia del Decreto 415 de 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.”, estableciendo los lineamientos para el fortalecimiento e implementación de la figura de Director de Tecnologías y Sistemas de Información el requerimiento que recomienda establecer el proceso de Tecnología y Sistemas de Información como un proceso estratégico de acuerdo con el “Artículo 2.2.35.4. Nivel Organizacional. Cuando la entidad cuente en su estructura con una dependencia encargada del accionar estratégico de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones, hará parte del comité directivo y dependerán del nominador o representante legal de la misma.”; teniendo en cuenta la relevancia que representa para la transformación y modernización de las entidades.

ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES CON LAS ESTRATEGIAS DE TI

Como parte del análisis y diagnóstico de las necesidades de la Entidad, se ha realizado el relacionamiento o mapeo entre los objetivos institucionales del Plan estratégico y los servicios y proyectos definidos en el PETI, con el fin de articular la demanda de servicios generales y específicos de acuerdo con los componentes transversales de tecnología que apoyan la gestión:

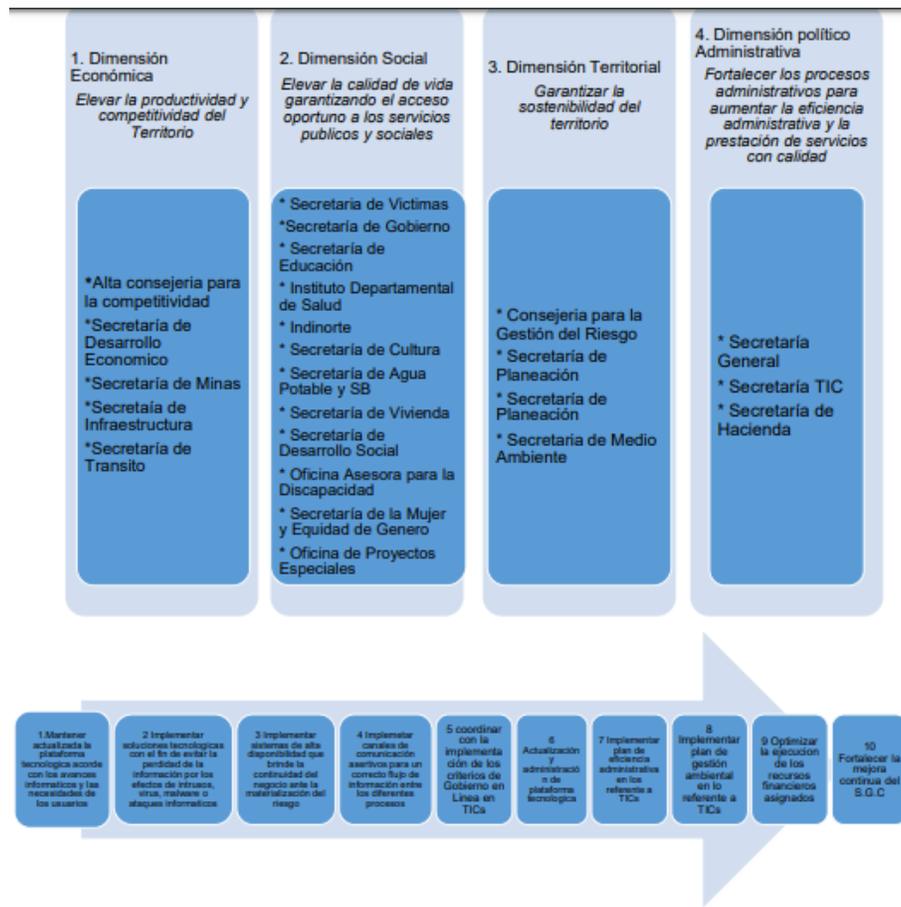


Ilustración 10

USUARIOS CLIENTES

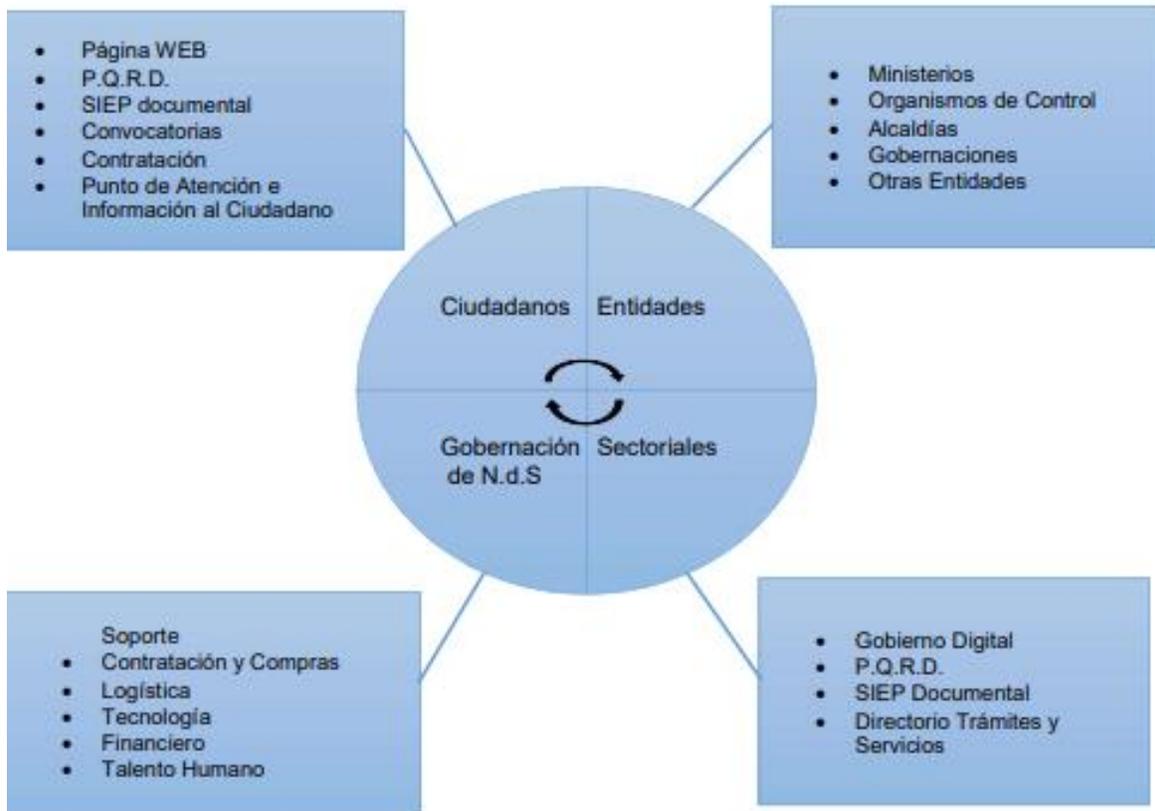


Ilustración 11

Para la realización de este ejercicio, se parte de la identificación y relacionamiento actual de los servicios de tecnología entregados por la Secretaría TIC de la entidad, orientados y suministrados a las partes interesadas internas o externas (stakeholders) que conforman cuatro grupos así: Ciudadanos y Entidades Gobernación Sectoriales de N.d.S • Ministerios • Organismos de Control • Alcaldías • Gobernaciones • Otras Entidades • Gobierno Digital • P.Q.R.D. • SIEP Documental • Directorio Trámites y Servicios • Página WEB • P.Q.R.D. • SIEP documental • Convocatorias • Contratación • Punto de Atención e Información al Ciudadano Soporte • Contratación y Compras • Logística • Tecnología • Financiero • Talento Humano.



Para el ciudadano: toda la oferta institucional de la entidad (información, bienes y servicios) dispuesta a través de la página web (comunidad en general, usuarios de trámites y grupos de interés) Para las entidades de gobierno: lo conforman los servicios relacionados directamente para todas las entidades del orden nacional, territorial y local. Para el sector: Como parte del direccionamiento, se tienen unas herramientas que tiende a estandarizarse y unificarse conforme a la misión y visión de la entidad Para la Gobernación: corresponden al soporte que apoya a la entidad en el desarrollo de las funciones administrativas Es importante para el análisis actual de la situación actual identificar los líderes de los procesos (stakeholders) quienes establecen la demanda de servicios para atender sus procesos y funciones, de acuerdo con sus necesidades. Institucionales: • El Gobernador • Secretarios de Despacho • Asesores • Jefes de Oficina y/o Altas Consejerías • Todas las dependencias asociadas jerárquicamente en los diferentes niveles Coordinación • El Gobernador • El Secretario TIC • El Líder del Área de Infraestructura Tecnológica • El Líder del Área de Servicios y Mantenimiento • El Líder de Área de Gobierno Digital. Gobierno • Ministerios • Organismos de Control • Alcaldías • Gobernaciones • Otras entidades. Poblaciones sensibles o vulnerables • Víctimas • Con discapacidad • Etnias • Madres cabeza de hogar • Adulto Mayor • LGTBI • Componente de Enfoque Diferencial • Infancia y Adolescencia y ciudadanos en general.

INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN – PROYECTOS TRANSFORMADORES PARA NORTE DE SANTANDER

 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> <p>ODS</p>	<p>Fortalecimiento del sector de la investigación e innovación en el departamento para generar emprendimiento y promover las industrias creativas con uso de tic como motor del desarrollo económico de la región</p>
<p>Meta</p>	<p>Centro de Innovación y Emprendimiento</p>
<p>Descripción</p>	<p>Infraestructura que permite la investigación científica para generar empresas en Norte de Santander</p>
<p>Sector área beneficiarios</p>	<p>Territorio departamental</p>



Responsable	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
Marco de tiempo	2018-2023
Indicadores	Formato de seguimiento y medición de indicadores – Sistema de Gestión de Calidad
Entregable – Producto	Un Centro de Innovación y Emprendimiento
Recursos	Regalías
Iniciativa estratégica	<div style="display: flex; align-items: center;">   <div style="margin-left: 20px;">ODS</div> </div> <p style="text-align: center;">Fortalecimiento el desarrollo tecnológico en Norte de Santander con infraestructura y aprovechamiento del conocimiento adquirido por profesionales formados en CTel</p>
Meta	Centro de Desarrollo Tecnológico
Descripción	Infraestructura que facilita el desarrollo del conocimiento adquirido por profesionales y jóvenes investigadores en Norte de Santander.
Sector área beneficiarios	90 profesionales formados en maestrías y doctorados y 102 jóvenes formados en iniciación a la investigación (programa de formación del recurso humano de alto nivel para doctorados y maestría investigativa e iniciación a la investigación para NS)
Responsable	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
Marco de tiempo	2018-2023
Indicadores	Formato de seguimiento y medición de indicadores – Sistema de Gestión de Calidad
Entregables	Centro de Desarrollo Tecnológico
Recursos	Regalías

Ilustración 12

<p>Iniciativa estratégica</p>   <p>ODS</p>	<p>Desarrollo de territorios y ciudades inteligentes</p>
<p>Meta</p>	<p>Teletrabajo en Norte de Santander</p>
<p>Descripción</p>	<p>Fomentar en todo el territorio de Norte de Santander el teletrabajo como una forma de organización laboral aprovechando las tic para incrementar la productividad laboral, mejorar la calidad de vida de los trabajadores y contribuir con el cuidado del medio ambiente</p>
<p>Sector área beneficiarios</p>	<p>Gobernación, sector empresarial y otras entidades públicas y privadas</p>
<p>Responsable</p>	<p>Secretaría TIC</p>
<p>Marco de tiempo</p>	<p>2019-2023</p>
<p>Indicadores</p>	<p>Indicador General= # de empresas públicas y privadas /# de teletrabajadores Indicador asociado= # de habitantes de NS / # de teletrabajadores</p>
<p>Entregables</p>	<p>Política buenas prácticas y apropiación del Teletrabajo en la región</p>
<p>Recursos</p>	<p>Presupuesto por definir</p>

Ilustración 14

PROYECTOS DE ALTO IMPACTO ASOCIADOS A LA OPERACIÓN DE TI

<p>Objetivo estratégico asociado</p>	<p>Definir un conjunto de estrategias que fortalezcan y dinamicen la capacidad productiva de cada una de las subregiones del departamento para sustentar su propio desarrollo, a partir de identificar restricciones y potencialidades del aparato productivo de Norte de Santander.</p>
<p>Servicios asociados</p>	<p>Estadísticas agropecuarias</p>
<p>Descripción</p>	<p>información agrícola y pecuaria del Departamento Norte de Santander y sus Municipios</p>
<p>Meta</p>	<p>Sistema de Información Agropecuario</p>
<p>Área líder</p>	<p>Secretaría de Desarrollo Económico</p>
<p>Áreas involucradas</p>	<p>Secretaría de Planeación y Secretaría TIC</p>





Marco de tiempo	2018-2020
Inversión total \$	100'000.000
ODS	Alianzas para lograr los objetivos
Nivel de valor al ciudadano	Alto
Objetivo estratégico asociado	Transformar el departamento donde el turismo sea un sector importante de la economía regional, para ser competitivos con las demás regiones, por tanto la necesidad de proyectar escenarios como santuarios y municipios que por sus condiciones propias llenas de religión, ofrezcan a propios y visitantes un paso obligatorio por nuestra región.
Servicios asociados	Guía de sitios y servicios turísticos
Descripción	Información de los Sitios y Servicios Turísticos de los Municipios de Norte de Santander al alcance del usuario y grupos de interés por medio de aplicaciones móviles y sitios web
Meta	Una Página web funcionando y una aplicación móvil de APP de turismo de Norte de Santander
Área líder	Secretaría de Desarrollo Económico
Áreas involucradas	Secretaría de Planeación y Secretaría TIC
Marco de tiempo	2018-2020
Inversión total \$	100'000.000
ODS	Industria, Innovación e Infraestructura
Nivel de valor al ciudadano	Alto
Objetivo estratégico asociado	Lograr mejores resultados en los aprendizajes de los estudiantes, alcanzando en los establecimientos educativos altos estándares de calidad, potenciando un capital humano calificado, apropiado en tic
Servicios asociados	Establecimientos educativos apropiados en uso de tic
Descripción	Ayuda en asesoría de tareas para la comunidad educativa con aprovechamiento y uso de tic
Meta	Implementación del software VIVE COLEGIO
Área líder	Secretaría TIC
Áreas involucradas	Secretaría de Educación
Marco de tiempo	2018- 2020
Inversión total \$	220'000.000
ODS	Educación de Calidad
Nivel de valor al ciudadano	Alto
Objetivo estratégico asociado	Fortalecer la capacidad de gestión territorial
Servicios asociados	Información sectorial, física y poblacional en presentación estadística, indicadores, cartográfica, documental y geoespacial del orden municipal y departamental
Descripción	Planificación e Información Territorial, Tic, Dependencias de Gobernación, Municipios, Entidades Externas
Meta	Sistema de Información Territorial
Área líder	Secretaría de Planeación y Secretaría TIC
Áreas involucradas	Todas las dependencias de la entidad





Marco de tiempo	2018-2023
Inversión total \$	320'000.000.
ODS	Industria, Innovación e Infraestructura
Nivel de valor al ciudadano	Alto
Objetivo estratégico asociado	Definir un conjunto de estrategias que fortalezcan y dinamicen la capacidad productiva de cada una de las subregiones del departamento para sustentar su propio desarrollo, a partir de identificar restricciones y potencialidades del aparato productivo de Norte de Santander.
Servicios asociados	Estudio de Agricultura de precisión
Descripción	Información agrícola y pecuaria del Departamento Norte de Santander y sus Municipios que permite saber en qué momento cultivar y en qué condiciones de clima para sacar el mayor provecho de la tierra
Meta	Proyecto agroecológico con uso de tic
Área líder	Secretaría TIC
Áreas involucradas	Secretarías de Planeación y Desarrollo Económico
Marco de tiempo	2018-2020
Inversión total \$	15'000.000.000
ODS	Ciudades y comunidades sostenibles
Nivel de valor al ciudadano	Bajo
Objetivo estratégico asociado	Fortalecer la capacidad de gestión territorial
Servicios asociados	Zonas con acceso a internet
Descripción	fortalecimiento de la cultura digital para el acceso, uso y apropiación tic de los estudiantes y la comunidad todo el departamento, Norte de Santander, centro oriente con la Creación de 100 nuevas zonas libres de acceso a internet
Meta	100 zonas libres con acceso a internet – parques principales de los 40 municipios, colegios y bibliotecas públicas
Área líder	Secretaría TIC
Áreas involucradas	Habitantes de Norte de Santander
Marco de tiempo	2019-2020
Inversión total \$	7.000'000.000
ODS	Ciudades y comunidades sostenibles
Nivel de valor al ciudadano	Alto
Objetivo estratégico asociado	Modernizar la tecnología de la Administración Departamental
Servicios asociados	Radiodifusora sonora de interés público
Descripción	Difundir la cultura ciencia y tecnología, fomentar la productividad, promover los valores cívicos, participación ciudadana y democracia, acercar la gestión pública territorial y contribuir al fortalecimiento del patrimonio del departamento Norte de Santander, a partir de un ejercicio de comunicación crítico, plural y de respeto a la diversidad.
Meta	Operación de la emisora institucional 91.2 Norte Estéreo
Área líder	Secretaría TIC





Áreas involucradas	Oficina de Prensa
Marco de tiempo	2019 en adelante
Inversión total \$	830'000.000
ODS	Ciudades y Comunidades sostenibles
Nivel de valor al ciudadano	Alto
Objetivo estratégico asociado	Fortalecimiento de la cultura digital para el acceso, uso y apropiación TIC de la comunidad en todo el departamento Norte de Santander
Servicios asociados	Inclusión social del sector TIC
Descripción	Promover el uso de las TIC en la sociedad como principio generador de valor público y cultura que impacte de manera positiva en la calidad de vida de los ciudadanos
Meta	(120.869) nuevos Ciudadanos formados en uso y apropiación de TIC
Área líder	Secretaría TIC
Áreas involucradas	Habitantes de NS
Marco de tiempo	2016-2020
Inversión total \$	1.600'000.000
ODS	Reducción de las Desigualdades
Nivel de valor al ciudadano	Alto

Ilustración 15

PROYECTOS DE DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS ASOCIADOS CON LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Objetivo estratégico asociado con un propósito de Gobierno Digital	Servicios Digitales de Confianza
Servicios asociados	Servicios centrados al ciudadano
Descripción	Integración del PQRDS de la entidad como una hoja de ruta y trazabilidad de las peticiones formuladas por el ciudadano a través del sitio web
Meta	Sistema Integrado de PQRDS
Área líder	Secretaría General
Áreas involucradas	Secretaría TIC
Marco de tiempo	2019-2020
Inversión total \$	200'000.000
Componente GD	TIC para la Sociedad
Nivel de valor al ciudadano	Alto

Objetivo estratégico asociado con un propósito de Gobierno Digital	Servicios Digitales de Confianza
Servicios asociados	Sistematización del Impuesto de Registro y Anotación





Descripción	Ofrecer al usuario y grupos de interés el trámite en línea del pago del impuesto de registro (boleta fiscal) a través de canales de interoperabilidad con las entidades involucradas en el servicio al ciudadano
Meta	Liquidación y Pago del Impuesto de Registro en línea
Área líder	Secretaría de Hacienda y Secretaría tic
Áreas involucradas	Usuarios y Grupos de Interés – Entidades asociadas
Marco de tiempo	2019-2020
Inversión total \$	50'000.000
Componente de GD	TIC para la Sociedad
Nivel de valor al ciudadano	Medio

Ilustración 16

Objetivo estratégico asociado con un propósito de GD	Servicios Digitales de Confianza
Servicios asociados	Sistematización del Impuesto de Vehículo automotor
Descripción	Racionalizar el trámite del pago del impuesto de vehículo automotor por medios electrónicos habilitando el botón de nivel de satisfacción del servicio
Meta	Pago del Impuesto automotor en Línea
Área líder	Secretaría de Hacienda y Secretaría TIC
Áreas involucradas	Usuarios y Grupos de interés
Marco de tiempo	2019 en adelante
Inversión total \$	120'000.000
Componente de GD	TIC para la Sociedad
Nivel de valor al ciudadano	Alto

Ilustración 17

PROYECTOS DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE LA ENTIDAD ASOCIADOS CON LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Objetivo estratégico asociado con un propósito de Gobierno Digital	Procesos internos seguros y eficientes a partir de las capacidades de gestión TI
Servicios asociados	Procesos y procedimientos de la entidad optimizados con uso de herramientas tecnológicas para fortalecer las capacidad institucionales
Descripción	Implementar en la entidad el sistema de gestión documental en su fase II a través del sitio web de la entidad
Meta	100% implementado el Sistema de Gestión Documental SIEP II
Área líder	Secretaría TIC y Secretaría General
Áreas involucradas	Usuarios internos y externos
Marco de tiempo	2018 en adelante





Inversión total \$	300'000.000
Componente de GD	TIC para el Estado
Nivel de valor al ciudadano	Medio
Objetivo estratégico asociado con un propósito de Gobierno Digital	Procesos internos seguros y eficientes a partir de las capacidades de gestión TI
Servicios asociados	Proceso de Gestión del Talento Humano optimizado a través de la automatización de la información de las historias laborales del personal de planta de la entidad
Descripción	Diseño de un software para sistematizar y mantener actualizada las historias laborales del personal de la entidad
Meta	100% Historias Laborales sistematizadas
Área líder	Secretaría General y Secretaría TIC
Áreas involucradas	Todas las dependencias
Marco de tiempo	2017 en adelante
Inversión total \$	280'000.000
Componente de GD	TIC para el Estado
Nivel de valor al ciudadano	Medio
Objetivo estratégico asociado con un habilitador de Gobierno Digital	Arquitectura
Servicios asociados	Modernización de la tecnología en la administración departamental
Descripción	Sitio web interno totalmente modernizado con el objetivo de brindar a los funcionarios de la entidad una información segura y con calidad en la generación de valor para la empresa
Meta	Intranet modernizado
Área líder	Secretaría TIC
Áreas involucradas	Todas las dependencias
Marco de tiempo	2020 en adelante
Inversión total \$	800'000.000
Componente de GD	TIC para el Estado
Nivel de valor al ciudadano	Bajo

Ilustración 18





EVALUACIÓN DE LAS TENDENCIAS TECNOLÓGICAS

Se procedió a revisar las tendencias tecnológicas que la entidad podría considerar en la aplicación en los diferentes procesos, proyectos, trámites y servicios asociados con TI cuyo fin es que las mismas lleven a la transformación digital de la entidad teniendo en cuenta los recursos económicos con que se cuenta.

De esta revisión se detallan a continuación las tendencias en tecnologías que serían utilizadas para apalancar el mejoramiento en la operación de la entidad y en los servicios y trámites que se ofrecen al ciudadano.

Nombre	Proyectos Transformadores /Proyectos asociados a TI/ Automatización de Procesos de la entidad	Trámites y Servicios – Digitalización
Cloud Computing	Historias Laborales sistematizadas implementado el Sistema de Gestión Documental SIEP II 100% Historias Laborales sistematizadas Intranet modernizado Sistema de Información Agropecuario Proyecto agroecológico con uso de tic 100 zonas libres con acceso a internet – parques principales de los 40 municipios, colegios y bibliotecas públicas	Sistema Integrado de PQRDS Sistematización del Impuesto de Registro y Anotación Sistematización del Impuesto de Vehículo automotor
Inteligencia Artificial - Machine Learning	100% Historias Laborales sistematizadas Sistema de Información Agropecuario Proyecto agroecológico con uso de tic	
Internet de las Cosas	Sistema de Información Agropecuario Proyecto agroecológico con uso de tic 100 zonas libres con acceso a internet – parques principales de los 40 municipios, colegios y bibliotecas públicas	





Big Data - Analítica	Proyectos Transformadores implementado el Sistema de Gestión Documental SIEP II 100% Historias Laborales sistematizadas Intranet modernizado Sistema de Información Agropecuario Proyecto agroecológico con uso de tic 100 zonas libres con acceso a internet – parques principales de los 40 municipios, colegios y bibliotecas públicas	Sistema Integrado de PQRDS Sistematización del Impuesto de Registro y Anotación Sistematización del Impuesto de Vehículo automotor
BlockChain	implementado el Sistema de Gestión Documental SIEP II 100 zonas libres con acceso a internet – parques principales de los 40 municipios, colegios y bibliotecas públicas	Sistema Integrado de PQRDS
Microservicios - SOA		
DevOps	Intranet modernizado	
Plataformas de Ciberseguridad	implementado el Sistema de Gestión Documental SIEP II Intranet modernizado Sistema de Información Agropecuario Proyecto agroecológico con uso de tic 100 zonas libres con acceso a internet – parques principales de los 40 municipios, colegios y bibliotecas públicas	Sistema Integrado de PQRDS Sistematización del Impuesto de Registro y Anotación Sistematización del Impuesto de Vehículo automotor
Realidad Aumentada	Implementación del software VIVE COLEGIO	
Plataforma colaborativa	Intranet modernizado	Sistematización del Impuesto de Registro y Anotación Sistematización del Impuesto de Vehículo automotor
Robótica y drones	Sistema de Información Agropecuario Proyecto agroecológico con uso de tic	
Impresión 3D	Implementación del software VIVE COLEGIO	
Otra		



TRANSICIÓN HACIA GOBIERNO DIGITAL

Con la evolución de la Estrategia de Gobierno en Línea hacia la Política de Gobierno Digital, se cuenta con nuevo enfoque donde todos los actores del proceso apalancados en tecnología se orientan hacia la generación de valor para el ciudadano, la sociedad y las entidades de gobierno. En este sentido, se inicia un trabajo de alineación y reingeniería del PETI tomando como insumos los productos elaborados en el desarrollo de la política GEL con el fin de revisar su alcance e importancia para incorporarlos al nuevo marco de la política de gobierno digital; acorde con los lineamientos de MINTIC a través del manual de gobierno digital, recientemente liberado en su última versión.



Ilustración 19

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto 612 de 2018 y teniendo en cuenta que el PETI forma parte integral del documento de Arquitectura Empresarial (de Gobierno y de TI) a continuación se relacionan los dominios de TI elaborados ya por la Gobernación los cuales puede ser consultados en el sitio web a través del link:

[http://www.nortedesantander.gov.co/Gobernaci%C3%B3n/Transparencia-y-del-Derecho-de-Acceso-a-la-
Informaci%C3%B3n/Normas-generales-y-reglamentarias-politicas-lineamientos-y-manuales](http://www.nortedesantander.gov.co/Gobernaci%C3%B3n/Transparencia-y-del-Derecho-de-Acceso-a-la-Informaci%C3%B3n/Normas-generales-y-reglamentarias-politicas-lineamientos-y-manuales)



Catálogo de Servicios TI, Catálogo de Sistemas de Información, Catálogo de Servicios Tecnológicos y Catálogo de Componentes de la Información.

PRESUPUESTO DE TI

Proyecto		Tiempo (meses)	Costo (\$)	Prioridad
1	Elaboración del Plan de Actualización de Infraestructura Tecnológica	3	15,500,000	Alta
2	Proyecto Actualización de la Intranet	6	57,000,000	Alta
3	Adquisición e implementación del Sistema de Gestión de Proyectos	7	147,000,000	Alta
4	Adquisición e implementación del Sistema de Gestión Documental II FASE	7	107,000,000	Alta
5	Adquisición e implementación del Sistema de Información Territorial	7	177,000,000	Media
6	Elaboración del Plan de Capacitación y Actualización de TI del personal	3	16,000,000	Media
Inversión Total para la ejecución de los Proyectos			\$ 519,500,000 (*)	

(*) Pesos Moneda Legal Colombiana

Ilustración 20





ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Categoría del Riesgo	Descripción de Categoría	Nomenclatura de la Categoría
Riesgos de Proyecto	Amenazan al Plan del Proyecto	RP
Riesgos Técnicos	Amenazan la Calidad	RT
Riesgos de Negocio	Amenazan la Viabilidad	RN

Probabilidad de Riesgo	Valor de la Probabilidad	Impacto de Riesgo	Valor de Impacto
Insignificante	1	Despreciable	1
Baja	2	Marginal	2
Mediana	3	Crítico	3
Alta	4	Catastrófico	4

Ilustración 21

INDICADORES

Como parte del plan estratégico conformado por programas y proyectos es fundamental definir el mecanismo de evaluación a la gestión del mismo con un enfoque dirigido a lo que se denomina “gestión pública orientada a resultados”. Este mecanismo de evaluación está representado en el grupo de indicadores de gestión que se plantean en el formato HOJA DE VIDA DE INDICADORES DE GESTIÓN del Proceso de Gestión de la Calidad –





Gobernación de Norte de Santander		HOJA DE VIDA INDICADORES DE GESTION					
MACROPROCESO ESTRATEGICO							
OBJETIVO PROCESO	Aplicar los principios de calidad mediante la implementación del ciclo planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA) para la mejora continua de la operatividad institucional de la Gobernación de Norte de Santander.						
PROCESO	Gestión Calidad	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Profesional Universitario	A QUIEN COMUNICA	Secretario de Planeación		
DATOS DEL INDICADOR							
NOMBRE DEL INDICADOR	IMPACTO DE LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS	TIPO DE INDICADOR	Eficiencia <input type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Efectividad <input checked="" type="checkbox"/>	CUADRO DE DESEMPEÑO			
OBJETIVO	Permite Medir la Capacidad de los Procesos Auditados para Autocontrolarse y Generar Mejora.		Gestión <input type="checkbox"/> Producto <input type="checkbox"/> Resultado <input type="checkbox"/>	NIVELES DE DESEMPEÑO	CALIFICACIÓN		
FORMULA PARA EL CALCULO	Recomendaciones Acatadas / Recomendaciones Realizadas x 100		META	1%	60,0%	Bajo	
PERIODICIDAD DE REGISTRO	Semestral	PERIODICIDAD DE ANÁLISIS	Semestral	TENDENCIA	61,0%	80%	Medio
FUENTE DE INFORMACIÓN	Informes de Auditoria	UNIDAD DEL INDICADOR	Unidad		81,0%	100%	Alto
RESULTADOS AÑO 2018							
H.V. INDICADOR 1 H.V. INDICADOR 2 H.V. INDICADOR 3 H.V. INDICADOR 4 H.V. INDICADOR 5 H.V. INDICADOR 6							

Ilustración 22

Los indicadores de gestión cobran gran importancia para la mejora del desempeño debido a la capacidad de generar información objetiva en torno al avance de la ejecución de los diferentes programas y proyectos que conforman el PETI. Los indicadores deben ser actualizados de acuerdo con los nuevos lineamientos de la política de Gobierno Digital. Según la clasificación establecida los indicadores que se proponen para gobierno digital se encuentran clasificados en estos tipos:

- Indicador de Resultado. Cuantifica el cumplimiento de los logros de la política.
- Indicador de Cumplimiento. Busca medir el cumplimiento de los elementos habilitantes de la política.

SEGURIDAD

En el componente de seguridad de la información, se están realizando los ajustes necesarios para adoptar la nueva metodología establecida por MINTIC, para el modelo de seguridad y privacidad MSPI, de acuerdo con la expedición del reciente decreto y manual de Gobierno Digital; para lo cual se tienen los siguientes documentos: Diagnóstico de la Seguridad de la Información, Plan de Seguridad y





Privacidad, Plan de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital, Gestión de Incidentes y Plan de tratamiento de Riesgos. Los documentos pueden ser consultados a través del link [http://www.nortedesantander.gov.co/Gobernaci%C3%B3n/Transparencia-y-del-Derecho-de-Acceso-a-la-
Informaci%C3%B3n/Normas-generales-y-reglamentarias-politicas-lineamientos-y-manuales](http://www.nortedesantander.gov.co/Gobernaci%C3%B3n/Transparencia-y-del-Derecho-de-Acceso-a-la-Informaci%C3%B3n/Normas-generales-y-reglamentarias-politicas-lineamientos-y-manuales)

PLAN DE COMUNICACIONES

OBJETIVO GENERAL

Facilitar el cumplimiento de los objetivos tecnológicos, mediante el diseño e implementación de estrategias para asegurar una comunicación efectiva a los clientes internos y externos de la Entidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Mantener informados a los funcionarios, grupos de interés y partes interesadas, con oportunidad, claridad y transparencia, sobre el quehacer de la tecnología, las mejoras obtenidas y los resultados en la actuación de la Entidad.
- Apoyar y proponer acciones para mejorar la gestión tecnológica, estableciendo y manteniendo vías de información, ágiles, transparentes y de fácil acceso para todos los colaboradores de la Entidad.
- Facilitar información actualizada a los usuarios, grupos de interés y partes interesadas, respecto a los servicios y trámites internos que presta la institución, con miras a su lograr su óptima utilización, en condiciones de oportunidad, claridad, transparencia.
- Apoyar en el proceso de fortalecimiento de competencias de los funcionarios y colaboradores de la Entidad, para mejorar el uso y apropiación de la tecnología.

El plan de comunicaciones del PETI, se define como la estrategia con la que la Secretaría TIC comunica a la Entidad y a todos los interesados como se va a transformar tecnológicamente a través de los diferentes proyectos y políticas de tecnología y seguridad. Se presenta esta información con la intención de generar un entendimiento entre las partes, lo que contribuye al éxito de cada iniciativa y





por ende, cada proyecto debe incorporar su propio plan de comunicación y de gestión del cambio. Esta comunicación, partiendo desde la presentación del PETI, permite articular las diferentes dependencias administrativas y operativas para que la información y el desarrollo del proceso de desarrolle eficientemente. Así mismo, la dependencia beneficiaria se involucra con el desarrollo del proyecto, desde su concepción hasta la puesta en funcionamiento. Este plan de comunicaciones definido para la entidad es un lineamiento, que de manera general debe ser ajustado e incorporado en cada uno de los proyectos de acuerdo con el alcance, la población objetivo, la prioridad y seguridad del proyecto; y comprende las siguientes etapas:

IDENTIFICAR A LOS INTERESADOS

Alta Dirección, Funcionarios, Colaboradores, Entidades y Ciudadanos

PLANIFICAR LAS COMUNICACIONES

Dependencia, metas, planes y canales

ENTREGA DE LA INFORMACIÓN

Fácil de entender con un lenguaje común y claro

GESTIÓN DE LAS EXPECTATIVAS

Búsqueda de aliados y retroalimentación

INFORMES DE MEDICIÓN Y DESEMPEÑO

Definir indicadores y medir el grado de satisfacción del usuario

DOCUMENTOS ASOCIADOS

Los documentos asociados y relacionados en el presente Plan Estratégico de TI pueden ser consultados en el sitio web botón de transparencia así:

Asociados: [http://www.nortedesantander.gov.co/Gobernaci%C3%B3n/Transparencia-y-del-Derecho-de-Acceso-a-la-
Informaci%C3%B3n/Normas-generales-y-reglamentarias-politicas-lineamientos-y-manuales](http://www.nortedesantander.gov.co/Gobernaci%C3%B3n/Transparencia-y-del-Derecho-de-Acceso-a-la-Informaci%C3%B3n/Normas-generales-y-reglamentarias-politicas-lineamientos-y-manuales)





Relacionados

: <http://www.nortedesantandervivedigital.gov.co/sistematicalidad/>

RESPONSABLE DEL DOCUMENTO

Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – Área de Gobierno Digital

