



PETI SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

Diciembre 2021



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Tabla de contenido

OBJETIVO DEL DOCUMENTO	7
1. ALCANCE	8
1.1. Contexto Normativo	8
1.2. Motivadores Estratégicos.....	12
2. PRINCIPIOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL	17
2.1. Contexto Institucional.....	19
2.2. Tendencias Tecnológicas	21
2.3. Capacidades Institucionales	24
3. MODELO OPERATIVO.....	30
3.1. Descripción de los procesos	30
3.1.1. Procesos estratégicos	31
3.1.2. Procesos misionales.....	31
3.1.3. Procesos de apoyo.....	32
3.1.4. Procesos de evaluación y control.....	33
3.2. Alineación de TI con los procesos	33
3.3. Trámites	37
3.4. Rupturas Estratégicas.....	52
3.5. Análisis DOFA.....	53
4. DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	54
4.1. Modelo de Gobierno de TI	54
4.2. Estrategia de TI.....	54
4.3. Gobierno de TI	55
4.4. Información	57
4.5. Sistemas de Información.....	58
4.6. Infraestructura Tecnológica.....	59
4.7. Uso de Apropiación.....	62



4.8. Servicios Ciudadanos Digitales.....	64
4.9. Propósitos	65
5. SITUACIÓN ACTUAL	66
5.1. Estrategia de TI.....	66
5.1.1. Lienzo Estratégico	66
5.1.2. Misión de TI	67
5.1.3. Visión de TI.....	67
5.1.4. Objetivos estratégicos	67
5.1.5. Servicios de TI.....	68
5.2. Gobierno de TI	70
5.2.1. Estructura y Organización humana de TI	70
5.3. Sistemas de Información.....	71
5.3.1. Catálogo de los Sistemas de Información	71
5.3.2. Metodología para el Levantamiento y Análisis de la Información.	72
5.4. Infraestructura de TI.....	72
5.4.1. Servicios de Infraestructura	72
5.4.2. Servicios en la Nube.....	73
5.4.3. Servicios WAN.....	74
5.4.4. IPV6	74
5.5. Uso y Apropiación	74
5.6. Seguridad.....	75
6. VISIÓN FUTURO.....	76
6.1. Estrategia de TI.....	76
6.1.1. Capacidades de TI	78
6.1.2. Estructura Organizacional de TI Propuesta.....	80
6.1.3. Cadena de valor	80
6.2. Gobierno de TI	81
6.2.1. Gestión de proyectos TI visión futuro	83



6.2.2. Propuesta de políticas y lineamientos para el Gobierno de TI de la Secretaría	83
6.2.3. Estructura de decisiones de TI	86
6.3. Información	86
6.4. Sistemas de Información.....	87
6.5. Infraestructura Tecnológica.....	89
6.6. Uso y Apropiación	91
6.7. Seguridad de la Información	92
7. IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS.....	93
8. IDENTIFICACIÓN DE INICIATIVAS	97
9. ALINEACIÓN CON EL PEDCTI.....	108
9.1. Análisis Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.....	108
9.2. Alineación con las Metas estratégicas de PECDTI.....	109
10. HOJA DE RUTA	111
11. INDICADORES	112
12. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI	115
12.1. Objetivo General.....	115
12.2. Objetivos específicos.....	115
12.3. Grupos de interés	115
12.4. Matriz de comunicaciones	116
13. ABREVIATURAS	117
14. GLOSARIO	118



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Marco Normativo	8
Tabla 2. Ejemplo objetivos Estratégicos	20
Tabla 3. Ejemplo objetivos Estratégicos de TIC.....	20
Tabla 4. Metas Secretaría TIC	21
Tabla 5. Tendencias Tecnológicas.....	22
Tabla 6. Capacidades Institucionales Actuales.....	24
Tabla 7. Procesos Estratégicos.....	31
Tabla 8. Procesos Misionales	31
Tabla 9. Procesos de Apoyo	32
Tabla 10. Procesos de Evaluación y Control	33
Tabla 11. Alineación Estratégica de TI.....	33
Tabla 12. Trámites	37
Tabla 13. Servicios de TI.....	68
Tabla 14. Servicios de Infraestructura de TI	72
Tabla 15. Servicios en la Nube	73
Tabla 16. Canales de Atención Redes WAN	74
Tabla 17. Visión Futuro Estrategia de TI.....	76
Tabla 18. Capacidades TI	78
Tabla 19. Visión Futuro - Gobierno de TI.....	81
Tabla 20. Políticas y Lineamientos Propuestos	84
Tabla 21. Estructura de Decisiones de TI - Propuesta.....	86
Tabla 22. Visión Futuro - Componente de Información.....	86
Tabla 23. Visión Futuro Sistemas de Información.....	88
Tabla 24. Visión Futuro - Infraestructura Tecnológica	89
Tabla 25. Visión Futuro - Uso y apropiación	91
Tabla 26. Visión Futuro - Seguridad y Privacidad de la Información	92



Tabla 27. Brechas	93
Tabla 28. Iniciativas.....	97
Tabla 29. Alineación con el PETI	108
Tabla 30. Alineación de Iniciativas - Metas Corto Plazo PECDTI	109
Tabla 31. Alineación de Iniciativas - Metas Mediano Plazo PECDTI	110
Tabla 32. Puntaje de Priorización de Proyectos	111
Tabla 33. Indicador Porcentaje de Ejecución de Proyectos de TI.....	113
Tabla 34. Indicador Ejecución Presupuestal	113
Tabla 35. Indicador Medición Avance de Proyectos	114
Tabla 36. Grupos de Interés.....	115
Tabla 37. Matriz de Comunicaciones	116



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos de la Política de Gobierno Digital.....	15
Figura 2. Organigrama Gobernación del Archipiélago	19
Figura 3. procesos asociados la Gobernación de San Andrés y Providencia.....	30
Figura 4. procesos asociados la Gobernación de San Andrés y Providencia.....	37
Figura 5. Estado actual componente estrategia de TI.....	55
Figura 6. Estado actual componente gobierno de TI	56
Figura 7. Estado actual componente Información.....	57
Figura 8. Estado actual componente sistemas de información.....	59
Figura 9. Estado actual componente infraestructura tecnológica	60
Figura 10. Estado actual componente uso y apropiación	62
Figura 11. Estado actual habitador servicios ciudadanos digitales.....	64
Figura 12. Estado actual propósitos.....	65
Figura 13. Lienzo estratégico	67
Figura 14. Estructura organizacional de TI	71
Figura 15. Estado de seguridad actual de la entidad	75
Figura 16. Propuesta de estructura organización de la Secretaría de TI.....	80
Figura 17. Propuesta de estructura organización de la Secretaría de TI.....	81
Figura 18. Hoja de Ruta PETI 2022 – 2026	112



OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de San Andrés y Providencia representa el norte a seguir por la entidad durante el periodo 2022 - 2025, el cual recoge el estado actual de la entidad, identifica oportunidades de mejoramiento y establece la visión futura en materia de tecnología relacionado con la gestión de TI para apoyar en la definición de una estrategia y el modelo operativo en los próximos cuatro (4) años.



Gobernación del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina



1. ALCANCE

Alineados con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado Colombiano - MRAE, la Política de Gobierno Digital y la normatividad vigente, el PETI contempla la identificación, implementación y seguimiento de proyectos e iniciativas a lleva a cabo para el periodo 2022-2025, a fin de contribuir con la transformación digital de la Entidad, en cumplimiento de sus objetivos misionales.

Este documento inició desde el entendimiento estratégico, análisis de la situación actual, contempla identificación de las necesidades de TI de la entidad, la definición de la estrategia de TI y finaliza con la definición del portafolio de iniciativas y la ruta que permitirán la ejecución de esta. Es decir, considerando el contexto institucional en la cual se alinean los procesos con la tecnología para dar cumplimiento eficaz a las metas de gobierno previstas en el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, adicionalmente este plan abarca el análisis de los seis dominios establecidos en el Marco de Referencia de Arquitectura v. 2.0 específicamente en el Modelo de Gestión y Gobierno de TI, como se describen a continuación:

- Dominio de Estrategia de TI
- Dominio de Gobierno de TI
- Dominio de Información
- Dominio de Sistema de información
- Dominio de Servicios Tecnológicos
- Dominio de Uso y Apropiación

1.1. Contexto Normativo

A continuación, se relaciona normativa clave que puede servir como guía a las entidades en la identificación de esta para la estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

Tabla 1. Marco Normativo

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Ley 599 de 2000	Por la cual se expide el Código Penal. Se mantuvo la estructura del tipo penal de: "violación ilícita de comunicaciones por correspondencia de carácter oficial". Se creó el bien jurídico de los derechos de autor y se incorporaron conductas relacionadas indirectamente con el delito informático, tales como el ofrecimiento, venta y/o compra de instrumento apto para interceptar la comunicación privada entre personas. Se tipificó el "Acceso abusivo a un sistema informático"
Ley 790 de 2002	Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de Renovación de la Administración Pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República



MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Ley 1150 de 2007	Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.
Ley 1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en base de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
Ley 1273 de 2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea: la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
Ley 1887 de 2018	Por la cual se crea la semana nacional del blog y otros contenidos creativos digitales y se dictan otras disposiciones; arts. 7o., 8o
Ley 1951 de 2019	Por la cual crea el ministerio de ciencia, tecnología e innovación, se fortalece el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación y se dictan otras disposiciones
Ley 1955 de 2019	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad" y establece que las entidades de orden nacional deben incluir en su plan de acción el componente de Transformación Digital
Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones
Ley 2080 de 2021	Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo - Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción
Decreto 1747 de 2000	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales.
Decreto 3043 de 2008	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 3816 de 2003, mediante el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública
Decreto 4485 de 2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
Decreto 235 de 2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas Ley 2550 de 1995



MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Decreto 4170 de 2011	El cual designó a Colombia Compra Eficiente el diseño, organización y celebración de los Acuerdos.
Decreto 2364 de 2012	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2578 de 2012	Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los Archivos del Estado.
Decreto 0032 de 2013	Por la cual se crea la Comisión Nacional Digital y de Información Estatal.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 o Ley de Datos Personales.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto Reglamentario Único 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública
Decreto 2433 de 2015	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC
Decreto 728 de 2017	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
Decreto 1822 de 2019	Por el cual se modifica parcialmente la estructura de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, mediante el cual se establece un sistema para la compra en entidades públicas, se determina que debe existir un Sistema de Información en el cual se almacene y se de trazabilidad a las etapas de contratación del país, garantizando la transparencia de los procesos.



MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Decreto 1974 de 2019	Establece las condiciones para la celebración de contratos de Asociaciones Público - Privadas (APP) relacionados con Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 620 de 2020	Establece los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales
Directiva Presidencial No. 10 de 2002	Programa de renovación de la Administración Pública: hacia un Estado Comunitario
Directiva Presidencial 02 de 2019	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones
CONPES 2790 de 1995	Gestión Pública orientada a resultados
CONPES 3072 de 2000	Agenda de conectividad
CONPES 3248 de 2003	Renovación de la Administración Pública
CONPES 3292 de 2004	Señala la necesidad de eliminar, racionalizar y estandarizar trámites a partir de asociaciones comunes sectoriales e intersectoriales (cadenas de trámites), enfatizando en el flujo de información entre los eslabones que componen la cadena de procesos administrativos y soportados en desarrollos tecnológicos que permitan mayor eficiencia y transparencia en la prestación de servicios a los ciudadanos.
CONPES 3670 de 2010	Lineamientos de Política para la continuidad de los programas de acceso y servicio universal a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
CONPES 3701 de 2011	Lineamientos de Política para Ciberseguridad y Ciberdefensa.
CONPES 3854 de 2016	Consejo Nacional de Política Económica y Social, Departamento Nacional de Planeación, Política Nacional de Seguridad Digital
CONPES 3920 de 2018	La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. Big Data
CONPES 3975 de 2019	Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de Transformación Digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.
Acuerdo 11 de 1996	Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de documentos.
Acuerdo 047 de 2000	Por el cual se desarrolla el artículo 43 del capítulo V "Acceso a los documentos de archivo", del Reglamento general de archivos sobre "Restricciones por razones de conservación".



MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 50 de 2000	Por el cual se desarrolla el artículo 64 del título VII conservación de documento", del Reglamento general de archivos sobre "Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo".
Acuerdo 008 de 2014	Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo y demás procesos de la función archivística en desarrollo de los artículos 13° y 14° y sus parágrafos 1° y 3° de la Ley 594 de 2000
Resolución 3564 de 2015	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que tiene por objeto establecer lineamientos respecto de los estándares y divulgación de la información, accesibilidad en medio electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a información pública, condiciones técnicas para la publicación de datos abiertos y condiciones de seguridad de los medios electrónicos.
Resolución 2710 de 2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6
Resolución 9674 de 2018	Por la cual se adopta la Política de Seguridad y privacidad de la Información, Seguridad Digital y continuidad de la operación, las Políticas Generales de Manejo y se definen lineamientos frente al uso y manejo de la información y se deroga una resolución
Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012	El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.
Circular Externa conjunta No. 04 de 2019	Tratamiento de datos personales en sistemas de información interoperables

Fuente: Decretos, Leyes, Acuerdos, Directivas, Resoluciones y demás normatividad del Gobierno Colombiano.

1.2. Motivadores Estratégicos

En este aparte del documento se presentan los principales motivadores estratégicos a nivel Nación, a nivel territorio, a nivel entidad, los lineamientos y Políticas que dan línea, orientación para la definición de la Estrategia de Tecnologías de la Información (PETI), para un periodo 2022 – 2025, las cuales se debe tener como base para definir y direccionar la estrategia de TI planeada para el cuatrienio en la entidad, entre las cuales encontramos:

Plan Nacional de Desarrollo 2018-2020

Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad: El Plan Nacional de Desarrollo denominado “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” definido para el periodo 2018 - 2022 (Duque Márquez, 2018) es la hoja de ruta que establece los objetivos de gobierno, fijando las estrategias, los objetivos y las metas del cuatrienio y en base a esto la



Gobernación trabajará y se alinearán al plan de desarrollo con el fin de apoyar para darle cumplimiento a los objetivos estratégicos

Plan de Transformación Digital

El Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la equidad” estipula en su capítulo VII el Pacto por la transformación digital en Colombia: Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento, el cual traza el camino para que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones habiliten la agregación de valor transversal en la economía, generen nuevos negocios y sean la puerta de entrada a la industria 4.0.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) v2

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública (2019) el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 2, es: “un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio” (p.8)

El MIPG se encuentra establecido mediante el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, su origen se establece a partir del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. MIPG es el resultado de la integración de los sistemas de Desarrollo Administrativo y el sistema de Gestión de la Calidad, armonizando con el Sistema de Control Interno. El objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo Página 13 de 123 de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019, p.7).

Objetivos y principios de MIPG

Los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión son:

- Fortalecer el liderazgo y el talento humano.
- Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación.
- Desarrollar una cultura organizacional sólida.
- Promover la coordinación interinstitucional.
- Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana.

Los principios que soportan estos objetivos son:



- Integridad, transparencia y confianza.
- Orientación a resultados.
- Articulación interinstitucional.
- Excelencia y calidad.
- Aprendizaje e innovación.
- Toma de decisiones basadas en evidencia.

Políticas

Cada una de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG se desarrolla a través de una o varias políticas de gestión y desempeño institucional. Las 17 políticas definidas en el modelo son:

- Planeación Institucional
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
- Talento Humano
- Integridad
- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Servicio al ciudadano
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Racionalización de trámites
- Gestión documental
- Gobierno Digital
- Seguridad digital
- Defensa Jurídica
- Gestión del conocimiento y la innovación
- Control Interno
- Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
- Mejora normativa

Política de Gobierno Digital

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC, definió la Política de Gobierno Digital expresada en el decreto 1008 del 14 de junio del 2018 (actualizada en el Decreto 767 de 2022), cuyo objetivo es incentivar el uso y aprovechamiento de las TIC para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Elementos de la Política de Gobierno Digital

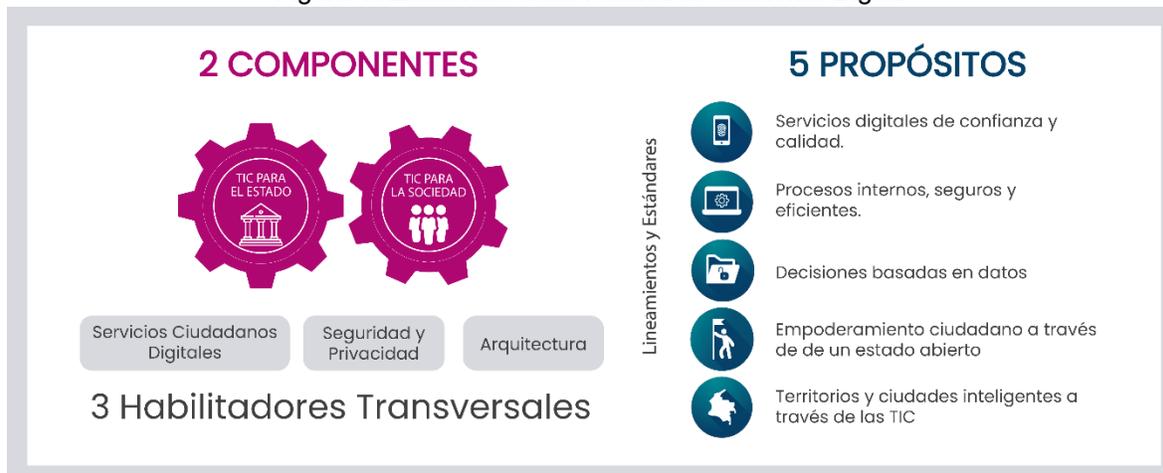


Gobernación del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina



La Política de Gobierno Digital se desarrolla a través de componentes y habilitadores transversales que, acompañados de lineamientos y estándares, permitirán el logro de los propósitos que generan valor público en un entorno de confianza digital a partir del aprovechamiento de las TIC.

Figura 1. Elementos de la Política de Gobierno Digital



Fuente: Manual de Gobierno Digital

Componentes de la Política de Gobierno Digital

Son las líneas de acción que orientan el desarrollo y la implementación de la Política de Gobierno Digital, a fin de lograr sus propósitos. Los componentes son:

- **TIC para el Estado:** tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades públicas, a través del uso de las TIC
- **TIC para la Sociedad:** tiene como objetivo fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiables que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de los productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, la participación ciudadana en el diseño de políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común.

Habilitadores Transversales de la Política de Gobierno Digital: Son los elementos fundamentales de Seguridad de la Información, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales, que permiten el desarrollo de los anteriores componentes y el logro de los propósitos de la Política de Gobierno Digital.

- **Arquitectura:** busca que las entidades apliquen en su gestión un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades



institucionales y de gestión de TI. El habilitador se apoya en la adopción del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial – MRAE.

- **Seguridad de la Información:** busca que las entidades implementen los lineamientos de seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, servicios tecnológicos y en general todos los activos de información con el fin de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos. Este habilitador se soporta en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI.
- **Servicios Ciudadanos Digitales:** busca la implementación de los lineamientos para la prestación de los servicios ciudadanos digitales, y permitir el acceso a la administración pública a través de medios electrónicos.

Lineamientos y Estándares de la Política de Gobierno Digital

Son los requerimientos mínimos que todos los sujetos obligados deberán cumplir para el desarrollo de los componentes y habilitadores que permitan lograr los propósitos de la política de Gobierno Digital.

Propósitos de la Política de Gobierno Digital

Son los fines de la Política de Gobierno Digital, que se obtendrán a partir del desarrollo de los componentes y habilitadores transversales, estos son:

- **Habilitar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad:** Consiste en poner a disposición de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, trámites y servicios del Estado que cuenten con esquemas de manejo seguro de la información, que estén alineados con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI) y que hagan uso de los servicios de autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana, a fin de que éstos sean ágiles, sencillos y útiles para los usuarios.
- **Lograr procesos internos, seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de Tecnologías de la Información:** Consiste en desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las TIC, a través de la incorporación de esquemas de manejo seguro de la información y de la alineación con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI), a fin de apoyar el logro de las metas y objetivos de la Entidad.
- **Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento del uso y aprovechamiento de la información:** Consiste en mejorar la toma de decisiones por parte de la entidad, ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o asuntos de interés público, a partir del uso y aprovechamiento de datos que incorporan estándares de calidad y seguridad en su ciclo de vida (generación,



recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación).

- Empoderar al ciudadano a través de la consolidación un Estado abierto: Consiste en lograr una injerencia más efectiva en la gestión del Estado y en asuntos de interés público por parte de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar la gobernanza en la gestión pública, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales.
- Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de las TIC: Consiste en promover el co-diseño y la implementación de iniciativas de tipo social, ambiental, político y económico, por parte de entidades públicas y diferentes actores de la sociedad, para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos e impulsar el desarrollo sostenible, a través del uso y aprovechamiento de las TIC de manera integrada y proactiva.

2. PRINCIPIOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El Gobierno Nacional mediante la expedición de la Ley 1955 de 2019 definió el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”¹. De acuerdo con el artículo 147 “Transformación Digital Pública” las entidades estatales del orden nacional deberán incorporar en sus respectivos planes de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para este propósito defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En todos los escenarios la Transformación Digital deberá incorporar los componentes asociados a tecnologías emergentes, definidos como aquellos de la Cuarta Revolución Industrial, entre otros.

Los proyectos estratégicos de transformación digital definidos por las áreas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las entidades públicas deberán estar orientados por los siguientes principios:

- Uso y aprovechamiento de la infraestructura de datos públicos, con un enfoque de apertura de datos.
- Aplicación y aprovechamiento de estándares, modelos, normas y herramientas que permitan la adecuada gestión de riesgos de seguridad digital, para generar confianza en los procesos de las entidades públicas y garantizar la protección de datos personales.
- Plena interoperabilidad entre los sistemas de información públicos que garantice el suministro e intercambio de la información de manera ágil y eficiente a través de una plataforma de interoperabilidad. Se habilita de forma plena, permanente

¹ Articulado Plan Nacional de Desarrollo. Artículo 147. Transformación Digital Pública: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Ley1955-PlanNacionaldeDesarrollo-pacto-por-colombia-pacto-por-la-equidad.pdf>



y en tiempo real cuando se requiera, el intercambio de información de forma electrónica en los estándares definidos por el Ministerio TIC entre otras entidades públicas. Dando cumplimiento a la protección de datos personales y salvaguarda de la información.

- Optimización de la gestión de recursos públicos en proyectos de Tecnologías de la Información a través del uso de los instrumentos de agregación de demanda y priorización de los servicios de nube.
- Promoción de tecnologías basadas en software libre o código abierto, lo anterior, sin perjuicio de la inversión en tecnologías cerradas. En todos los casos, la necesidad tecnológica deberá justificarse teniendo en cuenta análisis de costo beneficio.
- Priorización de tecnologías emergentes de la Cuarta Revolución Industrial que faciliten la prestación de servicios del Estado a través de nuevos modelos incluyendo, pero no limitado a, tecnologías de desintermediación, DLT (Distributed Ledger Technology), análisis masivo de datos (Big data), Inteligencia Artificial (AI), Internet de las Cosas (IoT), Robótica y similares.
- Vinculación de todas las interacciones digitales entre el Estado y sus usuarios a través del Portal Único del Estado colombiano.
- Implementación de todos los trámites nuevos en forma digital o electrónica sin ninguna excepción, en consecuencia, la interacción del Ciudadano-Estado sólo será presencial cuando sea la única opción.
- Implementación de la Política de racionalización de trámites para todos los trámites, eliminación de los que no se requieran, así como en el aprovechamiento de las tecnologías emergentes y exponenciales.
- Inclusión de programas de uso de tecnología para participación ciudadana y Gobierno Abierto en los procesos misionales de las entidades públicas.
- Inclusión y actualización permanente de Políticas de Seguridad y Confianza Digital.
- Implementación de estrategias público-privadas que propendan por el uso de medios de pago electrónicos, siguiendo los lineamientos que se establezcan en el Programa de Digitalización de la Economía que adopte el Gobierno Nacional.
- Promoción del uso de medios de pago electrónico en la economía, conforme a la estrategia que defina el Gobierno Nacional para generar una red masiva de aceptación de medios de pago electrónicos por parte de las entidades públicas y privadas.

Adicionalmente, los tramites y servicios que se deriven de los anteriores principios podrán ser ofrecidos tanto por personas jurídicas privadas como públicas, incluyendo a la entidad que haga las veces de articulador de servicios ciudadanos digitales o la que defina el Ministerio TIC para tal fin.



2.1. Contexto Institucional

Misión

“La Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina como una organización pública creada por la Constitución y la Ley, con autonomía para generar, percibir y administrar recursos bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y transparencia, al servicio de los habitantes del territorio, propende por mejorar su calidad de vida, impulsar el desarrollo armónico y sostenible, garantizar los derechos de los ciudadanos y promover el cumplimiento de sus deberes.”²

Visión

La Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en el año 2032, será el motor de desarrollo armónico y sostenible de las Islas, con una cultura autóctona, participativa e incluyente.³

Organigrama

A continuación, se presenta el contexto organizacional de la Gobernación de san, Providencia y Santa Catalina.

Figura 2. Organigrama Gobernación del Archipiélago



² Tomada de: <https://www.sanandres.gov.co/index.php/gobernacion/organizacion/mision>

³ Tomada de: <https://www.sanandres.gov.co/index.php/gobernacion/organizacion/vision>



Fuente: Gobernación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Objetivos de Calidad

Tabla 2. Ejemplo objetivos Estratégicos

ID	Objetivo
001	Lograr la satisfacción de la comunidad (raizal, residente y visitante) a través de la eficiente, eficaz y oportuna prestación de servicios.
002	Mejorar la competencia de nuestros servidores públicos para que nuestro talento humano pueda atender con eficiencia y eficacia a todos nuestros usuarios
003	Fortalecer las políticas implementadas para fomentar el desarrollo sostenible del Departamento como Reserva de Biosfera.
004	Propender por el desarrollo económico de la Islas a través de estrategias construidas con la participación de todos los sectores.
005	Fomentar la cultura de la calidad al interior de la gobernación a través de estrategias de motivación, bienestar e incentivos que lleven a los servidores públicos a implementar y mantener el mejoramiento continuo.

Fuente: <https://www.sanandres.gov.co/index.php/gobernacion/organizacion/objetivos>

Objetivos Estratégicos

Tabla 3. Ejemplo objetivos Estratégicos de TIC

ID	Objetivo
001	Implementar la Política de Gobierno Digital en el Departamento.
002	Fortalecer las competencias tecnológicas de los habitantes de San Andrés, Providencia y Santa Catalina para acceder a mayores beneficios a través de su uso y apropiación.
003	Potenciar los servicios de tecnología necesarios para apoyar la gestión de la Gobernación y de las instituciones adscritas a ella. <small>SEP</small>
004	Disponer de un Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información que garantice la disponibilidad, integridad y accesibilidad de la información que gestione la Gobernación.
005	Disponer de una infraestructura adecuada para la prestación del servicio de internet en el departamento.

Fuente: <https://www.sanandres.gov.co/index.php/gobernacion/organizacion/objetivos>



Gobernación del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina



Metas de la entidad

Tabla 4. Metas Secretaría TIC

ID	META	LÍNEA BASE
001	Implementar un Modelo de Arquitectura Empresarial de TI.	% 1.1, 1.2, 1.3, 1.4
002	Formular e implementar el programa Archipiélago Digital Fase 1.	1.4, 5.4, 5.5, 5.7, 6.1, 6.2
003	Gestionar un Datacenter para la Gobernación.	5.2
004	Implementar un Sistema Integrador de procesos	1.4, 2.2, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3,
005	Modernizar la Infraestructura Tecnológica (equipos de red).	5.2, 5.5
006	Suministrar equipos de cómputo, escáneres e impresoras para el funcionamiento de las diferentes dependencias de la Gobernación.	5.2
007	Implementar la ISO/IEC 27001 de seguridad de la información	1.2
008	Modernizar el 50% de equipos de cómputo en las Instituciones Educativas oficiales.	5.2, 6.2
009	Adquirir soluciones de dispositivos TV tipo Touch Screen para las Instituciones Educativas.	5.2
010	Ampliar y optimizar la cobertura WIFI en las Sedes Educativas.	5.4, 6.2
011	Implementar zonas wifi en el Departamento.	5.4
012	Rediseñar el sitio web institucional.	1.1, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 4.1, 4.2, 4.3
013	Realizar soporte, mantenimiento correctivo y preventivo para los equipos de cómputo en todas las sedes educativas.	5.2
014	Modernizar 15 Kioscos digitales.	5.4

Fuente: <https://www.sanandres.gov.co/index.php/gobernacion/organizacion/objetivos>

2.2. Tendencias Tecnológicas

A continuación, se enuncian las tendencias tecnológicas disponibles en la industria para identificar de qué manera se pueden aplicar en la optimización de procesos y gestión de la Entidad:



Tabla 5. Tendencias Tecnológicas

Nombre	Descripción	En qué se debe trabajar
Aplicaciones móviles	Facilitar la interacción entre el usuario y la entidad a través de aplicaciones móviles.	<ul style="list-style-type: none"> ● Trámites y Servicios para la Ciudadanía ● Procesos de Inspección, vigilancia y control de la Entidad
Uso de nube-Software como servicio	Distribución de servicios de nube pública a diferentes ubicaciones físicas. Ofrecer a los clientes recursos de computación física con proximidad a la ubicación física donde ocurren los datos y actividades comerciales. La informática se lleva a cabo en diferentes ubicaciones físicas, mientras la operación, la gobernanza y la evolución de los servicios son de responsabilidad del proveedor de nube pública.	<ul style="list-style-type: none"> ● Aplicaciones de Ofimática ● Sistemas de Información como Producto Mínimo Operativo
Uso de nube-Plataforma como servicio		<ul style="list-style-type: none"> ● Procesos de Copias de Seguridad, Redundancia y Recuperación.
Uso de nube-Infraestructura como servicio		<ul style="list-style-type: none"> ● Procesos de Copias de Seguridad, Redundancia y Recuperación.
Automatización de procesos con motor BPM (Business Process Manager)	Automatización de los procesos de la entidad con motor BPM (Business Process Manager)	<ul style="list-style-type: none"> ● Trámites y Servicios Internos y Externos
Software para análisis de datos descriptivo, predictivo y cognitivo	Software para análisis de datos descriptivo, predictivo y cognitivo de información de la entidad, con el fin de facilitar procesos de toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> ● Procesos de Planeación, Contratación y Toma de Decisiones ● Procesos de Gestión del Talento Humano ● Procesos Pedagógicos ● Procesos de Uso y Apropiación
Software de inteligencia artificial	Disciplina centrada en la gobernanza y gestión del ciclo de vida de varios modelos de decisión como el aprendizaje automático (Machine learning), gráficos de conocimiento, basado en tres pilares fundamentales: Dataops, devops, y Model Ops, que faciliten el rendimiento, escalabilidad, interoperabilidad, y confiabilidad de modelos de Inteligencia Artificial impactando el retorno de inversión (ROI) de manera positiva.	<ul style="list-style-type: none"> ● Procesos de Racionalización de Trámites ● Procesos para la Atención al Ciudadano ● Procesos de Movilidad
Blockchain	Transacciones automáticas confiables con integridad del proceso en bloques de transacción	<ul style="list-style-type: none"> ● Procesos de Contratación ● Procesos Tributarios ● Procesos de Control



Nombre	Descripción	En qué se debe trabajar
		Poblacional
Gestión y análisis de datos estructurados (Motores ETL-ELT, Bodegas de datos y datamarts)	Manejo de altos volúmenes de información y velocidad de los datos o rapidez en la que son creados	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los Sistemas de Información Institucional
Gestión y análisis de datos no estructurados (documentos, audios, videos) con Big Data	Manejo de altos volúmenes de información y velocidad de los datos o rapidez en la que son creados	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Prensa y Comunicaciones
Herramientas de gestión de calidad de datos	Herramientas de gestión de calidad de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los Sistemas de Información Institucional
Plataforma colaborativa	Plataforma de trabajo colaborativo en la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Darle continuidad a los procesos colaborativos institucionales
Bases de datos NoSQL (Not Only SQL)	Bases de datos NoSQL (Not Only SQL)	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de Movilidad, Medio Ambiente, Agricultura, Pesca y Control Poblacional
Internet de las cosas (IoT)	Internet de las cosas (IoT)	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de Ciudad y Territorio Inteligente
Arquitectura de sistemas orientada a servicios SOA	Arquitectura de sistemas orientada a servicios SOA	<ul style="list-style-type: none"> • Los Sistema de Información Institucional • Modelo de Ciudad y Territorio Inteligente
Máquinas virtuales (Virtualización de hardware)	Máquinas virtuales (Virtualización de hardware)	<ul style="list-style-type: none"> • Virtualización en Servidores Locales
Virtualización de sistema operativo en contenedores (Docker)	Virtualización de sistema operativo en contenedores (Docker)	<ul style="list-style-type: none"> • Virtualización en Servidores Locales
Metodologías ágiles	Metodologías ágiles, tales como SCRUM, alineadas con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de Planeación, Contratación y Ejecución de Proyectos de la Gestión Pública
Plataforma de	Realizar intercambios de información con	<ul style="list-style-type: none"> • Integración con Trámites



Nombre	Descripción	En qué se debe trabajar
interoperabilidad X-ROAD	otras entidades a través de la plataforma de interoperabilidad del estado colombiano.	<ul style="list-style-type: none"> y Servicios Integración de daos abiertos en portal del estado colombiano Integración de ejercicios de participación
Carpeta ciudadana	Utilizar el servicio de carpeta ciudadana dispuesto por el Ministerio TIC en el Portal Único del Estado Colombiano www.gov.co	<ul style="list-style-type: none"> Integración con Trámites y Servicios
Arquitectura Empresarial con el marco TOGAF 9.2	Implementar la arquitectura empresarial de la Entidad de acuerdo con lo recomendado por el marco TOGAF 9.2, alineado con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Ministerio TIC.	<ul style="list-style-type: none"> Para todos los Procesos Institucionales
Gobierno y Gestión de TI con el marco COBIT 2019	Implementar y gestionar el Gobierno y Gestión TI de la Entidad de acuerdo con lo recomendado por el marco COBIT 5.0, alineado con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Ministerio TIC.	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gestión Administrativa y Tecnológica
Gestión de servicios de TI con el marco ITIL v4	Implementar la gestión de servicios de la entidad de acuerdo con lo recomendado en el marco ITIL versión 4, alineado con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Ministerio TIC.	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gestión Administrativa y Tecnológica

Fuente: Secretaría TIC - Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

2.3. Capacidades Institucionales

A continuación, se relacionan las Capacidades de TI actuales que hacen parte de la gestión de las Tecnologías de la Información de la Secretaría TIC de la Gobernación de San Andrés y Providencia

Tabla 6. Capacidades Institucionales Actuales

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
Estrategia de TI	Gestionar arquitectura empresarial	SI
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	SI



Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
	Contar con un PETI que contenga una hoja de ruta de proyectos y esté actualizado	SI
	Cumplir los objetivos estratégicos del PETI	SI
	Alinear el PETI actual, aunque sea de manera informal con la estrategia sectorial, Plan de Nacional de Desarrollo, planes decenales y los planes estratégicos institucionales	SI
	Aportar enfoques innovadores para ejecutar proyectos misionales	SI
	Diseñar políticas generales de TI teniendo en cuenta la estrategia sectorial, el Plan Nacional de Desarrollo, los planes decenales y los planes estratégicos institucionales	SI
	Realizar documentación, seguimiento y evaluación del cumplimiento del PETI actual	SI
	Comunicar y explicar a los grupos de interés de la entidad el PETI actual	SI
	Definir y comunicar la oferta de los servicios de TI (catálogo de servicios de TI)	SI
	Establecer dentro de la entidad al área de servicios de TI como un área estratégica o de soporte, de tal forma que se logre identificar su situación actual como proveedor de servicios tecnológicos de la institución	SI
Gobierno de TI	Gestionar Procesos de TI	SI
	Ejecutar las actividades de TI teniendo en cuenta un plan de acción	SI
	Tomar decisiones de TI en el área de TI	SI
	Participar con voz y voto en el comité directivo	SI
	Realizar acuerdos de servicios (ANS) formalmente establecidos entre TI y las áreas funcionales o terceros	SI
	Establecer el Proceso de Gestión de TI definido y documentado	SI



Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
	Establecer una estructura organizacional para el área de TI con roles y funciones documentadas y en uso	SI
	Establecer un esquema de toma de decisiones de TI definido y aplicado	SI
	Establecer un tablero de indicadores de TI definido formalmente el cual mide el desempeño del proceso de Gestión de TI	SI
	Establecer una evaluación y proyección de las Capacidades de TI en términos Personas, Procesos y Tecnología	SI
	Utilizar mecanismos para la Optimización en compras de TI	SI
	Establecer criterios para la adopción y compras de TI	SI
	Establecer una Metodología para la gestión de proyectos de TI documentada y en uso	NO
	Establecer un Catálogo de Proyectos de TI actualizado y disponible para su consulta	SI
Información	Administrar modelos de datos	SI
	Gestionar flujos de información	SI
	Tomar directamente de los sistemas de información la información para el análisis y la toma de decisiones	SI
	Utilizar mecanismos y/o canales para el uso y aprovechamiento de los componentes de información	SI
	Fomentar el uso y aprovechamiento de los componentes de información por parte de los grupos de interés	SI
	Apoyar la toma de decisiones relacionadas con el logro de los objetivos estratégicos con la información suministrada a la alta dirección	SI
	Compartir información entre sus entidades con el Sector o territorio, a través de los sistemas de información integrados, posibilitando acciones para establecer nuevas estrategias sectoriales	SI
	Documentar el catálogo de componentes de la información	NO



Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
	Establecer la arquitectura de información documentada y actualizada	NO
	Identificar los datos maestros	NO
	Definir un esquema para el gobierno y la gestión de los Componentes de información	NO
	Definir las fuentes únicas de información en la Entidad	NO
	Definir y utilizar un esquema de gestión de la calidad de los componentes de información	NO
	Evaluar la calidad de los componentes de información de la entidad	NO
	Implementar controles y acciones de mejora frente a la calidad de la información en el Entidad	SI
	Tener definidos procesos de gestión de información para recolección, validación, consolidación y publicación	NO
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	NO
	Administrar Sistemas de Información	SI
	Establecer un Catálogo de sistemas de información actualizado	NO
	Establecer una Arquitectura de Sistemas de Información documentada y actualizada	NO
	Establecer estándares y lineamientos para la implementación de sistemas de información	SI
	Definir e implementar una Metodología de referencia para el desarrollo de sistemas de información	NO
	Establecer un control centralizado, planeado y un manejo general básico para los sistemas de información existentes	SI
	Establecer una documentación que permita dar soporte y mantenimiento adecuados para los sistemas de información	SI
	Monitorear y medir el desempeño de los sistemas de información, para tomar acciones cuando presente algún	SI



Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
	tipo de fallo	
	Lograr la integración de aplicaciones, acorde a la planeación establecida y adecuándose a las necesidades de los procesos	SI
	Innovar desde el punto de vista técnico y de los procesos y no según las coyunturas situacionales de la entidad	SI
	Documentar la arquitectura de solución y referencia para los sistemas de información de la Entidad	NO
	Definir e implementar un esquema de mantenimiento y soporte a los sistemas de información incluyendo si estos son mantenidos por terceros	SI
	Definir e implementar un esquema para el gobierno y gestión de los sistemas de información durante el ciclo de vida, que incluya planeación, diseño, desarrollo, pruebas, puesta en producción y mantenimiento	SI
	Definir e implementar un plan de aseguramiento de la calidad durante el ciclo de vida de los sistemas de información que incluya criterios no funcionales y de calidad de la los mismos	SI
Infraestructura Servicios Tecnológicos	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
	Tener definidos ANS sobre los servicios tecnológicos que se prestan a los usuarios	SI
	Identificar las capacidades actuales de los Servicios Tecnológicos y proyectó las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento	SI
	Cumplir con los niveles de seguridad requeridos por la entidad para los servicios prestados	SI
	Realizar a través de múltiples canales (web, móvil, etc.) el acceso a las aplicaciones para disponer de los servicios	SI
	Realizar de manera centralizada la gestión de los servicios	SI



Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
	tecnológicos	
	Documentar los componentes de infraestructura de la institución pública, detallando para cada componente los sistemas de información, bases de datos, el hardware y equipos de cómputo y telecomunicaciones, y en general todos los servicios tecnológicos que soporta	SI
	Establecer una estrategia para la prestación de los servicios tecnológicos en cuanto a disponibilidad, operación continua, disponibilidad y mantenimiento	SI
	Establecer un esquema para la administración y operación de infraestructura, sistemas de información y servicios tecnológicos, existen contratos de soporte de los componentes de infraestructura	SI
	Establecer una estrategia para la prestación de los servicios tecnológicos en cuanto a implementación de mejores prácticas	SI
	Implementar un plan de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura y demás Servicios Tecnológicos de la institución	SI
	Definir e implementar un procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de un punto único de contacto	SI
Uso y apropiación	Desarrollar la formación del personal en TI, según los planes de capacitación concertados con Talento Humano	SI
	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de TI, a través de encuestas con indicadores	SI
	Comunicar y divulgar apropiadamente la oferta de servicios de TI para su apropiación a los usuarios	SI
	Promover experiencias de aprendizaje alternativo, a través de herramientas como e-learning, para el fomento del uso y la apropiación TI	NO
	Medir el nivel de uso de los servicios de TI	SI
	Definir la estrategia de uso y apropiación de TI a partir de la caracterización de grupos de interés y de la medición de indicadores de uso y apropiación de TI	SI



Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
	Implementar estrategias de preparación para el cambio y gestión de impactos sobre los proyectos de TI	NO
Seguridad	Implementar 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	SI

Fuente: Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

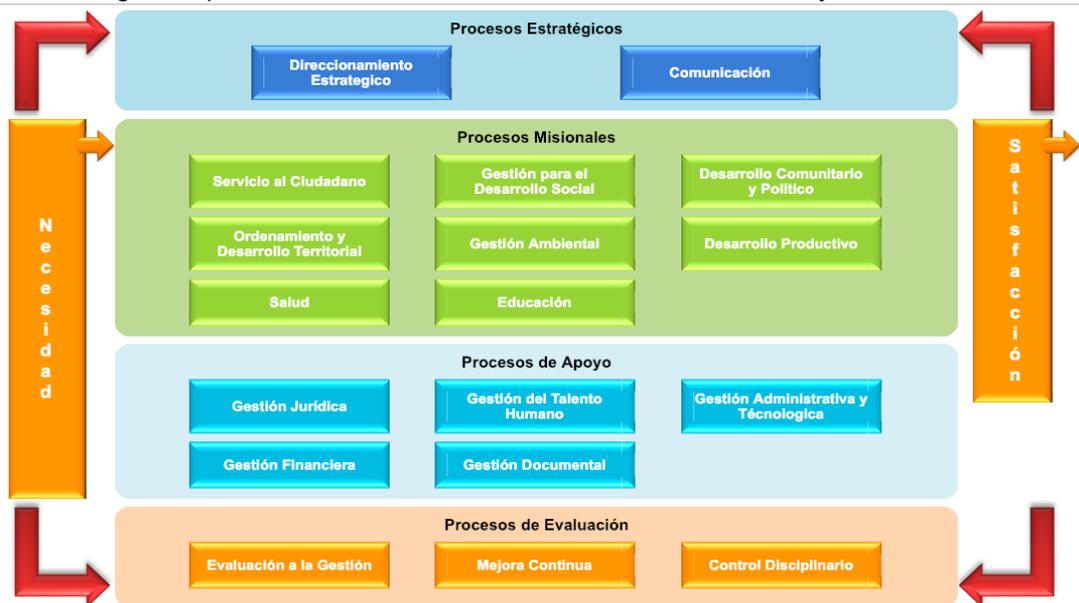
3. MODELO OPERATIVO

3.1. Descripción de los procesos

Esta sección del documento hace referencia a la descripción de alto nivel del mapa de procesos de la entidad, el cual representa el comportamiento de esta dando orientación al cómo gestiona las actividades para dar cubrimiento a su misionalidad

A continuación, se presentarán los procesos asociados a la Gobernación de San Andrés y Providencia:

Figura 3. procesos asociados a la Gobernación de San Andrés y Providencia



Fuente: Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina



3.1.1. Procesos estratégicos

Tabla 7. Procesos Estratégicos

ID	Nombre	Objetivo
001	Direccionamiento Estratégico	Orientar y apoyar la Planeación Institucional, mediante la asesoría y la definición de los lineamientos e instrumentos de planeación estratégica, operativa, de participación ciudadana y del MIPG de forma oportuna, para contribuir al logro del Desarrollo Integral del Territorio del Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina.
002	Comunicación	Promover la comunicación y el intercambio informativo oportuno entre los diferentes públicos internos y externos de la Gobernación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina a través de medios confiables, con el fin de favorecer el conocimiento y comprensión de su direccionamiento estratégico y el logro de los objetivos institucionales.

Fuente: Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

3.1.2. Procesos misionales

Tabla 8. Procesos Misionales

ID	Nombre	Objetivo
001	Servicio al ciudadano	Orientar al ciudadano-cliente y partes interesadas con la información de los trámites y servicios de la Entidad a través de la atención personalizada, la gestión de las comunicaciones oficiales y las PQRSD y (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) recibidas.
002	Gestión para el desarrollo social	Gestionar el acceso a los servicios del ente territorial para la población vulnerable de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, teniendo en cuenta los enfoques: población, étnico, de género, deporte, con criterios de calidad, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios.
003	Desarrollo comunitario y político	Fortalecer e incrementar la capacidad institucional para garantizar la seguridad y el orden público en el Archipiélago, mediante la promoción de los derechos constitucionales, la convivencia ciudadana en paz, la conservación del orden público, la movilidad eficiente y segura, el control de la densidad poblacional.
004	Ordenamiento y desarrollo territorial	Orientar el desarrollo y ordenamiento del territorio que comprende el archipiélago, facilitando su articulación de los procesos de concertación y participación en los asuntos de interés público o general de la nación y el departamento que permitan el desarrollo del territorio y mejoren las condiciones de vida de la población.
005	Gestión Ambiental	Ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, control y



ID	Nombre	Objetivo
		vigilancia conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente o por las Corporaciones Autónomas Regionales, además de las delegadas en función de Ley.
006	Desarrollo productivo	Desarrollar e implementar estrategias, políticas, planes, programas, proyectos y actividades encaminadas al turismo sostenible, gestión agropecuaria y pesquera, así como la competitividad y fomento económico.
007	Salud	Administrar, vigilar y coordinar la gestión en salud pública con los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), de manera oportuna y efectiva, mediante la elaboración de las políticas y el Plan Territorial de Salud Pública, para el mejoramiento continuo de las condiciones en salud y la calidad de vida de la población del Departamento Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina.

Fuente: Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

3.1.3. Procesos de apoyo

Tabla 9. Procesos de Apoyo

ID	Nombre	Objetivo
002	Gestión de Talento Humano	Administrar el talento humano, a través de las actividades de selección, vinculación, inducción, reinducción, entrenamiento, capacitación, compensación, bienestar y salud ocupacional, evaluación y desvinculación de personal, para asegurar el desarrollo del personal y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
003	Gestión Administrativa Y tecnológica	Administrar los bienes muebles e inmuebles y la gestión y tecnológica de la Gobernación, con el fin de asegurar su funcionamiento y propender por el desarrollo de la misión institucional.
004	Gestión Financiera	Planear, ejecutar y administrar los recursos financieros para garantizar la operación de la entidad y la sostenibilidad de la deuda pública, de acuerdo con la normatividad vigente a través de herramientas e instrumentos con el fin de dar a conocer de manera oportuna y veraz, el nivel de ejecución para la toma de decisiones.
005	Gestión Documental	Establecer las directrices que se deben aplicar para el manejo y control de los documentos de archivo y de las comunicaciones oficiales que ingresan, generan y/o eliminan en ejercicio de las funciones de las dependencias de la entidad, brindando información eficiente y eficaz en cumplimiento al mejoramiento continuo de la gestión documental.

Fuente: Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina



3.1.4. Procesos de evaluación y control

Tabla 10. Procesos de Evaluación y Control

ID	Nombre	Objetivo
001	Proceso de evaluación de la gestión	Evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y su mejoramiento continuo a través de la realización de auditorías, seguimientos y verificaciones a los diferentes procesos, dependencias o proyectos, analizando sus resultados de acuerdo con lo observado y generando recomendaciones, para junto con la asesoría y acompañamiento necesarios, coadyuvar al fortalecimiento del Sistema, e interactuar en materia de Control Interno con los entes externos que se requiera.
002	Proceso de Mejora Continua	Administrar el Sistemas de Gestión de Calidad dando cumplimiento de las acciones preventivas y/o correctivas arrojadas como resultado de auditorías internas y externas, adoptando y socializando políticas, directrices, procesos, procedimientos que permitan la mejora continua de los procesos, con oportunidad y eficacia.
003	Proceso de Control Disciplinario	

Fuente: Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

3.2. Alineación de TI con los procesos

A continuación, se presenta la alineación estratégica de Ti en el cual se busca identificar cuáles son los sistemas de información de la Secretaría TIC que apoyan la gestión de los procesos establecidos de Gobernación de San Andrés y Providencia:

Tabla 11. Alineación Estratégica de TI

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento
001	Direccionamiento estratégico	Estratégicos	Sistema de Administración de Documentos	Parcial
002	Comunicación	Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Administrativa de la Comunicación Pública Producción Audiovisual Comunicaciones Corporativas Sitio Web Redes Sociales Sistemas de comunicaciones internas, Intranet 	Sin Cobertura Sin Cobertura Total Total Total Total
001	Servicio al ciudadano	Misional	<ul style="list-style-type: none"> Control y seguimiento a PQRS Comunicaciones oficiales recibidas 	Parcial Parcial



ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento
			(DEMANDAS, PROCESOS JURIDICOS, ADMINISTRATIVOS Y TRAMITES) INTERNO <ul style="list-style-type: none"> • Expedición de la tarjeta para inversionistas • Expedición de la tarjeta para trabajadores foráneos • Expedición de la tarjeta por independiente • Expedición de la tarjeta de residencia permanente para raizales • Permiso de rotura y excavación • Permiso a vendedores ambulantes • Préstamo de escenarios deportivos • Permiso a vendedores estacionarios • Permiso para eventos • Permiso de transporte de animales • Reconocimiento deportivo • Reclamo por estratificación • Solicitud por estratificación • Expedición de la tarjeta a menores de edad (OCRE) • Atención a PQRSD 	Parcial Parcial Parcial Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Parcial Parcial Parcial
002	Gestión para el desarrollo social	Misional	<ul style="list-style-type: none"> • Registro, consulta y seguimiento de los beneficios entregados a los diferentes grupos poblacionales de acuerdo con sus necesidades • Programas de asistencia al adulto mayor • Novedades inscripción al SISBEN • Registro de las demandas o inscripciones a los diferentes programas de bienestar social 	Sin Cobertura Sin Cobertura Parcial Parcial
005	Gestión ambiental	Misional	Quejas, trámites, solicitudes ambientales	Sin Cobertura
001	Gestión jurídica	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión jurídica • Revisión de Actos Administrativos • Atención Tutelas 	Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura
002	Gestión del talento humano	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de Nómina • Bienestar laboral • Administración Prestaciones Sociales • Evaluación del Desempeño, Planes de Mejoramiento, Acuerdos de Gestión • Certificados Laborales • Accidentes e Incidentes de Trabajo • Inducción, Capacitación, Formación 	Parcial Parcial Parcial Sin Cobertura Parcial Sin Cobertura Sin Cobertura



ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento
			<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de selección de personal • Pago de nómina • Proceso de compensación, aportes parafiscales, seguridad social • Procedimiento Disciplinario 	Sin Cobertura Parcial Parcial Parcial
003	Gestión administrativa y tecnológica	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Bases de Datos • Administración respaldos y recuperación • Gestión de Incidentes • Gestión de la Configuración • Acuerdos de Nivel de Servicio • Gestión de Problemas • Monitoreo de la red • Administración de Sistemas Operativos • Mantenimiento correctivo • Mantenimiento preventivo • Gestión de Acceso • Gestión de usuario TI • Gestión de la Seguridad de la Información • Copias de seguridad sistemas de información • Gestión del Conocimiento • Gestión de Cambios 	Sin Cobertura Sin Cobertura Total Sin Cobertura Sin Cobertura Total Total Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura
004	Gestión financiera	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema para determinar proyecciones de ingresos y de gastos • Presupuesto • Causación • Pago Nómina • Registros Contables • Órdenes de pago • Impuestos • Inscripción Proveedores • Procesos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar • Estados de saldos de caja y bancos, conciliación bancaria, aplicación de notas débito-crédito, banca electrónica • Proceso contable • Solicitud de los CDPs, RDPs • Expedición y generación de los CDPs y RDPs • Cobro coactivo 	Sin Cobertura Total Total Parcial Total Total Parcial Total Total Total Total Total Total
005	Gestión documental	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de Documentos • Radicación de Documentos • Digitalización de Documentos 	Sin Cobertura Parcial



ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento
			<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de Documentos • Préstamo de Documentos 	Sin Cobertura Parcial
001	Evaluación a la gestión	Evaluación y control	<ul style="list-style-type: none"> • Acción correctiva • Acción preventiva • Apertura y trámite procesos disciplinarios • Auditoría Interna • Revisión de la alta dirección • Sistemas de apoyo para el manejo y publicación de indicadores 	Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura
002	Mejora continua	Evaluación y control	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de Riesgos • Control de Documentos 	Parcial Parcial
003	Control disciplinario	Evaluación y control	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas para el registro, control y seguimiento de los planes de acción • Herramientas para el registro, control y seguimiento de los planes de mejoramiento • Control de documentos • Control del producto no conforme • Control de registros • Sistemas de apoyo para la formulación, control y seguimiento de no conformidades 	Parcial Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura Sin Cobertura

Fuente: Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

La información del cuadro anterior de alineación estratégica de TI con los procesos de Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, son producto de una información entregada por la Secretaría TIC en el levantamiento de información que estaban realizando con cada una de Secretarías.



Figura 4. procesos asociados la Gobernación de San Andrés y Providencia



Fuente: Edured

3.3. Trámites

Los trámites registrados en el SUIT son los que me muestran en la tabla 12, aquí podemos encontrar el nombre, descripción, si tiene costo y como se presta el servicio (Presencial, en línea y parcialmente en línea):

Tabla 12. Trámites

ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
001	Actualización información en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Obtener la corrección o actualización de los datos de una o varias personas ya registradas en la base de datos del SISBEN, tales como: nombres, apellidos, número de documento de identificación, tipo de documento, empleo, nivel de educación o cualquier novedad de los miembros del hogar.	Presencial No tiene costo
002	Afiliación de Enmarcaciones	Afiliar una o más embarcaciones de bandera Colombiana o extranjera, para ejercer la actividad de la pesca comercial artesanal e industrial	Presencial No tiene costo



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
003	Afiliación, desafiliación o reemplazo de embarcaciones	Renovar o modificar la flota pesquera de un titular de permiso de pesca, afiliando, desafiliando o reemplazando una o más embarcaciones de bandera colombiana o extranjera.	Presencial Si tiene costo
004	Ajuste de cotas y áreas	Autorización para incorporar en los planos urbanísticos previamente aprobados para expedir licencias, la corrección técnica de cotas y áreas de un predio o predios determinados cuya urbanización haya sido ejecutada en su totalidad.	Presencial No tiene costo
005	Ajuste de un plan parcial adoptado	Aprobación del proyecto de ajuste o modificación de un plan parcial aprobado, teniendo en cuenta únicamente las instancias o autoridades a cuyo cargo se encuentren los asuntos objeto del ajuste necesario para el desarrollo del respectivo plan.	Presencial No tiene costo
006	Ampliación del servicio educativo	Obtener autorización para que un establecimiento educativo oficial o privado de educación formal o de educación para el trabajo y el desarrollo humano, pueda ofrecer el servicio educativo en niveles y programas diferentes a los registrados en la licencia de funcionamiento.	Presencial No tiene costo
007	Anulación de las tornaguías	Anular la expedición del certificado único de transporte de mercancías gravadas con el impuesto al consumo o que sean objeto de monopolio rentístico (tornaguías), cuando se ha dejado de movilizar los productos antes del vencimiento de su vigencia o en caso que los productos hayan sido hurtados.	Presencial No tiene costo
008	Apertura de los centros de estética y similares	Obtener autorización para la apertura y puesta en funcionamiento de establecimientos que ofrecen servicios de estética ornamental tales como: centros de estética, institutos de belleza, centros de bronceado y demás establecimientos donde se realicen procedimientos cosméticos, faciales o corporales.	Presencial No tiene costo



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
009	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Inscripción de los libros de tesorería, inventarios, actas de asamblea, directivas y registro de afiliados de las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociaciones de Juntas de Acción Comunal.	Presencial No tiene costo
010	Aprobación de los planos de propiedad horizontal	Obtener la aprobación de los planos de alinderamiento, cuadros de áreas o proyecto de división entre bienes privados y bienes comunes de la propiedad horizontal.	Presencial No tiene costo
011	Aprobación de piscinas.	Permiso para la intervención del terreno destinado a la construcción de piscinas.	Presencial No tiene costo
012	Aprobación de las reformas estatutarias de los organismos deportivos y/o recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	Obtener aprobación de las reformas estatutarias que mediante asamblea realizaron los organismos deportivos y/o recreativos y demás entidades vinculadas al Sistema Nacional del Deporte	Presencial No tiene costo
013	Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio	Aprobación o renovación de plazas para el cumplimiento del servicio social obligatorio en medicina, enfermería, odontología y bacteriología, que permite mejorar el acceso y calidad de los servicios de salud, especialmente en poblaciones deprimidas urbanas y rurales o de difícil acceso a los servicios de salud.	Presencial No tiene costo
014	Ascenso en el escalafón nacional docente	Aumentar un grado dentro de la escala salarial para los docentes que deseen mejorar sus ingresos	Presencial No tiene costo
015	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Ascenso de un docente o directivo docente a otro grado dentro del escalafón o reubicación de nivel salarial dentro del mismo grado	Presencial Si tiene costo
016	Asignación de nomenclatura	Obtener el número de identificación único de los bienes raíces que se encuentren dentro de la jurisdicción.	Presencial No tiene costo
017	Asistencia técnica rural	Otorga una visita técnica de asesoría para actividad pecuaria y agrícola.	En línea No tiene costo



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
018	Autorización para alojamiento de turista en vivienda de residente	Alojar turistas en vivienda familiar	Presencial No tiene costo
019	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	Autorización para desarrollar programas de educación sanitaria, que permite capacitar al personal que manipula, procesa y expende alimentos y productos cárnicos comestibles, alimentos comercializados en vía pública, leche cruda para consumo humano directo comercializada de manera ambulante, y objetos, envases, materiales y equipamientos en contacto con alimentos.	Presencial No tiene costo
020	Autorización para el movimiento de tierras.	Obtener la aprobación para realizar trabajos en un terreno con el fin de dejarlo despejado y nivelado, como fase preparatoria de futuras obras de parcelación, urbanización y/o construcción	Presencial No tiene costo
021	Autorización sanitaria para la concesión de aguas para el consumo humano	Obtener la autorización que acredita que las características físicas, químicas y microbiológicas encontradas en el agua son aptas para el consumo humano.	Presencial Si tiene costo
022	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	Legalizar ante la Secretaría de Educación de la jurisdicción el cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado.	Presencial No tiene costo
023	Cambio de residencia de una isla a otra	Autorización de cambio de domicilio de la isla de San Andrés a Providencia y Santa catalina	Semipresencial No tiene costo
024	Cambio tarjeta de residencia del menor de edad la mayoría de edad	Cambiar la tarjeta de residencia, reemplazando el número de la tarjeta de identidad por el número de la cedula de ciudadanía	Presencial No tiene costo
025	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Obtener la cancelación del registro de industria y comercio cuando cesen definitivamente el desarrollo de actividades industriales, comerciales o de servicios sujetas a dicho impuesto.	Presencial No tiene costo
026	Cancelación permiso de	Obtener la cancelación de patentes y	En línea



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
	pesca acuícola	permisos concernientes al ejercicio de la actividad pesquera o acuícola.	No tiene costo
027	Certificación Movilización de recursos pesqueros	Otorga potestad al solicitante para movilizar más de 50 kg de recursos pesqueros a través de la expedición de un salvoconducto.	En línea No tiene costo
028	Certificado de estratificación socioeconómica	Certificar el estrato socioeconómico oficial de uno o varios inmuebles residenciales, urbanos y rurales que se encuentren en jurisdicción del municipio.	Presencial No tiene costo
029	Certificado de permiso de ocupación	Obtener el certificado que acredita el cabal cumplimiento de las obras construidas de conformidad con la licencia de construcción en la modalidad de obra nueva u obra de adecuación a las normas de sismo resistencia y/o normas urbanísticas y arquitectónicas.	Presencial No tiene costo
030	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	Envío de la evaluación del servicio educativo para autorizar la fijación o reajuste de tarifas de matrículas, pensiones y cobros periódicos de establecimientos educativos privados que ofrezcan los niveles o ciclos de educación preescolar, básica y media que aspiran a clasificarse en el régimen de libertad regulada, de libertad vigilada o en el régimen controlado.	Semipresencial No tiene costo
031	Clausura de un establecimiento educativo	Obtener la autorización para el cierre definitivo de un establecimiento educativo privado.	Presencial No tiene costo
032	Concepto de norma urbanística	Dictamen sobre las normas urbanísticas y demás vigentes aplicables a un predio que va a ser construido o intervenido.	Presencial No tiene costo
033	Concepto de uso del suelo	Obtener el dictamen escrito sobre uso o usos permitidos en un predio o edificación, de conformidad con las normas urbanísticas del plan de ordenamiento territorial y los instrumentos que lo desarrollen.	Presencial No tiene costo
034	Copia certificada de	Obtener la certificación de que la copia	Presencial



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
	planos	adicional de los planos es idéntica a los planos que se aprobaron en la respectiva licencia urbanística.	No tiene costo
035	Curso de manipulación higiénica de alimentos	Obtener formación en educación sanitaria, principios básicos de Buenas Prácticas de Manufactura y prácticas higiénicas en manipulación de alimentos, con el fin de que se encuentre en la capacidad de adoptar las precauciones y medidas preventivas necesarias para evitar la contaminación o deterioro de los alimentos.	Presencial No tiene costo
036	Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Declaración y pago que se genera por los derechos de explotación de rifas locales ya sean ocasionales, periódicas, semanales o mensuales.	Presencial No tiene costo
037	Desafiliación de Embarcaciones artesanales e industriales	Desafiliar embarcaciones de banderas nacionales o extranjeras para ejercer la actividad de la pesca comercial artesanal e industrial	Presencial No tiene costo
038	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	Fijar las delimitaciones y la información sobre los determinantes aplicables para el ajuste o modificación de un plan parcial aprobado.	Presencial No tiene costo
039	Determinantes para la formulación de planes parciales	Fijar las delimitaciones y la información sobre los determinantes aplicables para la formulación del plan parcial.	Presencial No tiene costo
040	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Obtener la devolución y/o compensación de pagos, si tiene pagos en exceso o lo no debido, es decir, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.	Presencial No tiene costo
041	Duplicado de Tarjeta de Residencia	Obtener duplicado de Tarjeta de Residencia por pérdida o deterioro.	Presencial Si tiene costo
042	Encuesta del sistema de identificación y	Ser encuestado para ingresar a la base de datos del SISBEN en los siguientes	Presencial



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
	clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	casos: cuando la persona u hogar no han sido encuestados y lo requieren por primera vez, por cambio de domicilio dentro del mismo municipio o a otro municipio, cuando hay inconformidad con el puntaje obtenido, por inclusión de hogares nuevos en la unidad de vivienda, o por deterioro de la vivienda por desastres naturales	No tiene costo
043	Exención del impuesto de industria y comercio	Obtener la exoneración de una parte o de la totalidad del pago del impuesto de industria y comercio para aquellas personas naturales o jurídicas que ejerzan determinadas actividades industriales, comerciales o de servicios en las respectivas jurisdicciones municipales.	Presencial No tiene costo
044	Exención del impuesto predial unificado	Exoneración total de la obligación que tienen las personas naturales y jurídicas propietarias o poseedoras de predios, de conformidad con la causal determinada por las respectivas jurisdicciones territoriales.	Presencial No tiene costo
045	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de obligaciones tributarias.	Presencial Si tiene costo
046	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	Obtener la aprobación de la propuesta del plan parcial desarrollado conforme a lo establecido en los determinantes. Mediante el plan parcial se establece el aprovechamiento de los espacios privados, con la asignación de sus usos específicos, intensidades de uso y edificabilidad.	Presencial Si tiene costo
047	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Obtener la autorización para unificar varios establecimientos educativos oficiales o privados de una misma jurisdicción, formando una nueva institución educativa con estructura administrativa propia.	Presencial Si tiene costo
048	Impuesto a la publicidad visual exterior	Declaración y pago del impuesto por la instalación y exhibición de toda publicidad exterior visual o medio masivo de	Presencial Si tiene pago



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
		comunicación destinado a informar o llamar la atención del público a través de elementos visuales como leyendas, inscripciones, dibujos, fotografías, signos o similares, visibles desde las vías de uso o dominio público, bien sean peatonales o vehiculares, terrestres, fluviales, marítimas o aéreas.	
049	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas nacionales	Declaración y pago que todo productor o importador de cervezas, sifones, refajos y mezclas debe realizar y solidariamente con ellos, los distribuidores de bebidas fermentadas con bebidas no alcohólicas. El impuesto se causa en el momento en que el productor entrega los productos nacionales en la fábrica o en planta para su distribución, venta o permuta, o para publicidad, promoción, donación, comisión o los destina al autoconsumo.	Presencial Si tiene pago
050	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional	Declaración y pago que todo productor de cigarrillos y tabaco elaborado debe realizar siendo también solidariamente responsables directos, los transportadores y expendedores al detal, cuando no puedan justificar debidamente la procedencia de los productos que transportan o expenden, en la jurisdicción. El impuesto se causa para el caso de productos nacionales, en el momento en que el productor los entrega en fábrica o en planta para su distribución, venta o permuta en el país, o para publicidad, promoción, donación, comisión o los destina a autoconsumo.	Presencial Si tiene pago
051	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen nacional	Declaración y pago que todo productor de licores, vinos, aperitivos y similares debe realizar, siendo también solidariamente responsables directos, los transportadores y expendedores al detal, cuando no puedan justificar debidamente la procedencia de los productos que transportan o expenden, en la jurisdicción. El impuesto se causa en el momento en que el productor los entrega en fábrica o en planta para su distribución, venta o permuta en el país, o para	Presencial Si tiene pago



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
		publicidad, promoción, donación, comisión o los destina a autoconsumo.	
052	Impuesto de delimitación urbana	Declaración y pago que se realiza cuando existe una construcción nueva o refacción de las existentes.	Presencial Si tiene pago
053	Impuesto de espectáculos públicos	Pago que se genera por la realización o presentación de espectáculos públicos diferentes de los espectáculos de artes escénicas.	Presencial Si tiene pago
054	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	Declaración y pago del impuesto por el ejercicio de cualquier actividad comercial, industrial o de servicios, en forma permanente u ocasional en inmuebles determinados, con establecimientos de comercio o sin ellos.	Presencial Si tiene pago
055	Impuesto de registro	Pago que se genera por la inscripción de los documentos que contengan contratos, actos, declaraciones o decisiones jurídicas y que por normas legales deban registrarse en las oficinas de Instrumentos Públicos o en las Cámaras de Comercio.	Presencial Si tiene pago
056	Impuesto predial unificado	Pago que todo propietario, poseedor o quien disfrute del bien ajeno, debe realizar sobre los bienes inmuebles o predios ubicados en la respectiva jurisdicción del Municipio o Distrito	Semipresencial Si tiene pago
057	Impuesto sobre vehículos automotores	Declaración y pago que recae sobre los propietarios o poseedores de vehículos de servicio particular nuevos, usados, los que se internen temporalmente en el territorio nacional y motocicletas cuyo cilindraje sea superior a 125 centímetros cúbicos.	Semipresencial Si tiene pago
058	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Obtener la inclusión de una persona en la ficha de clasificación socio-económica de un hogar existente en la base de datos del SISBEN y pueda de esta manera, ser un potencial beneficiario para acceder a programas sociales.	Presencial No tiene costo



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
059	Inscripción de dignatarios de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	Registro y reconocimiento al Representante Legal y demás dignatarios de los organismos deportivos y/o recreativos y demás entidades vinculadas al Sistema Nacional del Deporte, que hayan sido elegidos para el desempeño de los órganos de administración, control y disciplina.	Presencial No tiene costo
060	Inscripción de la propiedad horizontal	Registrar a la persona jurídica que se encuentra conformada por los propietarios de los bienes de dominio particular.	Presencial No tiene costo
061	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	Incorporar y registrar en la base de datos de las Entidades Departamentales y Distritales de Salud la información de los servicios prestados por Instituciones prestadoras de servicios- IPS, profesionales independientes, servicios de transporte o traslado asistencial de pacientes y entidades con objeto social diferente a la prestación de servicios de salud.	Semipresencial No tiene costo
062	Inscripción en el registro general de pesca embarcaciones artesanales	Inscribir en el registro general de pesca los permisos, autorizaciones, concesiones y patentes de pesca y acuicultura, las embarcaciones pesqueras, los establecimientos y plantas procesadoras, los titulares de derechos pesqueros, los pescadores que presten servicios en embarcaciones de pesca comercial, las comercializadoras de productos pesqueros y los cultivos de recursos pesqueros.	En línea No tiene costos
063	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Aprobación de la adopción o reforma de los estatutos que rigen los asuntos internos de las Juntas de acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociaciones de Acción Comunal	Presencial No tiene costo
064	Legalización de las tornaguías	Dar fe de que las mercancías amparadas con el certificado expedido han llegado a la entidad territorial de destino.	Presencial No tiene costo
065	Licencia de funcionamiento de	Autorizar a una institución o centro para ofrecer el servicio educativo a las	Presencial



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
	instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	personas en edad relativamente mayor a la aceptada regularmente, en la educación por niveles y grados del servicio público educativo.	No tiene costo
066	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Obtener el reconocimiento oficial por medio del cual se le autoriza la apertura y operación del establecimiento educativo privado para prestar el servicio público de educación formal, en los niveles de preescolar, básica y media.	Presencial No tiene costo
067	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Obtener reconocimiento de los requisitos básicos para el funcionamiento adecuado de un programa de educación para el trabajo y el desarrollo humano.	Presencial Si tiene pago
068	Licencia de inhumación de cadáveres	Autorización para enterrar o depositar cadáveres, restos óseos y partes humanas en los cementerios.	Presencial No tiene costo
069	Licencia de intervención del espacio público	Autorización previa para intervenir bienes de uso público incluidos en el espacio público, de conformidad con las normas urbanísticas adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial y en los instrumentos que lo desarrollen y complementen.	Presencial No tiene costo
070	Licencia de intervención y ocupación temporal de playas marítimas y terrenos de bajamar	Autorización previa para ocupar o intervenir temporalmente las playas y zonas de bajamar.	Presencial No tiene costo
071	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	Autorización para ocupar una zona de cesión pública o de uso público con edificaciones destinadas al equipamiento comunal público.	Presencial No tiene costo



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
072	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	Obtener la expedición o renovación de las licencias de salud ocupacional como persona natural o jurídica, pública o privada que oferte a nivel nacional servicios en seguridad y salud en el trabajo.	Presencial No tiene costo
073	Licencia urbanística	Obtener la autorización previa para adelantar obras de urbanización y parcelación de predios; de construcción en sus modalidades de obra nueva, ampliación, adecuación, modificación, restauración, reforzamiento estructural, demolición, reconstrucción y cerramiento; y de subdivisión en sus modalidades rural, urbana y reloteo.	Presencial No tiene costo
074	Liquidación pago tasas y derechos	Otorga potestad al solicitante para aprovechar la comercialización de productos pesqueros a través del pago de impuestos.	En línea Si tiene pago
075	Modificación del plano urbanístico	Actualizar la información contenida en los planos y cuadros de áreas de las urbanizaciones aprobadas y ejecutadas, cuya licencia esté vencida.	Presencial No tiene pago
076	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Realizar el cambio o actualización en el registro de contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio cuando hayan modificaciones efectuadas con relación a la actividad económica, sujeto pasivo del impuesto o establecimientos, tales como la venta, enajenación, modificación de la razón social, transformación de las actividades que se desarrollen, cambio de dirección del establecimiento y cualquier otra susceptible de modificar en los registros.	Presencial No tiene pago
077	Patente de pesca	Obtener la autorización para ejercer la actividad pesquera, mediante el uso de embarcaciones mayores de tres (3) toneladas de registro neto	Presencial Si tiene pago
078	Permiso de Comercialización de Recursos Pesqueros	Promover la actividad de la comercialización de productos pesqueros	Presencial No tiene costo



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
079	Permiso de pesca comercial artesanal	Poder realizar la actividad de la pesca artesanal en las áreas de pesca del archipiélago.	Presencial No tiene costo
080	Permiso de pesca comercial deportiva	Tiene por objeto la captura de especies con fines de recreación y esparcimiento deportivo.	Parcialmente en línea Pago en línea
081	Permiso de pesca comercial industrial	Permiso para desarrollar actividades de extracción de recursos pesqueros, con carácter comercial e industrial.	Parcialmente en línea Pago en línea
082	Permiso de procesamiento de productos pesqueros	Otorga potestad al solicitante para aprovechar la comercialización de productos pesqueros (procesamiento y/o transformación) a través de la expedición de una resolución.	Parcialmente en línea Pago en línea
083	Permiso integrado de pesca	Tiene como objeto principal la extracción y el procesamiento de recursos pesqueros con fines comerciales	Parcialmente en línea Pago en línea
084	Permiso para ejercer la Acuicultura	Autorizar el cultivo de especies hidrobiológicas mediante técnicas apropiadas en ambientes naturales o artificiales, bajo control.	Presencial No tiene costo
085	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Habilitación que se le otorga a los interesados en promocionar, anunciar y/o desarrollar planes de vivienda para ejercer las actividades de transferencia de dominio a título oneroso.	Presencial No tiene costo
086	Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	Reconocimiento de las ligas y asociaciones deportivas constituidas como corporaciones o asociaciones por un número mínimo de clubes promotores o deportivos o de ambas clases, para fomentar, patrocinar y organizar la práctica de uno o varios deportes o modalidades deportivas, dentro del ámbito territorial.	Presencial No tiene costo
087	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción	Acreditar a las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociaciones de Juntas de Acción	En línea No tiene Pago



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
	comunal de primero y segundo grado	Comunal como organizaciones sin ánimo de lucro, con capacidad suficiente para contraer obligaciones, ejercer derechos y realizar actividades en beneficio de la comunidad que representan.	
088	Reemplazo de Enmarcaciones artesanales e industriales	Reemplazar en la patente a embarcaciones dedicadas a ejercer la actividad de la pesca comercial artesanal e industrial	En línea No tiene Pago
089	Registro de extinción de la propiedad horizontal	Habilitación que se le otorga a los interesados en promocionar, anunciar y/o desarrollar planes de vivienda para ejercer las actividades de transferencia de dominio a título oneroso.	En línea No tiene Pago
090	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	Registrar las firmas de rectores, directores y secretarios (a) de los establecimientos educativos oficiales y privados para que puedan expedir certificados de estudios, títulos de bachiller y registro de diplomas.	Presencial No tiene costo
091	Registro de la publicidad exterior visual.	Inscribir el medio masivo de comunicación destinado a informar o llamar la atención del público a través de elementos visuales como leyendas, inscripciones, dibujos, fotografías, signos o similares, visibles desde las vías de uso o dominio público, bien sean peatonales o vehiculares, terrestres, fluviales, marítimas o aéreas.	Presencial No tiene costo
092	Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud	Actualizar o mantener vigente la habilitación en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPSS) a Instituciones Prestadoras de Servicios, profesionales independientes, entidades de objeto social diferente y empresas de servicios de transporte o traslado asistencial de pacientes	Realizar trámite en línea No tiene costo
093	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	Reportar por parte de los prestadores de servicios de salud ante las direcciones de salud competentes las novedades o modificaciones en los servicios ofertados en el momento en que se presenten.	Semipresencial No tiene costo



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
094	Reposición y/o modificación carné pescador comercial artesanal	Realizar la actualización, modificación y reposición del documento que autoriza a las personas a practicar la actividad de la pesca comercial artesanal en el Archipiélago.	Parcialmente en línea No tiene costo
095	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Eliminar de la base de datos del SISBEN, las personas que perteneciendo a un hogar deseen retirarse o quienes perteneciendo a un hogar han fallecido. Si el jefe del hogar es la persona que se va a retirar de la base de datos de manera voluntaria o con ocasión de su fallecimiento, se deberá realizar una nueva encuesta.	Semipresencial No tiene costo
096	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Obtener el retiro de la totalidad de los miembros de un hogar de la base de datos del SISBEN.	Semipresencial No tiene costo
097	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	Declaración y pago que se genera por el consumo de gasolina motor extra y corriente nacional o importada, en la jurisdicción. Los responsables son los distribuidores mayoristas, los productores e importadores, los transportadores y expendedores al detal cuando no puedan justificar debidamente la procedencia de la gasolina que transporten o expendan y los distribuidores minoristas.	Presencial Si tiene costo
098	Tarjeta de Residencia	Adquirir el derecho a residir en forma permanente en el Departamento Archipiélago	Presencial No tiene costo
099	Tarjeta de Residencia de Inversionista	Acreditar Residencia Temporal como Inversionista	Presencial No tiene costo
100	Tarjeta de Turismo	Adquirir el derecho de entrar en el Departamento Archipiélago en calidad de turista	Presencial Si tienes costo
101	Tornaguía movilización	Obtener la autorización para el transporte de mercancías gravadas con impuestos al consumo o que sean objeto del monopolio	Presencial No tiene costo



ID	Nombre del Trámite	Descripción	Información Relevante
		rentístico de licores, entre entidades territoriales que son sujetos	
102	Tornaguía de reenvíos	Obtener la autorización para el transporte de mercancías gravadas con impuestos al consumo o que sean objeto del monopolio rentístico de licores, entre entidades territoriales que son sujetos activos de dichos impuestos cuando dichas mercancías habían sido declaradas para consumo en la entidad territorial de origen.	Presencial No tiene costo
103	Tornaguía de tránsito	Obtener la autorización para el transporte de mercancías gravadas con impuestos al consumo o que sean objeto del monopolio rentístico de licores al interior de la misma entidad territorial, en tránsito hacia otro país, entre aduanas o entre zonas francas, de conformidad con las disposiciones aduaneras pertinentes.	Presencial No tiene costo

Fuente: Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

3.4. Rupturas Estratégicas

La Secretaría TIC de la Gobernación de San Andrés y Providencia, identifica rupturas estratégicas le permiten establecer brechas en las que debe trabajar en la visión futuro ideal para llevar a cabo la transformación digital ideal en la gestión de TI, a continuación, se listan las siguientes rupturas estratégicas identificadas:

- La Gobernación del San Andrés y Providencia tiene como uno de sus propósitos establecer un ecosistema orientado a la transformación y convertirse el territorio Inteligente e innovador.
- La Secretaría TIC deberá trabajar en ser el articulador y dinamizador en el propósito de sostener una gobernanza de TIC Departamental.
- La Secretaría TIC de la Gobernación propenderá por establecer lazos de comunicación permanentes con MinTIC y estar alineada con sus lineamientos. De igual manera procurará fortalecer la relación entre MinTIC y los diversos entes regionales y municipales.
- La Secretaría TIC de la Gobernación hace parte del consejo de gobierno, que gerencia las actividades, los recursos y el enfoque hacia un servicio de la mejor calidad a los grupos de interés de la Gobernación
- La operación tecnológica de la Secretaría estará orquestada con la misión y la visión de la entidad.



- La Secretaría TIC tiene como premisa que la información que se maneja a través de los sistemas de información y que se encuentra soportada en ambientes tecnológicos sea cada día más oportuna, más confiable y con mayor detalle.
- La Secretaría TIC propenderá por el aumento de la capacidad de análisis de la información en todas las áreas.
- La Secretaría TIC tendrá un plan de fortalecimiento del equipo humano que incluye capacitación y empoderamiento de tal manera que permita desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.
- La Secretaría TIC buscará avanzar en el proceso de transformación Digital para el departamento apoyado en el uso de las últimas tendencias tecnologías necesarias para el cumplimiento de meta.

3.5. Análisis DOFA

Teniendo en cuenta el levantamiento de la información y el análisis realizado con la información entregada por la Entidad, se identificaron los aspectos más relevantes agrupándolos en la matriz para su evaluación como parte de la metodología.

Debilidades:

- Desconocimiento por parte de usuarios de herramientas informáticas de última generación
- Inexistencia de un sistema de gestión documental
- Subutilización de herramientas de TI
- No aplicación del rehusó de información

Oportunidades:

- Evolución Tecnológica
- Políticas de gobierno digital
- Colombia compra eficiente
- Buenas prácticas de TI
- Tecnologías que apoyen la transformación de los procesos tecnológicos
- Implementación aplicaciones móviles para los ciudadanos

Fortalezas:

- Actualización de la Infraestructura de TI
- Planes de mantenimiento de la infraestructura tecnológica
- Equipo de Trabajo comprometido con la entidad
- Fortalecimiento del equipo tecnológico de la Secretaría



Amenazas:

- Resistencia al cambio por parte de los funcionarios de la entidad
- Presupuestos limitados para proyectos de TI
- Mala calidad en los servicios contratados
- Insatisfacción con los servicios de TI
- Falta de compromiso en dependencias de la entidad

4. DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Para establecer el diagnóstico del estado actual de la política de gobierno digital, se contempló la elaboración de un instrumento basado en el Manual de Gobierno Digital², *dicho manual se citará a lo largo del presente documento cada vez que se presenten textos contenidos dentro de comillas (“”).*

El nivel de cumplimiento de cada uno de los lineamientos establecidos en el modelo de gestión de Gobierno de TI del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial - MRAE se evaluó teniendo en cuenta una escala de 1 a 3, donde 1 corresponde al no cumplimiento, 2 a contar con actividades que permiten el cumplimiento y 3 al cumplimiento total del lineamiento citado, adicionalmente se analizó el cumplimiento de los servicios ciudadanos digitales y los propósitos de la política, como conclusión cada elemento que compone la política contiene parámetros de medición independientes los cuales se presentan a continuación:

4.1. Modelo de Gobierno de TI

A continuación, se presenta el análisis por cada uno de los dominios establecidos en el Modelo de Gestión de TI del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial MRAE de MinTIC, Este modelo describe la estructura del Modelo de Gestión y Gobierno TI, los dominios y lineamientos que se deben implementar por parte de la Secretaría TIC de la Gobernación para una adecuada gestión TI.

De acuerdo a los anterior, se relaciona a continuación el análisis del estado actual para cada uno de los dominios del modelo:

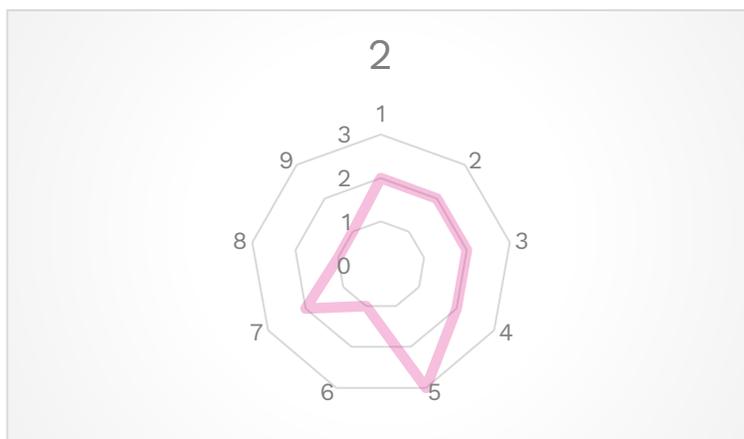
4.2. Estrategia de TI

Este dominio comprende los elementos fundamentales para orientar a Secretaría TIC en el proceso de planeación estratégica de TI para fortalecer los procesos de la Gobernación mediante el uso de las TIC.

En la siguiente figura, se puede visualizar el estado actual del dominio:



Figura 5. Estado actual componente estrategia de TI



Fuente: Edured

Teniendo en cuenta el estado actual del dominio estrategia de TI en la Gobernación, se presentan a continuación las recomendaciones respectivas que permiten el avance en el cumplimiento de los lineamientos del dominio:

- Establecer un mapa de ruta de proyectos actualizado, buscando mediante soluciones tecnológicas atender las necesidades de la Gobernación
- Desarrollar una evaluación actual de la Arquitectura Empresarial para la Gobernación y definir los artefactos requeridos para implementar los ajustes a la Arquitectura Empresarial en la entidad.
- Definir un Gobierno TI y un el procedimiento para mantener actualizado el esquema de Arquitectura Empresarial en la Gobernación.
- Implementar un Comité de Arquitectura Empresarial en el que se revisen las iniciativas y se aprueben los proyectos que involucren soluciones de TI.
- Definir indicadores e implementar un tablero de control para monitorear el desempeño de los proyectos TI establecidos en el PETI.
- Definir e implementar un catálogo de servicios cumpliendo con lo establecido en la Guía - G.ES.04 Guía del dominio de Estrategia TI: Definición del portafolio de servicios de TI.
- Elaborar un documento que incluya procedimientos, formatos e indicadores para realizar periódicamente la evaluación y el seguimiento a la Estrategia de TI.

4.3. Gobierno de TI

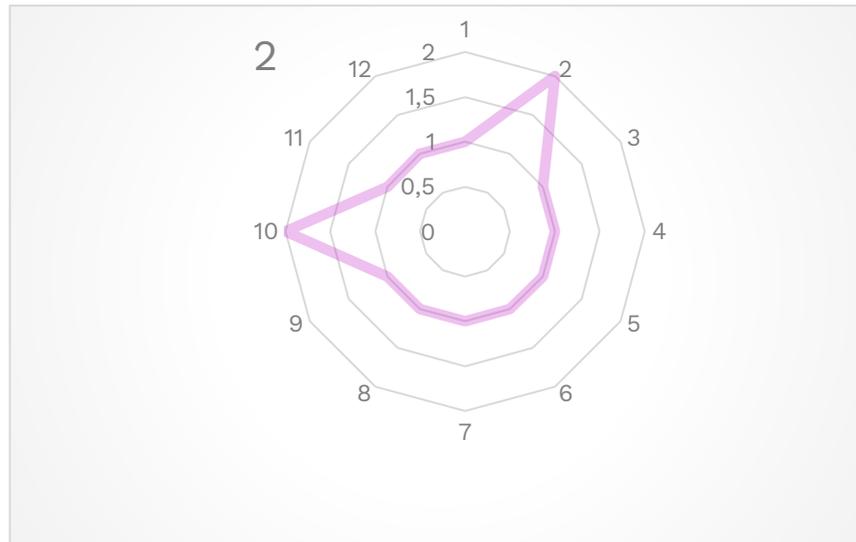
Este dominio comprende los elementos fundamentales para orientar a la Secretaría TIC de la Gobernación en la construcción del esquema de Gobierno, con el fin de



direccionar y fortalecer los procesos de toma de decisiones relacionados con la gestión de las tecnologías de la información.

En la siguiente figura, se puede visualizar el estado actual del dominio:

Figura 6. Estado actual componente gobierno de TI



Fuente: Edured

Teniendo en cuenta el estado actual del dominio Gobierno de TI en la Gobernación, se presentan a continuación las recomendaciones respectivas que permiten el avance en el cumplimiento de los lineamientos del dominio:

- Elaborar un documento que incluya las políticas, lineamientos y estrategias requeridas, para lograr establecer un Gobierno TI que apoye efectivamente, mediante el uso de la tecnología, en la solución a las necesidades de la Gobernación.
- Elaborar guías que permitan a los funcionarios e interesados la Gobernación, conocer y utilizar metodologías efectivas para especificar en forma clara las necesidades técnicas y tecnológicas de las secretarías.
- Actualizar los procesos de TI que se tienen actualmente establecidos en las diferentes áreas de la entidad, incluyendo los proyectos con soluciones tecnológicas que se tienen proyectados para atender las necesidades actuales.
- Identificar los indicadores requeridos para controlar adecuadamente los procesos de gestión de TI, mediante procedimientos y metodologías actualizadas y probadas.



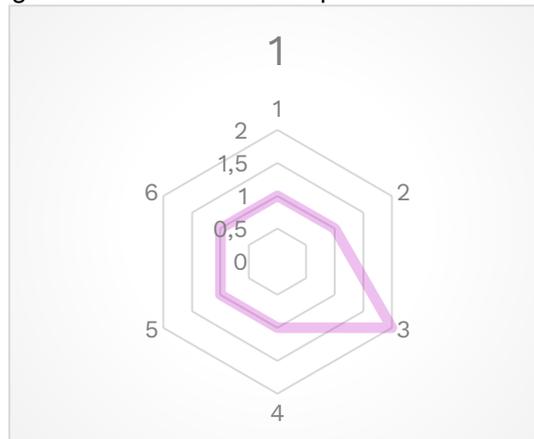
- Elaborar un instructivo de compras de elementos con componentes TIC, en el cual se verifique la validación con el proceso de compras a utilizar para la adquisición, con el fin de cumplir con la normatividad existente al respecto.
- Definir un repositorio donde se registre la documentación de cada proyecto. Este repositorio debe incluir la seguridad correspondiente para garantizar la confiabilidad de la información.
- Implementar indicadores para realizar el seguimiento de los proyectos de TI, incluyendo procedimientos e instructivos para el manejo de estos indicadores.
- Implementar un Tablero Balanceado de Control (TBC) que permita realizar seguimiento permanente a los indicadores de los proyectos TI.
- Revisar el procedimiento de proveedores existente y actualizarlo con herramientas tecnológicas que mejoren el seguimiento a los contratos con terceros.
- Elaborar procedimiento para asegurar la transferencia de conocimiento de los entregables definidos en los contratos TIC.

4.4. Información

Este dominio comprende los elementos fundamentales para orientar a la Secretaría TIC de la Gobernación en la gestión del ciclo de vida de los componentes de información.

En la siguiente figura, se puede visualizar el estado actual del dominio:

Figura 7. Estado actual componente Información



Fuente: Edured



Teniendo en cuenta el estado actual del dominio información en la Gobernación, se presentan a continuación las recomendaciones respectivas que permiten el avance en el cumplimiento de los lineamientos del dominio:

- Elaborar los procedimientos, lineamientos y directrices para la gestión y trazabilidad de los Componentes de información durante su ciclo de vida, que den solución a las necesidades de información de la Entidad.
- Consolidar con las dependencias de Secretarías y Entidades externas las necesidades de intercambios de información, para establecer las características de oportunidad, disponibilidad y seguridad que se requieren como criterios de calidad.
- Establecer la Arquitectura de Información, definir las métricas para controlar adecuadamente la arquitectura, incluyendo procedimientos e instructivos para el manejo de estos indicadores.
- Apoyar a las dependencias responsables en la Entidad de la gestión de documentos y expedientes electrónicos, en el establecimiento de sus procedimientos y el respaldo tecnológico para su gestión.
- Implementar y divulgar los mecanismos que permitan a los consumidores de los Componentes de información reportar los hallazgos evidenciados durante el uso de los servicios de información.
- Realizar un levantamiento de flujos de información de los procesos y procedimientos de la Entidad.
- Establecer estrategias para el uso y apropiación de la arquitectura de la información y los componentes de información y su gestión.

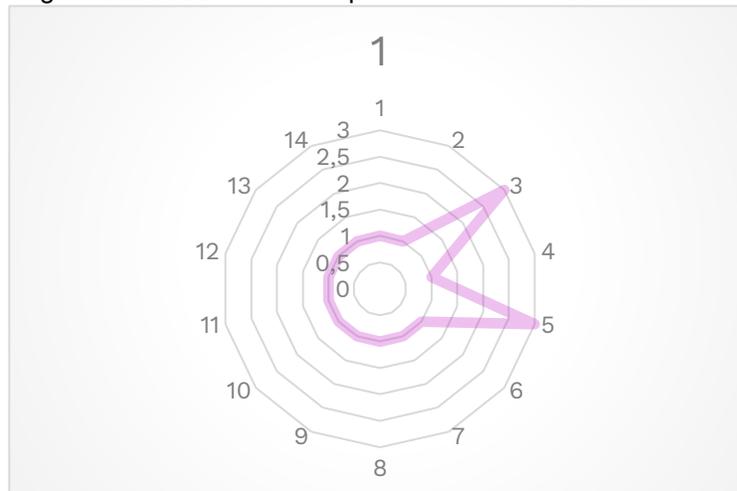
4.5. Sistemas de Información

Este dominio comprende los elementos fundamentales para orientar a la Secretaría TIC de la Gobernación en la gestión del ciclo de vida de los sistemas de información.

En la siguiente figura, se puede visualizar el estado actual del dominio:



Figura 8. Estado actual componente sistemas de información



Fuente: Edured

Teniendo en cuenta el estado actual del dominio sistemas de información en la Gobernación, se presentan a continuación las recomendaciones respectivas que permiten el avance en el cumplimiento de los lineamientos del dominio:

- Definir, documentar y apropiar la arquitectura de los sistemas de información para la Entidad.
- Elaborar el esquema de gobierno de los sistemas de información durante su ciclo de vida, desde el conocimiento de las necesidades hasta el mantenimiento de los sistemas de información; ya sea una nueva construcción o evolución, que se desarrollen internamente o a través de terceros.
- Se debe establecer el procedimiento para la generación y publicación automática de los datos abiertos desde los sistemas de información fuente.
- Documentar los mecanismos para compartir su información a partir de las necesidades de intercambio de información con otras entidades.
- Elaborar la guía de accesibilidad y usabilidad de los Sistemas de Información.
- Establecer estrategias para el uso y apropiación de la arquitectura y el esquema de gobierno de los sistemas de información.

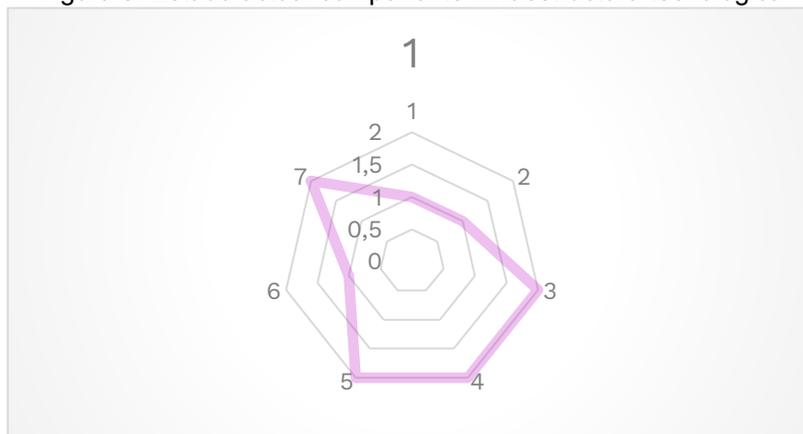
4.6. Infraestructura Tecnológica

Este dominio comprende los elementos fundamentales para orientar a la Secretaría TIC de la Gobernación en la correcta gestión del ciclo de vida de la infraestructura de TIC.

En la siguiente figura, se puede visualizar el estado actual del dominio:



Figura 9. Estado actual componente infraestructura tecnológica



Fuente: Edured

Teniendo en cuenta el estado actual del dominio servicios tecnológicos en la Gobernación, se presentan a continuación las recomendaciones respectivas que permiten el avance en el cumplimiento de los lineamientos del dominio:

- Se recomienda que el directorio de servicios tecnológicos contemple como mínimo los siguientes ítems:
 - Nombre del servicio
 - Descripción del servicio
 - Contacto del encargado institucional de gestionar el servicio
 - Objetivo del servicio
 - Características del servicio
 - Alcance del servicio
 - Canal de suministro
 - A quién va dirigido el servicio
 - Indicador de seguimiento y control del servicio, el cual permite el cálculo de los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos.
- Se recomienda que la arquitectura de servicios tecnológicos represente el intercambio de información de la entidad, la cual debe contemplar los siguientes atributos, de acuerdo con lo establecido en la G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos del Ministerio TIC:
 - Nodo
 - Dispositivo
 - Red
 - Conectividad entre nodos
 - Interfaz de infraestructura



- Sistema de software
- Función de infraestructura
- Servicios de infraestructura
- Artefacto

Cabe anotar, que una vez se realice el diagrama de arquitectura de servicios tecnológicos, dicho diagrama deberá mantener actualizado.

- Se le recomienda a la entidad documentar el plan de capacidad institucional, el cual debe contener la siguiente información de acuerdo con lo establecido en la G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos del Ministerio TIC:
 - El uso de recursos.
 - Desviaciones de la capacidad real sobre la planificada.
 - Análisis de tendencias en el uso de la capacidad.
 - Métricas establecidas para el análisis de la capacidad y monitorización del rendimiento.
 - Impacto en la calidad del servicio, disponibilidad y otros procesos TI.
- Se le recomienda a la entidad evaluar la posibilidad de utilizar la nueva generación de los acuerdos marco de precios de nube privada y nube pública adjudicados.
- Se recomienda a la entidad migrar hacia servicios de nube pública, con el fin de obtener mayor ahorro, disponibilidad y escalabilidad en la infraestructura que soporta los procesos de la entidad.
- Se recomienda documentar la arquitectura de detalle de la infraestructura tecnológica que soporta los procesos de la entidad, la cual deberá mantener debidamente actualizada.
- Se recomienda fortalecer el procedimiento para la baja de inventarios con lo establecido en la guía práctica de disposición de residuos tecnológicos y demás información asociada, que se encuentra en el siguiente link del Ministerio TIC: <https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-8017.html>
- Se recomienda que la información relacionada con el procedimiento de atención de la mesa de servicios sea consolidada en un sólo documento que contemple como mínimo los siguientes ítems:
 - Alcance
 - Valor para el negocio
 - Políticas de operación del proceso
 - Recursos de Proceso
 - Roles y responsabilidades
 - Flujograma de actividades
 - Indicadores



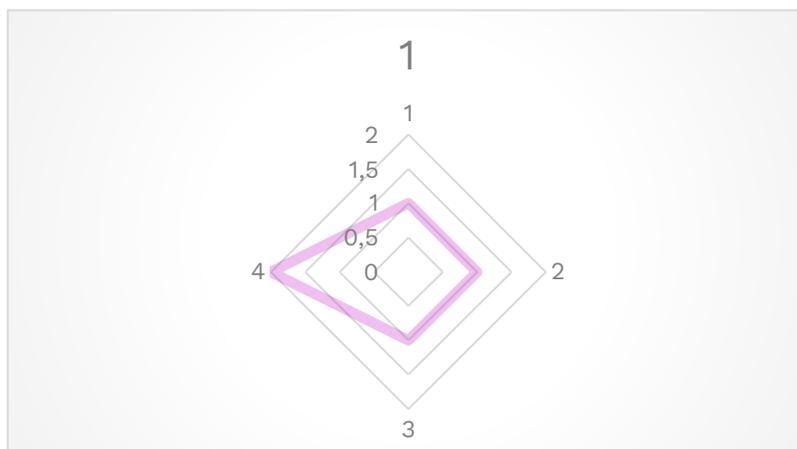
- Actividades, entradas y salidas de información, herramientas y recursos necesarios
- Se le recomienda a la entidad definir con mayor detalle en las condiciones técnicas de los servicios tecnológicos, los mecanismos para la generación de alertas tempranas.
- Finalmente, se recomienda poner a prueba la disponibilidad de los servicios tecnológicos de forma periódica, en la que se debe corroborar que se recuperen íntegramente.

4.7. Uso de Apropiación

Este dominio comprende los elementos fundamentales para orientar a la Secretaría TIC de la Gobernación en el uso y apropiación de la tecnología a sus grupos de valor e interés.

En la siguiente figura, se puede visualizar el estado actual del dominio:

Figura 10. Estado actual componente uso y apropiación



Fuente: Edured

En relación con estado actual del componente de Uso y apropiación en la Gobernación se presentan entre otras, las siguientes recomendaciones:

- Definir la estrategia de Uso y Apropiación de TI alineada con la cultura organizacional de la institución, y de asegurar que su desarrollo contribuya con el logro de los objetivos asociados a los proyectos de TI y mejorar la apropiación de la tecnología al interior de la entidad.
- Elaborar una matriz de caracterización que identifique, clasifique y priorice los grupos de interés involucrados e impactados por los proyectos de TI, de acuerdo



con lo establecido en la G.UA.01 Guía del dominio de Uso y Apropiación del Ministerio TIC.

- Asegurar el involucramiento y compromiso de los grupos de interés, en los proyectos de TI o proyectos que incorporen componentes tecnológicos partiendo desde la alta dirección hacia al resto de los niveles organizacionales, de acuerdo con la matriz de caracterización, de acuerdo a lo establecido en la G.UA.01 Guía del dominio de Uso y Apropiación del Ministerio TIC, con el fin de identificar los niveles de compromiso por parte de cada uno de los interesados identificados en cada proyecto con enfoque tecnológico.
- Identificar y establecer un esquema de incentivos que, alineado con la estrategia de Uso y Apropiación, movilice a los grupos de interés para adoptar favorablemente los proyectos de TI, de acuerdo a lo establecido en la G.UA.01 Guía del dominio de Uso y Apropiación del Ministerio TIC, con el fin de establecer los incentivos necesarios para la apropiación de cada proyecto con enfoque tecnológico.
- Asegurar que el plan de formación de la institución incorpore adecuadamente el desarrollo de las competencias internas requeridas en TI, de acuerdo a lo establecido en la G.UA.01 Guía del dominio de Uso y Apropiación del Ministerio TIC, con el fin de establecer las temáticas necesarias a sensibilizar en el grupo de interesados en cada proyecto con enfoque tecnológico.
- Elaborar un plan de gestión del cambio para facilitar el Uso y Apropiación de los proyectos de TI. Este plan debe incluir las prácticas, procedimientos, recursos y herramientas que sean necesarias para lograr el objetivo, de acuerdo con lo establecido en la G.UA.01 Guía del dominio de Uso y Apropiación del Ministerio TIC, con el fin de efectuar estrategias de preparación para el cambio que permitan realizar la apropiación de cada proyecto con enfoque tecnológico.
- Establecer indicadores de Uso y Apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso, lo cual permitirá desarrollar acciones de mejora y transformación, de acuerdo con lo establecido en la G.UA.01 Guía del dominio de Uso y Apropiación del Ministerio TIC, con el fin de conocer el grado de adopción por parte de los grupos de interesados en cada proyecto con enfoque tecnológico.
- Administrar los efectos derivados de la implementación de los proyectos de TI, de acuerdo con lo establecido en la G.UA.01 Guía del dominio de Uso y Apropiación del Ministerio TIC, con el fin de conocer el impacto que tiene cada proyecto con enfoque tecnológico.
- Asegurar que las transformaciones, resultado de la implantación de los proyectos de TI, tengan continuidad en la institución, hasta formar parte de su cultura organizacional, de acuerdo con lo establecido en la G.UA.01 Guía del dominio de Uso y Apropiación del Ministerio TIC, con el fin de establecer la sostenibilidad de los proyectos con enfoque tecnológico.
- Proponer acciones de mejora y transformación a partir del monitoreo de la implementación de su estrategia de Uso y Apropiación y de la aplicación de

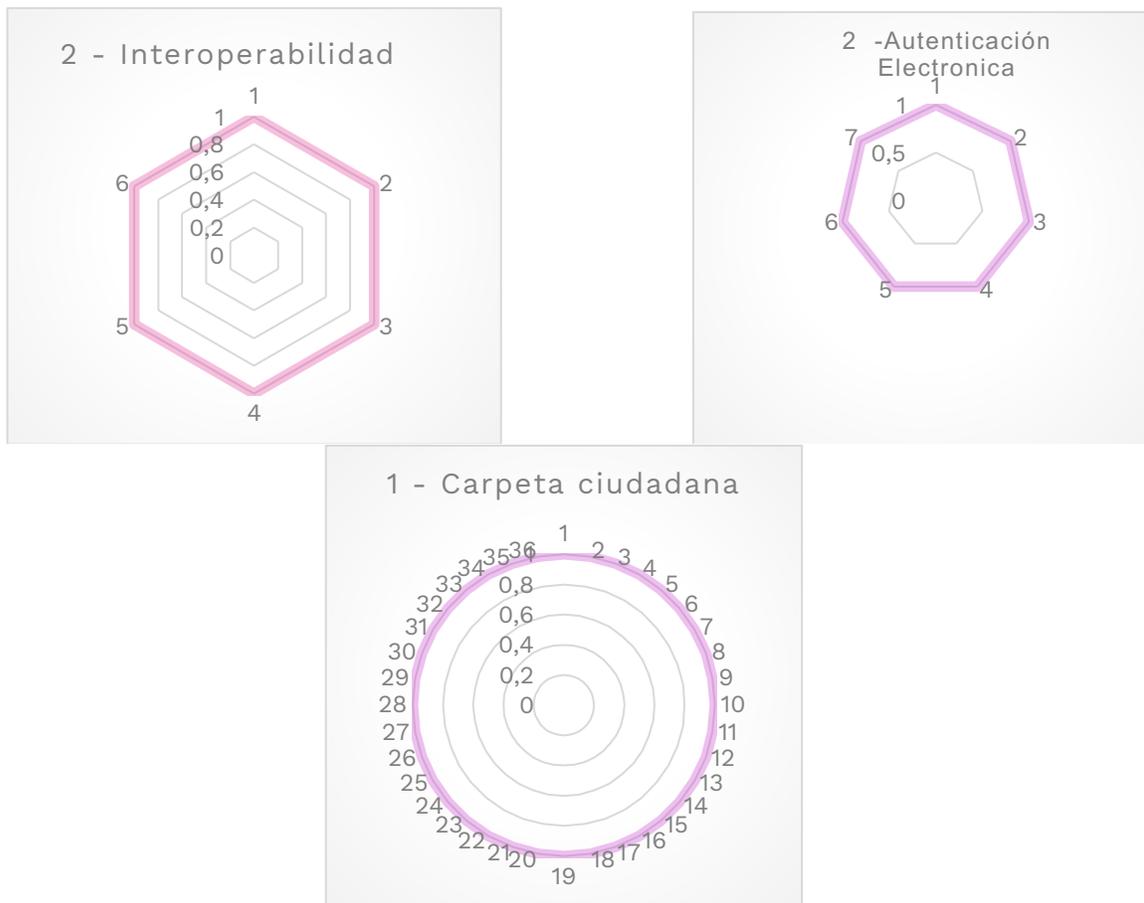


mecanismos de retroalimentación, de acuerdo con lo establecido en la G.UA.01 Guía del dominio de Uso y Apropiación del Ministerio TIC, con el fin de implementar acciones de mejora en cada proyecto con enfoque tecnológico.

4.8. Servicios Ciudadanos Digitales

El diagnóstico de Madurez para este elemento de la política está relacionada directamente con el cumplimiento de los lineamientos que establece el Manual de Gobierno Digital para los servicios ciudadanos digitales, en estos indicadores se miden los siguientes aspectos:

Figura 11. Estado actual habitador servicios ciudadanos digitales



Fuente: Edured

Teniendo en cuenta el estado actual del habilitador: servicios ciudadanos digitales la Gobernación se presentan a continuación las recomendaciones respectivas que permiten el avance en el cumplimiento del servicio de interoperabilidad.



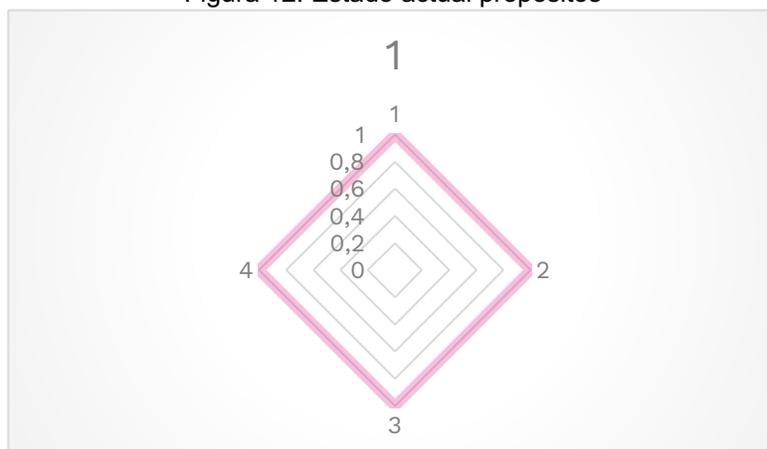
- Se recomienda que la entidad documente en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI, los servicios de intercambio de información identificados y los trámites y servicios que requieren autenticación electrónica.
- Se le recomienda a la Gobernación generar sinergias con el Ministerio TIC y el articulador Agencia Nacional Digital, con el fin de fortalecer la implementación de los ejercicios de interoperabilidad.
- Se le recomienda a la entidad, considerar aspectos de lenguaje claro dentro del proceso de actualización de los trámites y servicios de la Entidad. Para tal fin, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP dispuso un curso virtual de lenguaje claro para los servidores públicos de Colombia, el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://lenguajeclaro.dnp.gov.co/login>. De igual forma, se recomienda la revisión de la técnica de lenguaje claro descrita por parte del DAFP en el siguiente link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/tecnica-no1-lenguaje-claro?inheritRedirect=true>.
- Se le recomienda a la Entidad, realizar el anexo técnico con las características y necesidades técnicas específicas que requieren los trámites y servicios en materia de autenticación electrónica y carpeta ciudadana.

Para cada uno de estos servicios se tomaron como eje de medición las actividades, las cuales son diferentes para cada servicio.

4.9. Propósitos

El diagnóstico de Madurez para este elemento de la política está relacionada directamente con el análisis de los lineamientos establecidos para cada uno de los propósitos como se listan a continuación:

Figura 12. Estado actual propósitos



Fuente: Edured



Teniendo en cuenta el estado actual de los propósitos de la política de Gobierno digital, anteriormente expuesto, se presentan a continuación las recomendaciones respectivas que permiten el avance en el cumplimiento:

- Se recomienda implementar acciones que permitan el cumplimiento de los criterios de accesibilidad web, según lo contemplado en la NTC5854.
- Se recomienda implementar acciones que permitan el cumplimiento de los criterios de usabilidad web, según lo contemplado en la Guía de Usabilidad del MinTIC
- Se recomienda automatizar la apertura de datos desde sus sistemas de información, que mejoren los mecanismos de actualización de los datos publicados en el portal de datos abiertos del estado colombiano, con el fin de asegurar la transparencia, el control social y el empoderamiento ciudadano a través de la disposición de la información pública.
- Se recomienda fortalecer los mecanismos que permitan aprovechar la información disponible como dato abierto, con el fin que a través del uso de esta información se logre el desarrollo de aplicaciones móviles, visualizaciones y comparación de información, periodismo de datos, investigaciones académicas y la construcción y seguimiento a políticas públicas a través del Involucramiento de sus grupos de interés.
- Se recomienda a la entidad generar sinergias con el Ministerio TIC, con el fin de fortalecer acciones que permitan la implementación del modelo de ciudades y territorios inteligentes a nivel sectorial e institucional.

5. SITUACIÓN ACTUAL

En el presente capítulo se relaciona el análisis del estado actual de los dominios del Modelo de Arquitectura Empresarial del Ministerio TIC, que consiste en un proceso de levantamiento y la elaboración de la arquitectura actual (Situación actual), Adicionalmente contempla atributos relacionados con vistas, artefactos, procesos TI, normatividad y políticas TI aplicables.

5.1. Estrategia de TI

A continuación, se relaciona el estado actual del dominio Estrategia TI, del modelo Arquitectura Empresarial del Ministerio TIC.

5.1.1. Lienzo Estratégico

El lienzo estratégico de TI, los interesados pueden ver de manera global los aspectos importantes de la gestión de las Tecnologías que realiza la Gobernación. A continuación, se presenta el lienzo actual:



Figura 13. Lienzo estratégico

8. Socios Clave	7. Actividades Clave	1. Propuesta de Valor	4. Relaciones con el Cliente	2. Segmentos
<ul style="list-style-type: none"> Gobernador del Departamento Alcalde Municipal Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina de la Gobernación Departamental Ministerio TIC Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de Proyectos ante Convocatorias y Fuentes Nacionales Gestión de Proyectos TIC Gestión del ecosistema TIC: Infraestructura, servicios, aplicaciones y usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión e Implementación de soluciones de TI frente a las necesidades de los clientes internos y externos. Gestión de los recursos TIC: infraestructura, servicios, aplicaciones y talento humano, con calidad, confidencialidad, disponibilidad e integridad. 	<ul style="list-style-type: none"> Atención Presencial Atención por el uso de la TIC. Espacios de Cocreación y Participación Ciudadana 	<p><u>Cliente Interno:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Funcionarios y Contratistas Dependencias Institucionales Procesos y Procedimientos Tramites y Servicios <p><u>Cliente Externo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Academia Sector Productivo Asociaciones y Agremiaciones Ciudadanía en General Otras Entidades Publicas
	<p>6. Recursos Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal Especializado Aplicaciones y Licencias Sistemas de Información Bases de Datos y copias de seguridad Mesa de Servicios 		<p>3. Canales</p> <ul style="list-style-type: none"> Paginas Web Institucional Mesa de Servicio Sistema de Información Línea Telefónica Email Institucional Redes Sociales Oficinas 	
<p>9. Estructura de Costos</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de Planta Licencias Soporte y Mantenimiento Servicios de Conectividad 		<p>4. Fuentes de Ingresos</p> <ul style="list-style-type: none"> Participación del presupuesto departamental Gestión de Proyectos a nivel departamental y nacional 		

Fuente: Secretaría TIC - Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

5.1.2. Misión de TI

Liderar la gestión estratégica y operativa de las tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y socialización de políticas, planes, programas y proyectos que estén alineados a los planes estratégicos, Impulsando la Transformación Digital con el fin de incrementar la eficiencia de la Administración y mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía.

5.1.3. Visión de TI

En 2026, la Gobernación de San Andrés y Providencia será una entidad con un enfoque de gestión basada en prácticas de innovación permanente en los procesos y procedimiento de la Entidad

5.1.4. Objetivos estratégicos

- Alcanzar el 90% en la implementación de la política de gobierno en Digital, cumpliendo con los logros y metas propuestos en los componentes establecidos en la política.



- Mejorar la eficiencia en la organización a través de la introducción de nuevas tecnologías en los procesos administrativos y con la automatización de procesos estratégicos y de gestión en la organización, basados en Sistemas de Información administrados, soportados y mantenidos conforme a la estrategia de gestión de información definida.
- Incorporar la Arquitectura Empresarial como práctica estratégica institucional para obtener, evaluar y diagnosticar el estado actual de la institución y establecer la transformación necesaria para generar valor a través de las tecnologías de la información, materializar la visión de la organización y promover el desarrollo ciudadano.
- Impulsar a San Andrés y Providencia como un territorio inteligente y sostenible

5.1.5. Servicios TIC

Un servicio de operación es la realización de una función específica, bien definida y describe lo que espera recibir y que respuesta retorna cuando es invocado. No dependen del contexto en el cual se estén usando, esto garantiza que se pueden usar por varios procesos de operación y otros servicios o incluso otros actores externos como socios y clientes

Tabla 13. Servicios de TI

SERVICIOS DE T.I.		
ID	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN
S001	Directorio Activo	Brindar un mecanismo de gestión y comunicación interna para todas las áreas y usuarios con características de accesibilidad y usabilidad.
S002	Almacenamiento	Alta disponibilidad del servicio Lugar seguro donde almacenar, organizar y compartir información Optimización de los sistemas de almacenamiento en las territoriales
S003	Servidores Físicos	Proveer Servicio en sitio (Local) de servidores físicos por medio de: <ul style="list-style-type: none"> • Alta disponibilidad • Soportar hipervisores de múltiples sistemas operativos y diferentes fabricantes • Soporte de servidores clientes de múltiples sistemas operativos y diferentes fabricantes



SERVICIOS DE T.I.		
ID	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN
S004	Telefonía Voz IP	Prestar el servicio de telefonía IP que permita garantizar la asistencia, soporte y mantenimiento de los sistemas de comunicación entre los usuarios ubicados y distribuidos en las sedes Principales, Direcciones Territoriales y CETAP.
S005	WIFI	Proveer el servicio de interconexión WLAN para las diferentes sedes Territoriales, contemplando todos los equipos y elementos necesarios para su correcto funcionamiento y puesta a punto
S006	Videoconferencia	Herramienta satelital Archivo Excel de inventario ROL videoconferencia: Administrador y soporte del servicio conferencia satelital (Ext 4702)
S007	Red	Prestar el servicio de interconexión de los equipos de la entidad a través de una red LAN interna, realizando la instalación y mantenimiento del cableado estructurado y regulado con todos los elementos relacionados necesarios para su funcionamiento.
S008	Correo electrónico	Gestionar envío y recepción de correo corporativo
S009	Hardware	Brindar soporte técnico a estudiantes, funcionarios y contratistas a nivel de equipos de escritorio, portátil y periféricos Solicitudes que refieran a la instalación y/o configuración del hardware que haga parte de este servicio
S010	Backup y restauración	Mantener la integridad de la información Respaldar la información que generan los procesos de la Entidad a través de herramientas especializadas con el fin de restaurar y dar continuidad a las operaciones y/o servicios en caso de ser requerido.
S011	Soporte de aplicaciones	Brindar soporte técnico a docentes y estudiante a nivel de aplicaciones y Sistemas de Información que tiene la entidad
S012	Bases de datos	Soporte de bases de datos e infraestructura asociada



SERVICIOS DE T.I.		
ID	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN
2013	Sistemas operativos	Brindar soporte técnico a docentes y estudiantes para los sistemas operativos de los equipos administrados por la entidad
S013	Mesa de ayuda	Ser el punto único de contacto para todas las solicitudes de los usuarios, independientemente del tipo de servicio informático requerido
S014	Centro de entrenamiento	
S015	Zonas Wifi	Esto permitió dotar al Archipiélago con 15 zonas wifi en San Andrés y 5 en Providencia, para el disfrute de la comunidad.

Fuente: Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

5.2. Gobierno de TI

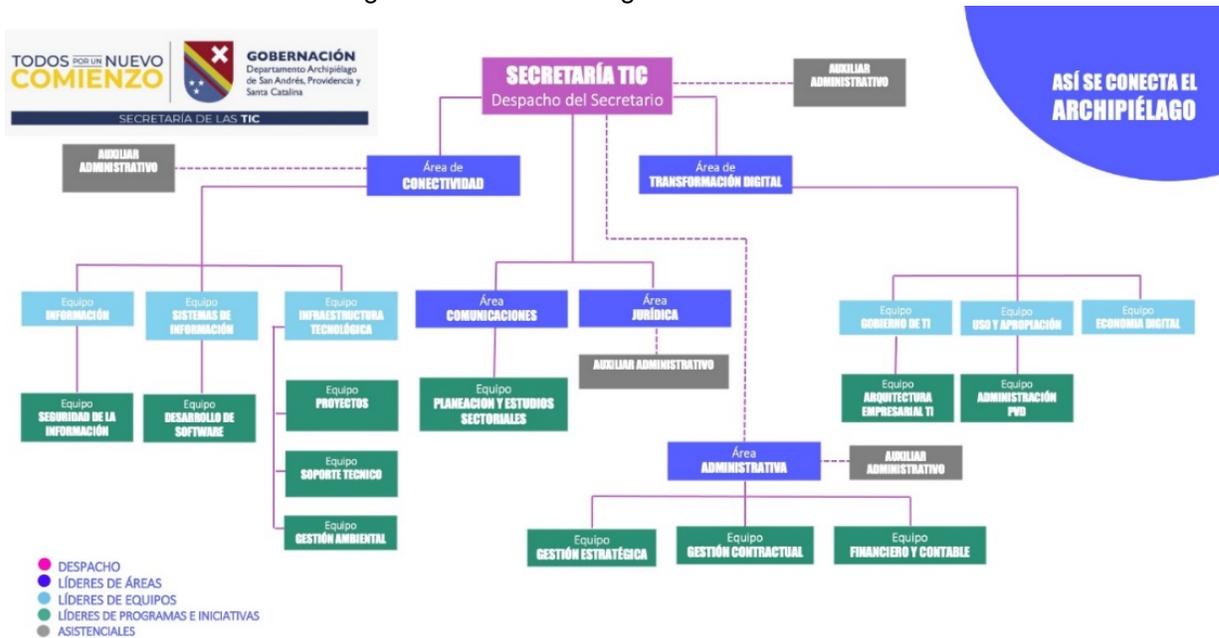
Las TIC en la entidad requieren disponer de un esquema / modelo administrativo de gobierno y gestión de las TIC que dé el direccionamiento y supervisión ejecutiva y además garantice el alineamiento, la planeación, organización, entrega de servicios de TI de manera oportuna, continua y segura.

5.2.1. Estructura y Organización humana de TI

A continuación, se describe la estructura organizacional de la Secretaría TIC de la Gobernación de San Andrés, la cual está alineada con las actividades que soportan la gestión de las Tecnologías de la Entidad.



Figura 14. Estructura organizacional de TI



Fuente: Gobernación de San Andrés y Providencia

5.3. Sistemas de Información

Los sistemas de información son el mayor punto de apoyo a la ejecución de los procesos institucionales, es por esto que se requiere subsanar la ausencia de formalización en este dominio de la Gestión tecnológica.

- Organizar una gestión eficiente de los recursos requeridos para el desarrollo de sistemas de información y todos los aspectos que esto conlleva, producirá beneficios institucionales tangibles para las diferentes dependencias de la institución.
- Permitirá incorporar metodologías, herramientas, instrumentos que permitan una gestión relacionada con el proceso más eficaz y eficiente.

5.3.1. Catálogo de los Sistemas de Información

El catálogo de Sistemas de Información Corresponde al inventario de los sistemas relacionando por cada uno un conjunto de datos funcionales, técnicos y de gestión. Esto permite la identificación rápida de aspectos claves de los Sistemas conllevando a tomar decisiones ágiles sobre la arquitectura de sistemas de información.



5.3.2. Metodología para el Levantamiento y Análisis de la Información.

El proceso de levantamiento de información previo a su análisis se realizó a través de una serie de reuniones llevadas a cabo con diferentes actores del Departamento para así hacer un primer acercamiento y proceso de sensibilización sobre el proyecto que implica la construcción del Plan Estratégico Departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación.

5.4. Infraestructura de TI

Para soportar la operación de la Gobernación de San Andrés y Providencia se cuentan con los siguientes grupos de servicios tecnológicos:

- Servicios de Infraestructura de red (Implementación de IPV6 para Hardware y Software)
- Servicios en la nube
- Servicios WAN
- Publicación de servicios en la nube
- Parque de equipos informáticos
- Servicios de impresión
- Servicios de correo
- Servicios de mesa de ayuda

5.4.1. Servicios de Infraestructura

Los servicios de infraestructura tecnológica de la Gobernación de San Andrés y Providencia son los que se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 14. Servicios de Infraestructura de TI

ID servicios de infraestructura	Servicio de infraestructura	Descripción
ST.SI.01	Servicio de nube	Servicio de nube pública donde se aloja la página web de la entidad y se generan ambientes de pruebas para aplicaciones
ST.SI.02	Servicio Conectividad	Servicio WAN que permite la conectividad a internet y a G-NAP. Servicio LAN que le permite a los usuarios de la entidad a acceder a los sistemas de información
ST.SI.03	Servicio de seguridad perimetral	Servicio de seguridad perimetral que permite controlar el tráfico de red desde y a hacia Internet y aporta protección contra ataques externos



ID servicios de infraestructura	Servicio de infraestructura	Descripción
ST.SI.04	Servicio de servidores	Servicio de infraestructura de hardware para el alojamiento de aplicaciones
ST.SI.05	Servicio de almacenamiento	Servicio de infraestructura de hardware para el almacenamiento de información
ST.SI.06	Servicio de telefonía	Servicio donde se centraliza y gestiona todas las consultas y peticiones relacionadas con la telefonía fija y móvil.
ST.SI.07	Servicio de instalaciones	Servicios asociados al centro de cómputo para garantizar la disponibilidad de los servicios alojados.
ST.SI.07	Servicio de Periféricos	Servicios asociados a los equipos asignados a los usuarios finales como son computadoras e impresoras.

Fuente: Grupo TIC – Gobernación del Archipiélago

5.4.2. Servicios en la Nube

La Gobernación del Archipiélago cuenta con varios servicios tecnológicos desplegados sobre la nube, acorde con las buenas prácticas, la Entidad Territorial para el despliegue de proyectos de TI, configura dos entornos de trabajo: Ambiente de Desarrollo y Ambiente de Producción. De los servicios en la nube se encuentran varias aplicaciones.

Tabla 15. Servicios en la Nube

Característica	Descripción
Gestión de Portales / Páginas Web	Por medio del servicio se logra la interacción entre el ciudadano y la entidad, divulgación de su gestión, información sobre trámites y servicios, información sobre proyectos, ejecución presupuestal, noticias de interés general, canales y horarios de atención, normatividad, interposición de PQRD (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias), entre otras, publicación de objetivos institucionales, planes de desarrollo basándonos en las directrices de la Ley 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la información pública y resolución 3564 de 2015. Actualmente la gestión se realiza sobre las páginas: www.sanandres.gov , www.occre.gov.co y www.sedsanandres.gov.co .
Occre Cloud	Occre Cloud sistema dirigido al ciudadano donde se pueden gestionar trámites y seguimiento a los mismos. Móviles Sistema de uso para los funcionarios para consultar reportes migratorios y trámites, Occre Handed Sistema de Control poblacional, reportes migratorios con el fin de hacer



Característica	Descripción
	verificaciones en campo del estado de los ciudadanos en la isla. Gestiona trámites de la Occre, Control migratorio, tarjetas Occre, permisos.

Fuente: Catálogo de Servicios TI - Grupo TIC – Gobernación del Archipiélago

5.4.3. Servicios WAN

La entidad cuenta con canales WAN, uno para acceder a servicios a través de internet y otro canal que permite que las entidades se conecten entre sí para compartir y publicar información.

Tabla 16. Canales de Atención Redes WAN

Descripción	Descripción	Ancho de banda
Canal de internet	Internet – Canal principal	125 Mbps
Canal de Internet	Internet – Canal respaldo	10 Mbps
Canal de datos	Canal principal	100 Mbps
Canal de datos	Canal respaldo	100 Mbps (en noc principal)

Fuente: Grupo TIC – Gobernación del Archipiélago

Para los servicios de conectividad dentro del acuerdo marco de precios de Colombia eficiente se establece como cumplimiento estándar el soportar IPV6.

5.4.4. IPV6

La entidad cuenta con un plan de IPV6, el cual tiene definido los siguientes apartes:

- Plan Diagnostico IPV6
- Plan Direccionamiento IPV6
- Plan Transición IPV6

5.5. Uso y Apropiación

Se planea y desarrolla iniciativas de apropiación orientadas a promover el uso efectivo de los servicios de TI, cuyo objetivo principal se logra a partir de la implementación del Plan de uso y Apropiación a través de realización de eventos, campañas y jornadas de sensibilización, que generan valor en el cumplimiento de la misión. Alineados con la Política de Gobierno Digital de MinTIC y dentro del



contexto del Marco de Referencia, se creó el Plan para el Uso y la Apropiación de TI.

Si bien en el marco y contexto de lo pretendido por el “uso y apropiación de la tecnología”, aún falta implementación de estrategias enmarcadas en el impacto del uso y la apropiación de TI dirigidas a medir la adopción, aceptación, uso, y satisfacción de la tecnología implementada.

5.6. Seguridad

En esta sección describa el estado de seguridad actual de la entidad:

Figura 15. Estado de seguridad actual de la entidad

No.	Evaluación de Efectividad de controles		
	DOMINIO	Calificación Actual	Calificación Objetivo
A.5	POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	80	100
A.6	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	86	100
A.7	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	96	100
A.8	GESTIÓN DE ACTIVOS	69	100
A.9	CONTROL DE ACCESO	51	100
A.10	CRIPTOGRAFÍA	30	100
A.11	SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO	53	100
A.12	SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES	37	100
A.13	SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	63	100
A.14	ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	17	100
A.15	RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	30	100
A.16	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	31	100
A.17	ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	54	100
A.18	CUMPLIMIENTO	37,5	100
PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES		52	100

Fuente: PETI 2019- 2021 - Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Esto nos lleva a concluir que la Gobernación debe realizar acciones que apoyen el mejoramiento en la implementación de los dominios establecidos para implementar el habilitador transversal de seguridad y privacidad de la información.

Adicionalmente cuenta con la siguiente información:

- Política Seguridad de la Información
- Política de Privacidad y Condiciones de Uso
- Política de Protección de Datos Personales
- Plan de seguridad y privacidad



- Plan de tratamiento del riesgo y Privacidad de la Información

6. VISIÓN FUTURO

A continuación, se relaciona la situación objetivo TO-BE o visión futuro para cada uno de los dominios el Modelo de Gestión y Gobierno TI en los que se propone debe trabajar la Gobernación de San Andrés y Providencia en cabeza de Secretaría TIC.

6.1. Estrategia de TI

Para definir la Visión Futuro del componente de Estrategia de TI, se realizó un análisis de las actividades que se deben Incorporar, Mantener, Fortalecer y Modificar frente a cada uno de los lineamientos establecidos en el documento en el Modelo de Gestión y Gobierno de TI del Marco de referencia de arquitectura empresarial V2.

Tabla 17. Visión Futuro Estrategia de TI

Modelo	Lineamiento	TO-BE	Acción
Modelo de Gobierno y Gestión TI - Dominio Estrategia TI	MGGTI.LI.ES.01 - Entendimiento estratégico de TI	Realizar mesas de trabajo que permita actualizar la estrategia de TI la cual se encuentre alineada con: <ul style="list-style-type: none"> ● Estrategias sectoriales ● Plan Nacional de Desarrollo ● Planes sectoriales ● Planes estratégicos institucionales. ● Estrategia de Innovación Territoriales ● Plan de desarrollo territorial 	FORTALECER
	MGGTI.LI.ES.02 - Documentación de la estrategia de TI en el PETI	Actualizar la estrategia de la Secretaría TIC, normatividad y tendencias tecnológicas de acuerdo con los cambios de gobierno de TI propuestos en la visión futuro	FORTALECER
	MGGTI.LI.ES.03 - Políticas de TI	Realizar mesas de trabajo con todo el equipo de la Secretaría TIC que permita identificar las políticas necesarias para la gestión de la Secretaría, entre ellas están: Manejo eficiente del internet <ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de información ● Adquisición tecnológica ● Desarrollo e implantación de sistemas de información ● Acceso a la tecnología ● Ciclo de vida de datos. ● Ciclo de vida de los sistemas de 	MODIFICAR



Modelo	Lineamiento	TO-BE	Acción
		información <ul style="list-style-type: none"> Gobierno de datos 	
	MGGTI.LI.ES.04 - Gestión de los proyectos con componentes de TI	Implementar una PMO que apoye de forma activa en la planeación y desarrollo de los proyectos de la institución que incorporen componentes tecnológicos	INCORPORAR
	MGGTI.LI.ES.05 – Gestión del presupuesto de TI	Continuar realizando el seguimiento periódico a la ejecución del presupuesto de TI. El presupuesto deberá identificar el presupuesto asignado a la operación de TI y el presupuesto asignado para el desarrollo de las iniciativas y proyectos del PETI 2022-2026.	MANTENER
	MGGTI.LI.ES.06 - Catálogo de servicios de TI	Actualizar el catálogo de servicios de TI con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio TIC	FORTALECER
	MGGTI.LI.ES.07 - Evaluación de la gestión de la estrategia de TI	Realizar cada semestre la evaluación y seguimiento a la estrategia de TI en el que se identifiquen acciones de mejora documentadas e implementadas.	FORTALECER
	MGGTI.LI.ES.08 - Tablero de indicadores de TI	Definir un tablero de indicadores de TI que permita tener una visión integral de los avances, resultados y principales barreras identificadas en el desarrollo de la Estrategia TI.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.ES.09 - Investigación e innovación en TI	Definir un proceso de innovación al interior de la Secretaría TIC que nos permita explorar y evaluar el uso de nuevas tecnologías en búsqueda de soluciones y servicios de TI innovadores.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.ES.10 - Diseño dirigido por el usuario	Implementar un proceso para involucrar a los grupos de interés en la definición de trámites y servicios digitales, con el fin de asegurar que el resultado final satisfaga las necesidades de los usuarios de la Gobernación de San Andrés y Providencia	INCORPORAR

Fuente: Edured



6.1.1. Capacidades de TI

A continuación, se relacionan las Capacidades de TI a futuro en las que debe trabajar de la Secretaría TIC de la Gobernación de San Andrés y Providencia en el periodo 2022 – 2025, estas recomendaciones fueron realizadas por dominio.

Tabla 18. Capacidades TI

Dominio	Capacidad	Fortalecer o Desarrollar
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	Fortalecer la definición, gestión e implementación de la Arquitectura Empresarial en la Gobernación con la definición de las arquitecturas de referencia para cada dominio.
	Arquitectura de TI	Definir un procedimiento para la actualización de las Arquitecturas de referencia ToBe.
	Equipo de Arquitectura	Definir un equipo de arquitectura empresarial para la Gobernación de SAI
	Definir políticas de TI	Realizar la actualización de las políticas recomendadas para cada uno de los componentes.
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	Definir y gestionar los procesos definidos para la Secretaría TIC de la Gobernación
	Implementar el Gobierno de TI	Fortalecer el Gobierno de TI realizando socialización y uso y apropiación del Modelo propuestos en la visión futuro
	Gestión de proyecto de TI	Definir el proceso o procedimiento que permita administrar, gestionar o recibir los proyectos en ambientes productivos que contengan componente tecnológico.
	Gestionar PETI	Definir el rol del líder PETI, definir el equipo de trabajo transversal de PETI y establecer formalmente las funciones y responsabilidades de cada cargo del equipo PETI.
	Estructura organizacional	Mantener el cumplimiento con las políticas y procedimientos generados por la Secretaría TIC.
	Repositorio integrado de proyectos de la Gerencia de Tecnología	Consolidar en el PPM un repositorio de la Secretaría TIC con el resultado de todos los proyectos realizados desde los últimos 5 años.
Información	Arquitectura de Información	Definir la Arquitectura de referencia y mantener actualizada la arquitectura de información de la entidad
	Gobierno de Datos	Implementar el Modelo de Gobierno de datos propuesto por la consultoría
	Gestionar flujos de información	Definir los flujos de información para todos los procesos de la Gobernación.
	Políticas de Información	Definir políticas que apoyen la gestión de la información al interior de la Gobernación
	Interoperabilidad	Fortalecer los procesos de interoperabilidad internos entre los sistemas de información.



Dominio	Capacidad	Fortalecer o Desarrollar
	Definir arquitectura de Sistemas de Información	Definir arquitectura de referencia para los sistemas de información
	Metadatos	Definir, actualizar y documentar los metadatos de referencia para cada sistema de información utilizado en la Gobernación
Sistemas de Información	Arquitectura Sistemas de Información	Definir la Arquitectura de referencia para los sistemas de información y mantener actualizada la arquitectura de los sistemas de información de la Gobernación
	Interoperar	Identificar escenarios de intercambio de información Hacer uso de la plataforma de Xroad para intercambios de información.
	Administrar Sistemas de Información	Mantener actualizada la documentación, cambios e integraciones con otros sistemas, a su vez realizar el proceso de recepción por medio del protocolo que asegure la completitud y soportes requeridos en el repositorio de los sistemas de información.
	Usabilidad y accesibilidad	Implementar los lineamientos de usabilidad y accesibilidad definidos por MINTIC para las plataformas web y sistemas de información.
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	Mantener la gestión de la disponibilidad de la infraestructura tecnológica de la entidad, comprendida por el esquema de continuidad de negocio, el plan de continuidad y las copias de respaldo de los ambientes productivos.
	Realizar soporte a usuarios	Continuar con la mesa de servicios de la entidad y mantener la base de conocimiento de gestión de incidentes.
	Gestionar cambios	Mantener el proceso de gestión de cambios de la entidad.
	Administrar infraestructura tecnológica	Definir la Arquitectura de referencia para los sistemas de información y mantener actualizada la arquitectura de la infraestructura tecnológica de la Gobernación.
Uso y apropiación	Apropiar TI	Generar una estrategia de uso y apropiación a todos los proyectos de TI de la entidad, apoyada en campañas de expectativa, lanzamiento de acuerdo con lo que aplique.
	Implementar la estrategia de uso y apropiación	Desarrollar los ejercicios de acuerdo con lo definido en el plan de uso y apropiación, cumpliendo con todos los pasos definidos.
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	Mantener la gestión de seguridad de la información de la entidad cuando su operación sea migrada a la nube, garantizando las políticas de seguridad y el control de los riesgos establecidos para este proceso. Implementar herramientas nativas para el



Dominio	Capacidad	Fortalecer o Desarrollar
		cifrado de Bases de Datos e información sensible
Política de Gobierno Digital	Implementar la política de Gobierno Digital	Identificar proyectos que apoyen en la implementación de todos los lineamientos establecidos en la política de Gobierno Digital.
Transformación Digital	Gestionar la Transformación Digital	Definir un plan de transformación digital alineado con el plan estratégico de TI 2022- 2026.

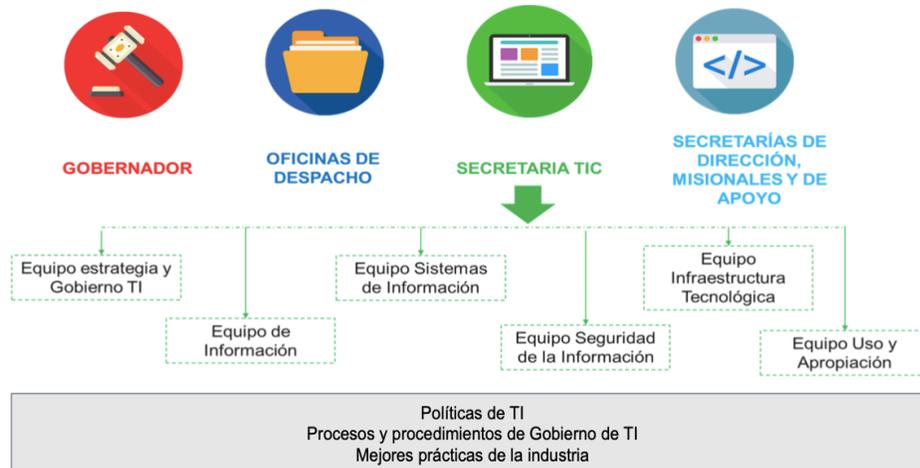
Fuente: Edured

6.1.2. Estructura Organizacional de TI Propuesta

En este aparte del documento se presenta la propuesta de estructura organización de la Secretaría de TI, de acuerdo con las funciones necesarias para atender los servicios prestados, con el fin de cumplir con la misión definida y con compromisos como los siguientes:

- Realizar Transformación Digital para cumplir con los lineamientos de Gobierno Digital emitidos por el Gobierno Nacional.
- Apoyar las diferentes áreas de la entidad en el desarrollo de los proyectos definidos para dar cumplimiento al Plan Estratégico de la Entidad y que incluyan componentes de TI en su ejecución.

Figura 16. Propuesta de estructura organización de la Secretaría de TI



Fuente: Edured

6.1.3. Cadena de valor

Como se muestra en la figura anterior, la conformación de la cadena de valor debe contemplar como básicos los siguientes procesos planear y dar lineamientos de TI,



gestión de información, Desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información y la Gestión de servicios tecnológicos.

Figura 17. Propuesta de estructura organización de la Secretaría de TI



Fuente: Edured

6.2. Gobierno de TI

Para definir la visión futura del componente de Gobierno de TI, se realizó un análisis de las actividades que se deben Incorporar, Mantener, Fortalecer y Modificar frente a cada uno de los lineamientos establecidos en el documento en el Modelo de Gestión y Gobierno de TI del Marco de referencia de arquitectura empresarial V2.

Tabla 19. Visión Futuro - Gobierno de TI

Modelo	Lineamiento	TO-BE	Acción
Modelo de Gobierno y Gestión TI - Dominio Gobierno TI	MGGTI.LI.GO.01 - Esquema de Gobierno de TI	Implementar el esquema de Gobierno TI propuesto para la visión futuro de la Secretaría de TI de la Gobernación alineado con la estrategia misional y con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que estructure y direcciona el flujo de las decisiones de TI.	FORTALECER
	MGGTI.LI.GO.02 - Gestión de las no conformidades	Evaluar los procedimientos que permitan la gestión de las No conformidades generadas en el marco de las auditorías de control interno y externo	FORTALECER
	MGGTI.LI.GO.03 – Macroproceso de gestión de TI	Revisar y proponer actividades, procesos y procedimientos para mejorar proceso de estrategia TI de la entidad.	FORTALECER
	MGGTI.LI.GO.04 – Gestión de	Mantener el procedimiento para atender los incidentes de primer, segundo y tercer	MANTENER



Modelo	Lineamiento	TO-BE	Acción
	Incidentes de TI	nivel, para sus servicios de TI.	
	MGGTI.LI.GO.05 – Gestión de problemas de TI	Mantener procedimiento actual para gestionar los incidentes recurrentes de TI.	MANTENER
	MGGTI.LI.GO.06 - Gestión de cambios	Actualizar el procedimiento de control de cambios prioritarios y normales.	FORTALECER
	MGGTI.LI.GO.07 - Capacidades y recursos de TI	Identificar, evaluar y monitorear las capacidades requeridas de TI para la gestión de los proyectos de TI.	FORTALECER
	MGGTI.LI.GO.08 – Optimización de las compras de TI	Realizar las compras de bienes o servicios de Tecnología a través de Acuerdos Marco de Precios (AMP) existentes, en caso de que apliquen, y dar prioridad a adquisiciones en modalidad de servicio o por demanda. Debe además propender por minimizar la compra de bienes de hardware.	MANTENER
	MGGTI.LI.GO.09 - Criterios de adopción y de compra de TI	Considerar los aspectos de contratación de TI definidos por Colombia Compra Eficiente, los acuerdos marco de precios y los demás instrumentos de agregación de demanda vigentes relacionados con TI.	MANTENER
	MGGTI.LI.GO.10 – Evaluación del desempeño de la gestión de TI	Mantener el seguimiento periódico que se realizará a los indicadores establecidos para los procesos de gestión de TI	MANTENER
	MGGTI.LI.GO.11 - Mejoramiento de los procesos	Implementar las oportunidades de mejora en los procesos de TI, de modo que pueda focalizar esfuerzos en la optimización de estos a través de las TI, y fortalecer el cumplimiento de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento establecidos en el seguimiento de los indicadores.	FORTALECER
	MGGTI.LI.GO.12 - Gestión de contratistas de TI	Administrar todos los contratos asociados con los proyectos y operación de TI. Durante el proceso contractual se debe aplicar un esquema de dirección, supervisión, seguimiento, control y recibo a satisfacción de los bienes y servicios contratados, así como la transferencia de	FORTALECER



Modelo	Lineamiento	TO-BE	Acción
		la información y conocimiento de los bienes y servicios de TI contratados.	
	MGGTI.LI.GO.13 – Medición y reportes del esquema de gobierno de TI	Definir indicadores de seguimiento que le permitan hacer seguimiento al esquema de gobierno de TI de la Secretaría TIC	FORTALECER

Fuente: Edured

6.2.1. Gestión de proyectos TI visión futuro

Para la gestión de proyectos con componentes TI, se recomienda implementar una PMO (Project Management Office), en español, Oficina de Dirección de Proyectos.

Una oficina de dirección de proyectos o grupo de dirección de proyectos de la secretaría es fundamental de esta oficina es brindar apoyo a los gerentes del proyecto de diferentes formas, entre ellas:

- Gestionar recursos compartidos por todos los proyectos dirigidos por la oficina de dirección de proyectos.
- Identificar y desarrollar una metodología, mejores prácticas y normas para la dirección de proyectos.
- Instruir, orientar, capacitar y supervisar.
- Vigilar el cumplimiento de las políticas de normas, procedimientos y plantillas de la dirección de proyectos mediante auditorías del proyecto.
- Desarrollar y gestionar políticas, procedimientos, plantillas y otra documentación compartida del proyecto (activos de los procesos de la organización).
- Coordinar la comunicación entre proyectos.

La metodología recomendada para la definición y gestión de la PMO es la del PMI (Project Management Institute), se debe gestionar con el área de planeación de la Gobernación lo correspondiente a su implementación incluyendo procedimientos y esquema de operación propuesta en ésta.

6.2.2. Propuesta de políticas y lineamientos para el Gobierno de TI de la Secretaría

En razón a que no se encuentran definidas y establecidas todas las políticas TI orientadas a la gestión realizada en la secretaría que consideramos se deben tener en cuenta de acuerdo con los lineamientos establecidos en la política de Gobierno Digital presentamos las siguientes políticas y lineamientos:



Tabla 20. Políticas y Lineamientos Propuestos

Dominio/Habilitador	NOMBRE	OBJETIVO
Estrategia de TI – Gobierno TI	Políticas Generales	Establecer los lineamientos generales para el proceso Gestión Tecnológica a nivel de Estrategia de TI.
Estrategia de TI – Gobierno TI	Políticas Administrativas	Establecer los lineamientos para el proceso Gestión Tecnológica a nivel de la administración de los activos de Información de TI.
Gestión de TI	Políticas para la documentación y mantenimiento de manuales del Departamento de TI	Actualizar la documentación de archivos de gestión, manuales tecnológicos.
Arquitectura de TI - Componente Sistemas de Información	Políticas para los Proyectos de TI	Establecer los lineamientos para El Proceso de Gestión Tecnológica a nivel de los proyectos tecnológicos que sean iniciativas propias, así como los asignados por el despacho del Gobernador y sus secretarías.
Arquitectura de TI - Componente de información.	Políticas gestión de datos e información	Establecer una política general que guíe el manejo de Datos en la. Gobernación, actualizado y alineado con las prioridades institucionales, que contribuya a mejorar continuamente la eficiencia, eficacia, control y seguridad en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
Arquitectura de TI - Componente de información.	Políticas de responsabilidad del manejo de la información	Establecer una política general que guíe la responsabilidad del manejo de Datos de Información en la Gobernación, actualizado y alineado con las prioridades institucionales, que contribuya a mejorar continuamente la eficiencia, eficacia, control y seguridad en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
Arquitectura de TI - Componente Gobierno de TI	Para la adquisición de nuevas tecnologías	Esta política tiene como objetivo principal realizar la definición de los lineamientos generales para adquisición de nuevas tecnologías en la Gobernación.
Arquitectura de TI - Gobierno de TI	Política sobre los servicios ofrecidos	Definir y establecer lineamientos así como facilitar el mejor aprovechamiento de los recursos informáticos y las telecomunicaciones de la Gobernación.
Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial	Políticas de uso de correo electrónico	Definir los parámetros de administración para las cuentas de correo institucional.



Dominio/Habilitador	NOMBRE	OBJETIVO
Servicios tecnológicos	Políticas de internet	Establecer los lineamientos para la administración y uso del servicio de internet.
Marco de referencia de Arquitectura Empresarial	Política de inventario de equipos	Definir los lineamientos de control para la gestión de inventario de los equipos a cargo de la oficina TIC.
Arquitectura de TI Componente de Servicios Tecnológicos	Políticas relativas al hardware	Establecer los lineamientos y políticas para la gestión de hardware utilizado en la Gobernación
Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial	Políticas sobre reparación de equipos	Definir los lineamientos y gestión del mantenimiento de los equipos de TI.
Seguridad y privacidad de la información	Política Manejo de medios	Definir los parámetros de seguridad de los dispositivos de almacenamiento removible.
Arquitectura de TI - Servicios Tecnológicos	Políticas para el desecho de equipos electrónicos	Establecer los lineamientos para el desecho de equipos electrónicos que salgan de funcionamiento o de apoyo en la gestión de las funciones diarias de Gobernación.
Arquitectura de TI - Componente Gobierno de TI	Políticas sobre los servicios que ofrece el Departamento de TI	Esta política tiene como objetivo principal realizar la definición de los lineamientos generales para solicitar un servicio de TI.
Seguridad y privacidad de la información	Políticas para el acceso físico a la Oficina TIC y Áreas de TI	Esta política tiene como objetivo principal realizar la definición de los lineamientos generales para el ingreso físico a la Oficina TIC de la Gobernación
Seguridad y Privacidad de la Información.	Política para la gestión de redes	Establecer los lineamientos para mantener la seguridad de las comunicaciones y las redes, por medio de controles para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, evitando posibles interferencias en la transmisión.
Seguridad y Privacidad de la Información	Política para dispositivos móviles	Establecer los lineamientos para la garantizar la seguridad de la información institucional en el uso de los dispositivos móviles.

Fuente: Edured



6.2.3. Estructura de decisiones de TI

Se propone la siguiente estructura de decisión de TI para la toma de decisiones y aprobación y revisión de avances frente a la definición de temas que tengan componentes tecnológicos y que involucren a las secretarías de la Gobernación.

Tabla 21. Estructura de Decisiones de TI - Propuesta

NOMBRE ESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	DECISIONES DE TI
Concejo de Gobierno	Orientar la implementación de la Estrategia de Gobierno y Seguridad Digital a través del Comité Interno de Gobierno Digital	Se reunirá ordinariamente por lo menos cuatro (4) veces al año, es decir cada tres (3) meses.	Presentar y dar los soportes necesarios para gestionar la implementación de la transformación Digital con el fin de cumplir con las directrices del Gobierno Nacional y del Departamento en relación con Gobierno Digital.
Comité Interno de Gobierno y Seguridad Digital	Gestionar y apoyar la implementación de Gobierno y Seguridad Digital; realizar seguimiento a las acciones de uso y apropiación de la estrategia de Gobierno y Seguridad Digital al interior de la Gobernación	Se reunirá de forma trimestral.	Evaluar el desarrollo de la estrategia de gobierno y seguridad digital, evaluar y aprobar las políticas, estrategias, objetivos, procesos, procedimientos y metodologías específicas para gestionar la seguridad, los riesgos y los incidentes de seguridad de la información y gobierno digital.

Fuente: Eured

6.3. Información

Para definir la Visión Futuro del componente de Información, se realizó un análisis de las actividades que se deben Incorporar, Mantener, Fortalecer y Modificar frente a cada uno de los lineamientos establecidos en el documento en el Modelo de Gestión y Gobierno de TI del Marco de referencia de arquitectura empresarial V2.

Tabla 22. Visión Futuro - Componente de Información

Modelo	Lineamiento	TO-BE	Acción
Modelo de Gobierno y Gestión TI	MGGTI.LI.INF.01 - Responsabilidad y gestión de los componentes de información	Actualizar la responsabilidad y gestión de los componentes de información, en el documento de gobierno de datos. Aplicar las políticas y lineamientos de gobierno de datos para las diferentes Dimensiones del DAMA aplicadas en la	FORTALECER



Modelo	Lineamiento	TO-BE	Acción
		Entidad.	
	MGGTI.LI.INF.02 – Plan de calidad de los componentes de información	Definir e implementar los lineamientos de calidad de los componentes de información de la Entidad	FORTALECER
	MGGTI.LI.INF.03 - Gestión de documentos electrónicos	Implementación de un CCM documental y una consultoría para implementar el modelo de documentos electrónicos.	FORTALECER
	MGGTI.LI.INF.04 - Definición y caracterización de la información georreferenciada	Acoger por parte de la Entidad, los lineamientos relacionados con información georreferenciada establecidos por la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales (ICDE) y la demás normatividad técnica vigente.	FORTALECER
	MGGTI.LI.INF.05 - Publicación de los servicios de intercambio de componentes de información	Realizar la publicación de los servicios de intercambio de información en la plataforma de interoperabilidad del Estado Colombiano. Gestionar la certificación del certificado del nivel 3 de interoperabilidad y publicación de los servicios de intercambio de información relacionados con los trámites y servicios.	FORTALECER
	MGGTI.LI.INF.06 - Acuerdos de intercambio de Información	Generar acuerdos de intercambio de información de calidad con dependencias o instituciones que contemplan acuerdos de nivel de servicio (ANS), y las características de oportunidad disponibilidad y seguridad	FORTALECER
	MGGTI.LI.INF.07 - Uso del Código Postal Colombiano	Implementar el uso de código postal de la República de Colombia, en el diseño de sus componentes de información	FORTALECER

Fuente: Edured

6.4. Sistemas de Información

Para definir la Visión Futuro del componente de Sistemas de Información, se realizó un análisis de las actividades que se deben Incorporar, Mantener, Fortalecer y Modificar frente a cada uno de los lineamientos establecidos en el documento en el



Modelo de Gestión y Gobierno de TI del Marco de referencia de arquitectura empresarial V2.

Tabla 23. Visión Futuro Sistemas de Información

Modelo	Lineamiento	TO-BE	Acción
Modelo de Gobierno y Gestión TI	MGGTI.LI.SI.01 - Metodología para el desarrollo de sistemas de información	Definir un modelo de desarrollo de los sistemas de información.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.SI.02 - Derechos patrimoniales sobre los sistemas de información	Definir un lineamiento para los contratos con terceros la figura de "obra creada por encargo" o similar, incluyendo la obligación de transferir a la Entidad los derechos patrimoniales sobre los productos desarrollados.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.SI.03 - Guía de estilo y usabilidad	Definir y adoptar una guía de estilo y usabilidad para la Entidad. La guía debe estar personalizada con la caracterización de usuarios, así mismo, debe estar alineada con los principios de usabilidad definidos por el Estado colombiano	INCORPORAR
	MGGTI.LI.SI.04 - Ambientes independientes en el ciclo de vida de los sistemas de información	Asegurar la independencia de los ambientes requeridos durante el ciclo de vida de los sistemas de información, aplica tanto para los ambientes dispuestos por el tercero o los suministrados por la Entidad.	FORTALECER
	MGGTI.LI.SI.05 - Análisis de requerimientos de los sistemas de información	Definir el proceso formal de análisis y gestión de requerimientos de software para el proceso de desarrollo de sistemas de información.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.SI.06 - Integración continua durante el ciclo de vida de los sistemas de información	Definir los procesos de integración sobre los nuevos desarrollos de sistemas de información.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.SI.07 - Entrega continua durante el ciclo de vida de los sistemas de información	Definir el proceso y el ciclo de vida para el desarrollo de software, asegurando su socialización y aplicación.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.SI.08 - Despliegue continuo durante el ciclo de vida de los sistemas de información	Definir el proceso de liberación de software tanto para aplicaciones nuevas como para las actualizaciones de las aplicaciones que se encuentran en operación.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.SI.09 - Plan de	Definir el proceso de pruebas que se realiza	INCORPORAR



Modelo	Lineamiento	TO-BE	Acción
	pruebas durante el ciclo de vida de los sistemas de información	antes del proceso de liberación de los sistemas para asegurar su salida a producción.	
	MGGTI.LI.SI.10 - Manual del usuario, técnico y de operación de los sistemas de información	Fortalecer el aseguramiento y entrega por parte del proveedor de los diversos manuales y documentación técnica actualizada del sistema de información en el proceso de recepción.	FORTALECER
	MGGTI.LI.SI.11 - Estrategia de mantenimiento de los sistemas de información	Definir el proceso de mantenimiento de los sistemas de información, validando el cumplimiento de los requerimientos en la finalización del mantenimiento.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.SI.12 - Servicios de mantenimiento de sistemas de información con terceras partes	Definir el proceso de mantenimiento de los sistemas de información, validando el cumplimiento de los requerimientos en la finalización del mantenimiento.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.SI.13 - Plan de calidad de los sistemas de información	Garantizar la traza y documentación para asegurar los parámetros de calidad de software.	FORTALECER
	MGGTI.LI.SI.14 - Requerimientos no funcionales y atributos calidad de los sistemas de información	Mantener la documentación para asegurar los requerimientos funcionales y no funcionales dentro del ciclo de vida de desarrollo de los sistemas de información.	MANTENER
	MGGTI.LI.SI.15 - Accesibilidad	Asegurar los nuevos lineamientos dispuestos por MINTIC para los requerimientos mínimos de accesibilidad en portales, sistemas de información, plataformas.	INCORPORAR

Fuente: Edured

6.5. Infraestructura Tecnológica

Para definir la Visión Futuro del componente de Infraestructura Tecnológica, se realizó un análisis de las actividades que se deben Incorporar, Mantener, Fortalecer y Modificar frente a cada uno de los lineamientos establecidos en el documento en el Modelo de Gestión y Gobierno de TI del Marco de referencia de arquitectura empresarial V2.

Tabla 24. Visión Futuro - Infraestructura Tecnológica

Modelo	Lineamiento	TO-BE	Acción
Modelo de Gobierno y Gestión TI	MGGTI.LI.IT.01 - Gestión de la infraestructura	Mantener actualizado de forma periódica el Plan de Capacidades de TI de la entidad.	FORTALECER



Modelo	Lineamiento	TO-BE	Acción
	tecnológica	Gestionar la operación y el soporte de la infraestructura tecnológica, en particular, durante la implementación y paso a producción de los proyectos de TI, se debe garantizar la estabilidad de la operación de TI y responder acorde al plan de capacidad.	
	MGGTI.LI.IT.02 - Capacidad de la infraestructura tecnológica	Actualizar las capacidades actuales de infraestructura tecnológica y proyectar las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento de la infraestructura de TI.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.IT.03 - Acuerdos de Nivel de Servicios	Garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para la infraestructura tecnológica contratada con terceros.	MANTENER
	MGGTI.LI.IT.05 - Planes de mantenimiento	Definir e Implementar un plan de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura de TI	INCORPORAR
	MGGTI.LI.IT.06 - Monitoreo de la infraestructura de TI	Monitorear y controlar el nivel de consumo de la infraestructura de TI crítica para generar alertas tempranas ligadas a los umbrales de operación que tiene definidos la entidad.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.IT.08 - Respaldo y recuperación de la infraestructura de TI	Garantizar mecanismos de respaldo para la infraestructura de TI crítica que soporta los procesos de la entidad, así como con un proceso periódico de respaldo de la configuración y de la información almacenada en la infraestructura tecnológica, incluyendo la información clave de las estaciones de trabajo de los funcionarios de la entidad. Este proceso debe ser probado periódicamente y debe permitir la recuperación íntegra de la infraestructura de TI.	MANTENER
	MGGTI.LI.IT.09 - Disposición de residuos tecnológicos	Definir e implementar el Plan de Residuos Tecnológicos de acuerdo con los lineamientos técnicos del Gobierno Nacional.	MANTENER
	MGGTI.LI.IT.10 - Implementación del Protocolo de Internet versión 6 (IPv6)	Implementar la adopción del protocolo de Internet IPv6 según los lineamientos establecidos en la resolución 2710 de 3 de octubre de 2017 de MinTIC	MANTENER

Fuente: Edured



6.6. Uso y Apropiación

Para definir la Visión Futuro del componente de Uso y apropiación, se realizó un análisis de las actividades que se deben Incorporar, Mantener, Fortalecer y Modificar frente a cada uno de los lineamientos establecidos en el documento en el Modelo de Gestión y Gobierno de TI del Marco de referencia de arquitectura empresarial V2.

Tabla 25. Visión Futuro - Uso y apropiación

Modelo	Lineamiento	TO-BE	Acción
Modelo de Gobierno y Gestión TI	MGGTI.LI.UA.01 - Estrategia de Uso y apropiación de TI	Implementar la estrategia de uso y apropiación en la entidad la cual debe contener la identificación y análisis de acuerdo con el sistema o a la herramienta a apropiar según aplique, identificando las necesidades de TI, realizando acciones que incluyan actividades, campañas o jornadas de sensibilización, que aborden las temáticas definidas, finalizando con la medición de apropiación.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.UA.02 - Esquema de incentivos	Designar un presupuesto que permita generar incentivos durante la implementación de la estrategia de Uso y Apropiación.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.UA.03 - Plan de formación	Elaborar un plan de formación para fortalecer las habilidades de los grupos de interés impactados para la implementación de los temas de TI.	INCORPORAR
	MGGTI.LI.UA.04 - Evaluación del nivel de adopción de TI	Realizar la gestión de los indicadores de uso y apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso, con el fin de desarrollar acciones de mejora y transformación.	MANTENER
	MGGTI.LI.UA.05 - Plan de capacitación y entrenamiento para los sistemas de información	Elaborar un plan de formación para fortalecer las habilidades de los grupos de interés impactados relacionados con los sistemas de información.	INCORPORAR

Fuente: Edured



6.7. Seguridad de la Información

Para definir la Visión Futuro del componente de Seguridad de la Información, se realizó un análisis de las actividades que se deben Incorporar, Mantener, Fortalecer y Modificar frente a cada uno de los lineamientos establecidos en el documento en el Modelo de Gestión y Gobierno de TI del Marco de referencia de arquitectura empresarial V2.

Tabla 26. Visión Futuro - Seguridad y Privacidad de la Información

Modelo	Lineamiento	TO-BE	Acción
Modelo de Arquitectura empresarial	MAE.LI.AS.01 – Auditoría y trazabilidad de componentes de información	Definir los criterios necesarios para asegurar la trazabilidad y auditoría sobre las acciones de creación, actualización, modificación o borrado de los componentes de información. Estos mecanismos deben ser considerados en el proceso de gestión de dichos componentes. Los sistemas de información deben implementar los criterios de trazabilidad y auditoría definidos para los componentes de información que maneja.	MANTENER
	MAE.LI.AS.02 - Protección y privacidad de Componentes de información	Incorporar en los atributos de los componentes de información, la información asociada con los responsables y políticas de la protección y privacidad de la información, conforme con la normativa de protección de datos de tipo personal y de acceso a la información pública.	MANTENER
	MAE.LI.AS.03 - Seguridad y privacidad de los sistemas de información	Analizar e incorporar aquellos componentes de seguridad y privacidad de la información que sean necesarios durante todas las fases del ciclo de vida de los sistemas de información.	MANTENER
	MAE.LI.AS.04 - Auditoría y trazabilidad de los sistemas de información	Desarrollar mecanismos que aseguren el registro histórico de las acciones realizadas por los usuarios sobre los Sistemas de Información, manteniendo la trazabilidad y apoyando los procesos de auditoría.	MANTENER
	MAE.LI.AS.05 - Análisis de riesgos	Realizar el análisis y gestión de los riesgos asociados a su infraestructura	MANTENER



Modelo	Lineamiento	TO-BE	Acción
		tecnológica, aplicaciones y componentes de información, haciendo énfasis en aquellos que puedan comprometer la seguridad de la información o que puedan afectar la prestación de los servicios de la entidad durante la ejecución de los ejercicios de arquitectura empresarial	
	MAE.LI.AS.06 - Seguridad informática	Diseñar los controles de seguridad informática para gestionar los riesgos que atenten contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información identificados durante la ejecución de los ejercicios de arquitectura empresarial.	MANTENER

Fuente: Edured

7. IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS

Teniendo en cuenta el análisis del estado actual del Modelo de Gestión y Gobierno TI y la Política de Gobierno Digital, y de acuerdo con las necesidades de la entidad, en este capítulo presentan las brechas identificadas de acuerdo a la información entregada por la Secretaría TIC de la Gobernación, están brechas identificadas deben trabajarse a través de proyectos que apoyen la transformación digital de la Gobernación y sus Secretarías. A continuación, se relacionan las brechas identificadas en la Entidad:

Tabla 27. Brechas

ID	Nombre elemento	Acción	Descripción
Secretaría TIC			
B001	Analítica de Datos	Crear	Hacer uso de la información pertinente y de calidad, dando foco sobre temáticas que permita a los ciudadanos, empresas y demás entidades utilizarla para la generación de nuevos servicios.
B002	Uso y Apropiación	Fortalecer	Implementar la estrategia de Uso y Apropiación de TI, para fortalecer las capacidades de los usuarios que están relacionados con los proyectos de TI, contribuyendo con el logro de los resultados institucionales.



ID	Nombre elemento	Acción	Descripción
B003	Servicios Ciudadanos Digitales	Crear	Definir un plan de acción para el desarrollo de servicios ciudadanos digitales, enfocándose en los elementos que puedan aportar desde la entidad a interoperabilidad, autenticación electrónica y carpeta ciudadana, de acuerdo con las directrices del Ministerio TIC.
B004	Gobierno TI	Fortalecer	Fortalecer el esquema de gobernabilidad de TI, a través de la adopción de políticas que permitan alinear los procesos y planes institucionales y gestionar todas las iniciativas y proyectos de TI.
B005	Gobierno de Datos	Crear	Definir un gobierno de datos, que de cubrimiento a la gestión, la disponibilidad, el uso, la seguridad, calidad y el control de la información, para su uso y aprovechamiento, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos.
B006	Gestión Componentes de Información	Crear	Implementar el modelo de gestión de los componentes de información, que apoye en construcción, disposición, publicación, divulgación, uso y apropiación de los servicios de información y los procesos de toma de decisiones.
B007	Tableros de Control	Crear	Diseñar, implementar y gestionar los tableros de control desde los diferentes niveles de decisión que permitan el seguimiento de las iniciativas de TI.
B008	Arquitectura de Referencia Sistemas de Información	Fortalecer	Definir e implementar una arquitectura de referencia para los sistemas de información, que permita a los equipos de trabajo contar con una estrategia para la implementación.
B009	Metodología de Desarrollo y Mantenimiento	Modificar	Diseñar, formalizar, implementar, divulgar y apropiar una metodología para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información, que asegure la calidad de los sistemas de información. Lineamientos para la adquisición de productos y servicios de tecnología.



ID	Nombre elemento	Acción	Descripción
B010	Integrar e interconectar los sistemas de información	Crear	Establecer y apropiar estándares para integrar e interconectar la información, a través de los sistemas de información, de forma segura y consistente.
B011	Arquitectura de Servicios Tecnológicos	Modificar	Documentar la arquitectura de servicios tecnológicos que soportan los procesos de la entidad, de manera que permitan identificar e implementar opciones de mejora.
B012	Plan de Capacidad	Crear	Documentar el plan de capacidad tecnológica, de acuerdo con lo establecido en la G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos del Ministerio TIC.
B013	Servicios de Nube	Crear	Evaluar técnicamente la migración hacia servicios de nube, generar e implementar el plan de migración, con el fin de obtener mayor ahorro, disponibilidad y escalabilidad en la infraestructura que soporta los procesos de la entidad.
B014	Gestión de Proyectos	Crear	El seguimiento actual a la ejecución de los proyectos se realiza de manera manual, con soporte en archivos Excel, no se cuenta con metodologías y herramientas innovadoras que garanticen el seguimiento al ciclo de vida de los proyectos con componentes TI.
B015	Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial	Actualizar	Dar cumplimiento a las prácticas recomendadas y los lineamientos del marco de referencia de arquitectura empresarial que aún no se encuentren implementadas en la Gobernación.
B016	Plan de Datos Abiertos	Crear	No se cuenta con un plan de apertura y uso de datos abiertos.
B017	Tecnologías Emergentes	Crear	Dar cumplimiento a lo establecido en el Marco de Transformación Digital del estado Colombiano, en lo relacionado con la implementación de Tecnologías Emergentes que soporten los procesos de la entidad y permitan la modernización tecnológica.



ID	Nombre elemento	Acción	Descripción
B018	Política de Gobierno Digital	Fortalecer	Implementar acciones que permitan avanzar en el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital en la entidad y cumplir con lo requerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en el FURAG.
B019	Política de Seguridad Digital	Fortalecer	Implementar acciones que permitan avanzar en el cumplimiento de la Política de Seguridad Digital en la entidad y cumplir con lo requerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en el FURAG.
B020	Automatización de Procesos	Fortalecer	Automatización y digitalización de procesos internos, trámites y servicios.
B021	Infraestructura Tecnológica	Fortalecer	Obsolescencia tecnológica de equipos de cómputo, impresoras y demás elementos tecnológicos utilizados en las diferentes dependencias de la entidad.
B022	Portal Web	Fortalecer	Implementar acciones que permitan dar cumplimiento a la normatividad técnica vigente, relacionado con las directrices de accesibilidad, usabilidad, transparencia y acceso a la información pública, entre otros.
B023	Gestión Documental	Crear	No existe un sistema de gestión documental electrónico de archivos que permita la conservación digital a largo plazo (SGDEA) y que cumpla con la normatividad vigente.
B024	Educación Virtual	Crear	No existe una plataforma de e-learning que soporte las metas de educación virtual de la ciudadanía.
B025	Comercio Electrónico	Fortalecer	Los empresarios no han desarrollado las capacidades que ofrece el comercio electrónico para aumentar su productividad.
B026	Videovigilancia	Fortalecer	El servicio no es óptimo por limitaciones presupuestales en el mantenimiento de los equipos.
B027	Transparencia	Fortalecer	Escasos canales digitales orientados a la atención a la ciudadanía, garantizando la transparencia y el acceso a la



ID	Nombre elemento	Acción	Descripción
			información pública.

Fuente: EduRed

8. IDENTIFICACIÓN DE INICIATIVAS

En el presente capítulo se relacionan los proyectos que acompañaran el proceso de transformación digital de la Gobernación para el periodo comprendido entre 2022 – 2025.

Tabla 28. Iniciativas

ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	Tiempo	Costo estimado inversión total	Brechas asociadas
Secretaría TIC						
IT001	Servicios de Nube	Esta iniciativa tiene como objetivo evaluar técnicamente la migración hacia servicios en la nube, generar e implementar el plan de migración a través de la nueva generación de los acuerdos marco de precios de nube.	TIC	6 meses	400M	B013, B012, B018
IT002	Gobierno de TI	Establecer nuevas políticas y un esquema de gobierno TI y cumplir con los objetivos planteados en la nueva cadena de valor y la Gestión de la Información. Actualizar los procesos y procedimientos TI de la Gobernación. De igual forma, la generación de un tablero de control para el seguimiento y control de las iniciativas de TI.	TIC	4 meses	120M	B004, B007, B009, B012, B014, B018
IT003	Sistemas de Información	Implementar mejoras sobre los sistemas de Información que satisfagan las necesidades de los	TIC	18 meses	500M	B008, B010, B017



ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	Tiempo	Costo estimado inversión total	Brechas asociadas
		procesos misionales y los servicios, incluyendo aspectos de interoperabilidad interna y externa. Definir la metodología de desarrollo de sistemas de información.				
IT004	Uso y Apropriación de TI – Fase I	Plan de Uso y Apropriación vigencia 2022: comprende como mínimo marco normativo, marco metodológico, estrategia de uso y apropiación de TI, objetivos, definición de roles, grupos de interés, estrategias de comunicación y Dos (2) Ejercicios de Uso y Apropriación para la Secretaría TIC	TIC	6 meses	150M	B002, B018
	Uso y Apropriación de TI – Fase I	Resultados de la implementación del Plan de Uso y Apropriación vigencia 2022: comprende la definición, elaboración y realización de los ejercicios prácticos identificados en el plan de uso y apropiación de la fase I.	TIC	12meses	350M	B002, B018
IT005	Servicios Ciudadanos Digitales	Implementar los Servicios Ciudadanos Digitales de interoperabilidad, autenticación electrónica y carpeta ciudadana logrando la integración de trámites y servicios en línea integrándolos en el portal de gov.co	Grupo TIC	12 meses	350M	B003, B018



ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	Tiempo	Costo estimado inversión total	Brechas asociadas
IT006	Arquitectura empresarial	Implementación de ejercicios y buenas prácticas de arquitectura empresarial, y cumplimiento de lineamientos del marco de referencia de arquitectura de MinTIC. Definir las arquitecturas de referencia y de solución de los dominios del marco.	TIC Grupos de interés	5 meses	400M	B008, B011, B012, B015, B018
IT007	Datos abiertos	Definición del Plan de Datos Abiertos e implementación de las actividades priorizadas, así como, la transferencia de conocimiento de la temática.	TIC + Grupos de interés	6 meses	100M	B016, B018
IT008	Plataforma de datos y analítica	Diseño e implementación de una plataforma para el análisis avanzado de datos	TIC	8 meses	400M	B001, B018
IT009	Gobierno y calidad de datos	Implementación de buenas prácticas de gobierno y calidad de datos	TIC + Grupos de interés	12 meses	600M	B005, B006, B018
IT010	Innovación y tecnologías emergentes	Pruebas de concepto sobre tecnologías emergentes en procesos de innovación	TIC	12 meses	150M	B017, B020, B001
IT011	Seguridad Digital	Implementar acciones que permitan avanzar en el cumplimiento de la Política de Seguridad Digital y cumplimiento del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.	TIC	12 meses	200M	B019
IT012	Automatización de procesos, trámites y servicios	Racionalización, reingeniería y automatización de procesos internos,	TIC Dueños de los procesos	18 meses	800M	B020



ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	Tiempo	Costo estimado inversión total	Brechas asociadas
		trámites y servicios de la entidad. Particularmente, el proceso relacionado con cuentas de cobro, y los trámites y servicios relacionados con temáticas agropecuarias y movilidad. Revisar trámites y servicios que sean priorizados en la visitas a las secretarías				
IT013	Política de Gobierno Digital	Implementar acciones que permitan avanzar en el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital en la entidad y cumplir con lo requerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en el FURAG.	TIC	6 meses	380M	B018
IT014	Política de Seguridad Digital	Implementar acciones que permitan avanzar en el cumplimiento de la Política de Seguridad Digital en la entidad y cumplir con lo requerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en el FURAG.	TIC	6 meses	150M	B019
IT015	Modernización de la Infraestructura Tecnológica	Realizar la modernización de la infraestructura tecnológica de la entidad, de los equipos de cómputo, impresoras y demás elementos tecnológicos utilizados en las diferentes dependencias de la entidad.	TIC	2 años	800 M	B021



ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	Tiempo	Costo estimado inversión total	Brechas asociadas
IT016	Conectividad por fibra óptica	Mejorar la conectividad de la isla a través de un tendido de fibra óptica, permitiendo mejorar la velocidad de conexión y el soporte para la prestación de nuevos servicios digitales.	Secretaría TIC	6 meses	1000 M	Necesidad
IT017	Actualización del portal web	Realizar la actualización del portal web de la entidad de acuerdo con la normatividad técnica vigente, que comprende directrices de accesibilidad, usabilidad, transparencia y acceso a la información pública, entre otros.	TIC	1 año	350M	B022
IT018	Gestión Documental	Implementar sistema de gestión documental electrónico que permita la conservación digital a largo plazo (SGDEA)	TIC	8 meses	500M	B023
IT019	Comercio Electrónico	Apoyar a las MiPymes en la estrategia de marketing digital y fortalecer los procesos relacionados con comercio electrónico.	TIC	6 meses	150M	B025
IT020	Transparencia	Habilitar y fortalecer canales digitales orientados a la atención a la ciudadanía, garantizando la transparencia y el acceso a la información pública.	TIC	4 meses	130M	B027
TI021	IPv6	Continuar con el plan de adopción del protocolo IPV6 en los activos de TI y para los sistemas de información de la Secretaría TIC, dando cumplimiento a la directiva de MINTIC	Secretaría TIC	8 meses	150 M	Necesidad



ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	Tiempo	Costo estimado inversión total	Brechas asociadas
TD022	Conectividad y Redes	Fortalecer la conexión WIFI, redes eléctricas y de cableado estructurado de las sedes de la Gobernación, con el fin de mejorar la prestación de los servicios de la entidad, a través de un esquema de perfiles en el directorio activo. Lo cual, incluye revisión de tableros eléctricos, supresores eléctricos, UPS, señalización, entre otros.	Secretaría TIC	6 meses	200M	Necesidad
TD023	Directorio Activo y Archivos Compartidos	Fortalecer el esquema de LDAP - directorio activo y archivos compartidos a través de un esquema de nube.	Secretaría TIC	4 meses	120M	Necesidad
TD024	CCTV	Implementar un circuito cerrado de televisión para acciones de vigilancia y control, evaluando posibilidades de reconocimiento facial y alertas automáticas	Secretaría TIC	4 meses	150M	Necesidad
TD025	Automatización ingreso a la Gobernación y Sedes	Implementar un esquema automatizado de ingreso a la Gobernación y sus sedes (control de acceso)	Secretaría TIC	3 meses	100M	Necesidad
TD026	Licenciamiento	Adquisición de licenciamiento para correos electrónicos (Suite completa), Antivirus, AutoCAD, y gestión del uso de licencias.	Secretaría TIC	4 meses	90M	Necesidad
TD027	Internet zonas públicas	Ampliar la cobertura y mantenimiento de zonas wifi para acceso a	Secretaría TIC	8 meses	600M	Necesidad



ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	Tiempo	Costo estimado inversión total	Brechas asociadas
		internet por parte de la ciudadanía				
Secretaría de Planeación						
TD028	Gestión de Proyectos	Definición e implementación de metodologías y herramientas innovadoras que garanticen el seguimiento al ciclo de vida de los proyectos. (Tableros de control, inteligencia de negocios y analítica) que puedan ser utilizados por toda la Gobernación.	TIC Secretaría de Planeación	6 meses	280M	B014
Secretaría de Salud						
TD029	Disponibilidad de centros de atención	Implementar servicios digitales que permitan prestar trámites y servicios relacionados con los temas de vigilancia e inspección en salud ofrecidos por los Hospitales y centros de salud a la ciudadanía y a los visitantes de la Isla.	Secretaría de Salud Secretaría TIC	16 Meses	280 M	Necesidad
TD030	Historia Clínica Electrónica	Implementar la digitalización de las historias clínicas de los ciudadanos y los visitantes de los hospitales y centros de salud de la isla acorde a los estándares establecidos en la normatividad Colombiana	Secretaría de Salud Secretaría TIC	22 Meses	320M	Necesidad
TD031	App Móvil	App móvil para el reporte de eventos de salud pública por parte de la ciudadanía.	Secretaría de Salud	8 meses	100M	Necesidad



ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	Tiempo	Costo estimado inversión total	Brechas asociadas
			Secretaría TIC			
Secretaría de Educación						
TD032	Conectividad gratuita centros de educación	Brindar conectividad, computadores y capacitación gratuita a los estudiantes y docentes para los centros de educación, para que puedan acceder a la educación como parte de su proceso de formación.	Secretaría de Educación Secretaría TIC	12 meses	350 M	Necesidad
TD033	Plataforma E-Learning	Implementar una plataforma y contenidos de educación virtual E-Learning que soporten las necesidades de educación virtual de la ciudadanía	Secretaría de Educación Secretaría TIC	6 meses	250M	B024
TD034	Plataforma Intranet para la instituciones Educativas	Implementar intranet que permita compartir información y servicios interactivos con todos los centro educativos de la isla.	Secretaría de Educación Secretaría TIC	6 meses	250M	B024
Secretaría de Desarrollo Social						
No se identificaron proyectos estratégicos para esta secretaría que tengan componentes tecnológicos o están enmarcados en iniciativas que lideran otras áreas o secretarías.						
Secretaría de Gobierno						
TD035	Ciudad y territorio Inteligente	Generar una iniciativa sostenible de videovigilancia que permita la implementación de cámaras en toda la isla la cual apoye la seguridad ciudadana, la gestión de semáforos, reconocimiento facial de los visitantes de la isla, alumbrado público inteligente, soluciones	Secretaría TIC	24 meses	800M	B026



ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	Tiempo	Costo estimado inversión total	Brechas asociadas
		de movilidad generando alertar en accidente o trancones basados en los acuerdos marco de precios de Colombia Compra Eficiente vigentes.				
Secretaría de Movilidad						
TD036	Semáforos Inteligentes	El sistema de semáforos inteligente permitirá regular el tránsito de la isla y ajustar los tiempos de luz verde de acuerdo con el flujo vehicular de manera dinámica desde el centro de control de tránsito de acuerdo a la congestión que se presente en la isla.	Secretaría de Movilidad Secretaría TIC	9 meses	650 M	Necesidad
TD037	Sistema de información Transito	Implementar un sistemas que le movilidad de contravenciones que permita mejorar los procesos internos de la secretaría de movilidad, permitiendo mejorar la Matrícula, entrega de placa, traspaso de cuentas , duplicado de placas, Digitalización del archivo de la secretaría de movilidad y el Cobro coactivo para el pago de multa permitiendo la interoperabilidad con SIMIT y recuperar la cartera de multa de por 32.000 millones	Secretaría de Movilidad Secretaría TIC	12 meses	700 M	Necesidad
Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente						
TD038	Prevención y Alertas Tempranas	Realizar convenios con la DIMAR que permita a la isla consumir la información entregada sobre el control de las variables de vientos,	Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente	18 meses	500 M	Necesidad



ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	Tiempo	Costo estimado inversión total	Brechas asociadas
		mareas, a partir de esto crear una plataforma de monitoreo y un centro de comando o control de fenómenos naturales en el cual se realice análisis de datos que permitan generar alertas tempranas de cual evento climático que pueda afectar a la isla.	Secretaría TIC			
TD039	Servicios Públicos en línea	Consulta en línea de los servicios públicos e implementar el botón PSE para el pago de los mismos.	Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente Secretaría TIC	10 Meses	220M	Necesidad
Secretaría de Agricultura y Pesca						
TD040	Productividad en agricultura y pesca	Implementar una plataforma que permita a los pescadores y agricultores hacer uso de la Tecnología por medio de dispositivos móviles conectados a internet para conocer el estado del clima, corrientes marinas, y puedan comercializar sus productos.	Secretaría de Agricultura y pesca	18 meses	550 M	Necesidad
Secretaría de Turismo						
TD041	Tarjeta de Ingreso Digital a Isla	Diseñar el modelo e implementar el sistema de registro de turistas en línea y pago (PSE) de tarjeta de ingreso y salida de turismo a la isla de San Andrés y Providencia.	Secretaría de Turismo	8 meses	280 M	Necesidad
Secretaría de Deporte y Recreación						



ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	Tiempo	Costo estimado inversión total	Brechas asociadas
No se identificaron proyectos para esta secretaría que tengan componentes tecnológicos o están enmarcados en iniciativas que lideran otras áreas o secretarías.						
Secretaría de Cultura						
TD042	Apropiación de la historia cultural.	Implementar una biblioteca con contenido multimedia, interactivo e innovadora que permita conocer y apropiar la historia cultural de la isla.	Secretaría de Cultura	12 Meses	150M	Necesidad
Secretaría de Hacienda						
TD043	Liquidación de impuestos en digital	Implementar servicios digitales que permitan la gestión, generación, cálculo, liquidación y pago de los impuestos tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Predial • Vehicular • Industria y comercio 	Secretaría de Hacienda	13 Meses	300 M	Necesidad
Secretaría de Infraestructura						
No se identificaron proyectos para esta secretaría que tengan componentes tecnológicos o están enmarcados en iniciativas que lideran otras áreas o secretarías.						
Oficina de Control Interno de Gestión						
TD044	Auditorías	Implementar un sistema de información para la realización de auditorías internas.	Oficina de Control Interno Secretaría de Planeación Secretaría TIC	13 Meses	300 M	Necesidad
Oficina de Rentas						
TD045	Posicionamiento Geográfico	Fortalecer el sistema de posicionamiento geográfico que permita la identificación y ubicación de predios y facilite el cobro de los impuestos.	Oficina de Rentas Secretaría de Planeación Secretaría TIC	8 meses	250 M	Necesidad
Oficina de Control Interno Disciplinario						



ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	Tiempo	Costo estimado inversión total	Brechas asociadas
TD046	Sistema de Información Disciplinario	Sistema de información para el seguimiento a los procesos, alertas, investigaciones disciplinarias, notificaciones, entre otros, que sea interoperable con la Procuraduría a futuro.	Oficina de Rentas Secretaría de Planeación Secretaría TIC	12 meses	300 M	Necesidad

Fuente: EduRed

*Valores aproximados sujetos a cambios, dado que dependen del alcance técnico, estudio de mercado, etc.

9. ALINEACIÓN CON EL PEDCTI

Teniendo en cuenta el Plan Estratégico Departamental de Ciencia Tecnología e Innovación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, se realizó la respectiva alineación con las iniciativas propuestas en el presente documento:

9.1. Análisis Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Tabla 29. Alineación con el PETI

TEMÁTICA PEDCTI	INICIATIVA
Gobierno en Línea: El Departamento cuenta con una oferta de servicios gubernamentales bastante amplia, sin embargo, la oferta de servicios en línea es limitada, ya que pocas instituciones públicas a nivel departamental han implementado la estrategia de Gobierno en línea.	IT005 - Servicios Ciudadanos Digitales IT012 - Automatización de procesos, trámites y servicios IT014 - Política de Gobierno Digital
Educación: Existen pocas ofertas institucionales en materia de e-learning: la educación superior está representada por tres universidades, que ofrecen un portafolio de programas en línea. Las instituciones académicas locales de básica y media vocacional, pública y privada, incluyendo el instituto de formación técnica departamental, no ofrecen plataformas digitales educativas ni servicios en línea, más allá de información sobre páginas web, salas de informática, servidores y red interna.	IT004 - Uso y Apropiación de TI IT019- Plataforma E-Learning
Comercio Electrónico: Según el registro mercantil se cuenta con más de 1.500 empresas debidamente formalizadas. En este sentido, el comercio es el segundo renglón más importante	IT020 - Comercio Electrónico



TEMÁTICA PEDCTI	INICIATIVA
en la actividad económica del Archipiélago. Sin embargo, pocas MiPymes han creado sus tiendas virtuales y quienes lo han hecho carecen de una estrategia de marketing en línea y/o la contratación de servicios de SEO.	
Turismo: El Turismo es la actividad económica de mayor importancia en el Departamento. Gracias a la implantación del cable submarino en San Andrés, la mayoría de Los hoteles incorporó servicio de internet vía WI-FI y desarrollaron sus páginas web, basadas solamente en diseños e información básica corporativos, sin poner a disposición servicios esenciales a sus clientes como reservas y pagos en línea.	IT020 - Comercio Electrónico
Salud: Las empresas prestadoras de servicios de salud en el Departamento no brindan servicios en línea con sus usuarios.	IT012 - Automatización de procesos, trámites y servicios
Televigilancia: Durante el último lustro, la seguridad se convirtió en el tema de mayor sensibilidad en el territorio insular, actualmente el gobierno departamental, en convenio con la Policía Nacional, a través treinta cámaras IP, distribuidas estratégicamente en diversos sectores de la Isla de San Andrés, realiza actividades de Televigilancia. Sin embargo, el servicio no es óptimo por limitaciones presupuestales en el mantenimiento de los equipos.	IT021 - Videovigilancia
Teletrabajo: Esta importante modalidad de trabajo en la isla solamente está siendo utilizada por el SENA, el cual dentro de su programa “Inglés para Todos los Colombianos” ofrece la oportunidad de que sus tutores virtuales puedan ejercer su rol desde otras ubicaciones. El índice de penetración de internet a nivel nacional se encuentra en 6,95%, mientras que en el Departamento Archipiélago se encuentra muy por debajo del país, con un equivalente al 1.69%.	IT002 - Gobierno TI
Oferta de Capacitación Digital: Pese a los grandes esfuerzos realizados por la Secretaría de Educación Departamental (para docentes y estudiantes) y el SENA, aún no se evidencian niveles de formación digital aceptables entre la población.	IT004 - Uso y Apropiación de TI IT019- Plataforma E-Learning

Fuente: EduRed

9.2. Alineación con las Metas estratégicas de PECDTI

Tabla 30. Alineación de Iniciativas - Metas Corto Plazo PECDTI



Gobernación del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina



METAS ESTRATÉGICAS	INICIATIVAS TI
M.E. 1.1 Recuperación de especies sobreexplotadas y potencialmente vulnerables.	IT012 - Automatización de procesos, trámites y servicios
M.E. 1.4 Identificación y caracterización de productos naturales y principios activos en la flora y biodiversidad autóctonos del Archipiélago. Bioinvestigación para el desarrollo económico.	IT012 - Automatización de procesos, trámites y servicios
M.E. 1.5 Proteger y lograr la protección de los bienes del ecosistema natural como contexto y escenario principal de los recursos naturales del Archipiélago.	IT012 - Automatización de procesos, trámites y servicios
M.E. 2.1 Aumento del número de investigadores en el Departamento.	No aplica
M.E. 2.3 Desarrollo de nuevos contenidos didácticos en gestión de la ciencia y la tecnología.	IT004 - Uso y Apropiación de TI IT019- Plataforma E-Learning
M.E. 2.4 Desarrollo de la cultura de investigación en la sociedad y etnia raizal del departamento.	No aplica
M.E. 3.3 Incremento de empresas de base cultural y social.	No aplica
M.E. 3.7 Apoyar la consolidación y recuperación del conocimiento cultural local.	No aplica
M.E. 4.2 Creación de un modelo eficiente de oficina de transferencia de conocimiento basado en la identificación de necesidades o demandas tecnológicas del archipiélago.	IT022 - Transparencia IT017 - Actualización del portal web
M.E. 5.1 Generación de nuevos proyectos de innovación social, basado en la conciliación, diseminación y acercamiento a la sociedad, de la ciencia y la tecnología, aspectos de salubridad alimentaria y personal y valores.	No aplica
M.E. 5.2 Creación de nuevas oportunidades de desarrollo cultural y artístico, mediante una propuesta de innovación en servicios o experiencias, orientado a un desarrollo económico y social.	No aplica

Fuente: EduRed

Tabla 31. Alineación de Iniciativas - Metas Mediano Plazo PECDTI

Metas	Iniciativas
M.E. 1.2 Desarrollo para la implementación de nuevas tecnologías para poder crear producción formal y producción agrícola en el Departamento.	No aplica
M.E. 2.2 Consolidación y aumento de los grupos de investigación en el Archipiélago.	No aplica
M.E. 3.1 Desarrollo de nuevos modelos de negocio basado en la aplicación de energía renovable y soluciones de eficiencia energética.	No aplica
M.E. 3.5 Fortalecimiento y desarrollo del emprendimiento innovador en el departamento.	No aplica
M.E. 4.1 Aumento del número de proyectos de desarrollo tecnológico entre academia, empresa y estado.	No aplica
M.E. 4.3 Creación de un modelo de incubación de nuevas iniciativas empresariales.	No aplica
M.E. 4.5 Mayor oferta de investigación entre los grupos de investigación dirigida a la generación de actividad empresarial.	No aplica



Metas	Iniciativas
M.E. 5.3 Crear una plataforma o red de promoción de encuentro para las iniciativas innovadoras culturales y artísticas. Red de oferta y de demanda sobre investigación cultural.	IT017 - Actualización del portal web

Fuente: EduRed

10. HOJA DE RUTA

Con el fin de definir el orden de implementación de los proyectos a corto, mediano y largo plazo de acuerdo con el presupuesto establecido, se definieron los siguientes criterios de priorización:

- Urgencia
- Misional
- Normativo
- Valor Publico
- Técnico

Lo anterior calificado en una escala del 1 al 5 y priorizado de acuerdo con la suma total de la puntuación en los criterios de priorización como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 32. Puntaje de Priorización de Proyectos

PUNTAJE	PRIORIDAD		
15 a 25 puntos	ALTA	1	Nivel bajo
10 a 14 puntos	MEDIA	2	Nivel medio bajo
1 a 9 puntos	BAJA	3	Nivel medio
		4	Nivel medio alto
		5	Nivel alto

CALIFICACIÓN DE CADA ÍTEM DEL 1 AL 5

Fuente: elaboración propia

Para el portafolio de iniciativas inicial, una vez fueron identificadas con fundamento en los resultados iniciales del análisis de la situación actual de la Gobernación, se definió la priorización de las iniciativas de TI, teniendo en cuenta:

- La Política de Gobierno Digital
- Las necesidades de las áreas incluidas las iniciativas con componente tecnológico contempladas en el Plan Estratégico Institucional de la Gobernación
- El presupuesto asignado para el 2022 (capacidad de financiarlos y el tiempo para su ejecución)
- Resultado de la evaluación del portafolio de iniciativas del PETI

A continuación, se presenta la hoja de ruta propuesta para el desarrollo de los proyectos identificados en el PETI 2022. – 2025 para la Gobernación:



Figura 18. Hoja de Ruta PETI 2022 – 2025

INICIATIVAS	2022	2023	2024	2025
INICIATIVAS 2022	TD002- Gobierno de TI TD009 - Gobierno y Calidad de datos TD004- Uso y Apropiación - Fase I TD013- Política de Gobierno Digital TD015 - Modernización de Infraestructura Tecnológica TD018 - SI de Gestión Documental TD032 - Conectividad Gratis Educativos TD021 - IPV6 TD012 - Automatización de Trám y Ser TD027 - Internet en Zona Publicas TD017 - Actualización de Portal Web			
INICIATIVAS 2023		TD001 -Servicios en la nube TD005- Servicios Ciudadanos Digitales TD019- Comercio Electronico TD026 -Licenciamiento TD020- Transparencia TD028- Gestión de Proyectos TD031- APP movil TD043 -Liquidación de Impuestos Digital TD036 -Semaforos inteligentes TD039 -Servicios Publicos en línea TD042 -Apropiación de la historia cultural TD022- Conectividad y Redes TD004- Uso y Apropiación - Fase II		
INICIATIVAS 2024			TD003-Sistemas de información TD010- Tecnologías Emergentes TD016 -Conectividad en Fibra TD041- Ingreso a la Isla TD029 -Disponibilidad C. anterior TD007 -Datos Abiertos TD035- Ciudad Inteligente TD040 - Productividad Agrícola TD006-Arquitectura Empresarial TD024- CCVT TD044- Auditorias TD046- Sistemas Inf Disciplinario	
INICIATIVAS 2025				TD011- Seguridad Digital TD014- Política de Seguridad Digital TD023 - Directorio Activo TD030-Historia Clinica Electronica TD033- Plataforma E- Learning TD037 -Sistema de Información de Tránsito TD038 -Prevención de Alerta Temprana TD034 - Plataforma Intranet para la instituciones Educativas TD008- Plataforma de analítica TD045- Posicionamiento Geografico

Fuente: Edured

11. INDICADORES

A continuación, se relacionan los indicadores generales de seguimiento y control de los proyectos PETI:



Tabla 33. Indicador Porcentaje de Ejecución de Proyectos de TI

ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN							
Identificador:	001							
Nombre:	Porcentaje de avance de la ejecución de todos los proyectos TI							
Objetivo:	Medir el avance de la ejecución de todos los proyectos TI a través del seguimiento de los proyectos que se encuentran en estado de ejecución, finalizados o que no han iniciado.							
Método	1. Se identifican el total de proyectos TI 2. Se identifica el total de proyectos TI con estado: no iniciado 3. Se identifican el total de proyectos TI con estado: en ejecución 4. Se identifican el total de proyectos TI con estado: finalizados 5. Se aplica la fórmula de seguimiento y control de los proyectos TI							
Fórmula:	Estado no iniciado: $(\text{Total de proyectos TI con estado no iniciado} / \text{Total de proyectos TI}) * 100\%$ Estado en ejecución: $(\text{Total de proyectos TI con estado en ejecución} / \text{Total de proyectos TI}) * 100\%$ Estado finalizados: $(\text{Total de proyectos TI con estado finalizados} / \text{Total de proyectos TI}) * 100\%$ Teniendo en cuenta el nombre del indicador, los rangos de valoración se definen para los proyectos en estado en ejecución y finalizados. El estado no iniciado es de carácter informativo en el tablero de control.							
Rangos Valoración:	Crítico		En Alerta		Normal		Optimizado	
	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.
Rango trimestre 1	0%	10%	>10%	15%	>15%	20%	>20%	25%
Rango trimestre 2	>25%	35%	>35%	40%	>40%	45%	>45%	50%
Rango trimestre 3	>50%	60%	>60%	65%	>65%	70%	>70%	75%
Rango trimestre 4	>70%	80%	>80%	85%	>85%	90%	>95%	100%
Frecuencia:	Trimestral							
Origen de los Datos:	Secretario TIC - Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina							
Responsable:	Secretario TIC - Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina							

Fuente: Edured

Tabla 34. Indicador Ejecución Presupuestal

ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
Identificador:	002
Nombre:	Porcentaje de ejecución del valor presupuestal contratado de los proyectos TI
Objetivo:	Realizar seguimiento y control a la ejecución del valor presupuestal contratado de los proyectos TI
Método:	1. Se identifica el valor presupuestal contratado de cada proyecto TI 2. Se define el total de proyectos TI



ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN							
	2. Se establece el porcentaje de avance de ejecución del valor presupuestal contratado de cada proyecto TI 4. Se aplica la fórmula de seguimiento y control de los proyectos TI							
Fórmula:	Suma de los porcentajes de avance en la ejecución del valor presupuestal contratado de cada proyecto TI / Total de proyectos TI							
Rangos Valoración	Crítico		En Alerta		Normal		Optimizado	
	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.
Rango trimestre 1	0%	10%	>10%	15%	>15%	20%	>20%	25%
Rango trimestre 2	>25%	35%	>35%	40%	>40%	45%	>45%	50%
Rango trimestre 3	>50%	60%	>60%	65%	>65%	70%	>70%	75%
Rango trimestre 4	>70%	80%	>80%	85%	>85%	90%	>95%	100%
Frecuencia:	Trimestral							
Origen de los Datos:	Secretario TIC - Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina							
Responsable:	Secretario TIC - Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina							

Fuente: Edured

Tabla 35. Indicador Medición Avance de Proyectos

ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN							
Identificador:	003							
Nombre:	Porcentaje de avance de implementación de los proyectos TI							
Objetivo:	Medir el avance de implementación de los proyectos TI.							
Método:	1. Se identifica el porcentaje de avance de implementación de cada proyecto TI 3. Se identifica el total de proyectos TI 4. Se aplica la fórmula de seguimiento y control de los proyectos TI							
Fórmula:	Suma de los porcentajes de avance en la implementación de cada proyecto TI / Total de proyectos TI							
Rangos Valoración	Crítico		En Alerta		Normal		Optimizado	
	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.
Rango trimestre 1	0%	10%	>10%	15%	>15%	20%	>20%	25%
Rango trimestre 2	>25%	35%	>35%	40%	>40%	45%	>45%	50%
Rango trimestre 3	>50%	60%	>60%	65%	>65%	70%	>70%	75%
Rango trimestre 4	>70%	80%	>80%	85%	>85%	90%	>95%	100%
Frecuencia:	Trimestral							
Origen de los Datos:	Secretario TIC - Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina							



ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
Responsable:	Secretario TIC - Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Fuente: Edured

12. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

El plan de comunicaciones del PETI busca desarrollar una estrategia y metodología a través de los medios convencionales y puestos a disposición por la Secretaría TIC, que permita socializar y divulgar con suficiencia las actividades que impactarán a los grupos de interés de la Gobernación. Así mismo, las diferentes dependencias beneficiadas estarán involucradas con el desarrollo de los diferentes proyectos, desde su concepción hasta la puesta en funcionamiento.

12.1. Objetivo General

Definir, diseñar e implementar una estrategia de comunicación y retroalimentación asertiva de los proyectos, programas e iniciativas en el PETI, para generar mayor seguridad, confiabilidad y respaldo para la ejecución de los mismos. De esta manera, se facilita el desarrollo de los procesos de la Gobernación.

12.2. Objetivos específicos

- Facilitar información actualizada de manera oportuna a los grupos de interés, respecto a los servicios y trámites internos que suministra la institución, con miras a mejorar y lograr un óptimo rendimiento, garantizando condiciones de oportunidad, claridad, transparencia y excelencia.
- Definir acciones comunicativas que permitan retroalimentar de manera oportuna el desarrollo de las actividades de la Secretaría, así como de cada proyecto TI.
- Capacitar e informar oportunamente a los grupos de interés sobre los cambios tecnológicos implementados en la Gobernación Departamental.

12.3. Grupos de interés

Los siguientes son los grupos de interés del PETI de la Secretaría TIC de la Gobernación:

Tabla 36. Grupos de Interés

ID	Grupo de interés	Descripción	Características
GI01	Alta Dirección y secretarios	Alta Dirección (Gobernador) y su gabinete de trabajo (secretarios)	Liderazgo, Cumplimiento de las metas gubernamentales, aprobación de los documentos desarrollados en la Gobernación.



ID	Grupo de interés	Descripción	Características
GI02	Funcionarios	Todos los funcionarios de planta	Compromiso, cumplimiento de los objetivos institucionales y mejora en la gestión y desempeño organizacional.
GI03	Contratistas	Todos los colaboradores vinculados con contrato de prestación de servicios	Compromiso, cumplimiento de los objetivos institucionales y mejora en la gestión y desempeño organizacional.
GI04	Proveedores TIC	Tercero que suministra un bien y/o servicio de TI a la Entidad	Cumplimiento de las condiciones del servicio, seguridad de la información, eficiencia cumplimiento de obligaciones contractuales, rigor técnico, oportunidad y confiabilidad.
GI05	Secretaría TIC	Colaboradores de la Oficina TIC	Cumplimiento de las condiciones del servicio, seguridad de la información, eficiencia cumplimiento de obligaciones contractuales, rigor técnico, oportunidad y confiabilidad.
GI06	Ciudadanía en general	Todos los ciudadanos en general ya sea que hayan requerido de servicios de la entidad o no	Todos los ciudadanos en general ya sea que hayan requerido de los servicios de la entidad o no.
GI07	Entidades e Instituciones en las islas	Entidades e Instituciones de carácter público o privado vinculados a los sectores educativos y productivos del Departamento.	Liderazgo, compromiso, y cumplimiento de los objetivos institucionales.

Fuente: EduRed

12.4. Matriz de comunicaciones

Este plan de comunicaciones se ajustará a la siguiente matriz, la cual será utilizada para atender a los grupos de interés que interactúen con cada uno de los proyectos o iniciativas identificadas por la Secretaría TIC, según la visión e implementación de tecnologías en la Gobernación.

Tabla 37. Matriz de Comunicaciones

Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable
Promoción de la Estrategia y Gobierno de TI	GI01	Presencial	Reuniones Directivas	CIO
	GI012 - GI03 - GI05		Reuniones con Áreas	



Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable
	GI01 - GI012 - GI03 - GI05	Virtual	Fondo de pantallas	Secretaría TIC
	GI01 - GI012 - GI03 - GI04 - GI05		Correo Electrónico	
Comunicación, sensibilización y socialización para la apropiación de la actualización del PETI	GI01	Presencial	Concejo de gobierno – Gobernador - Secretarios	CIO – Secretario TIC
	GI012 - GI03 - GI05		Reuniones con Áreas	
	GI01 - GI012 - GI03 - GI05	Virtual	Fondo de pantallas	Secretaría TIC
	GI01 - GI012 - GI03 - GI05		Correo Electrónico Institucional	
Promoción de los logros obtenidos en la implementación del PETI	GI01	Presencial	Reuniones Directivas	CIO – Secretario TIC
	GI012 - GI03 - GI05		Reuniones con Áreas	
	GI01 - GI012 - GI03 - GI05	Virtual	Fondo de pantallas	Secretaría TIC
	GI01 - GI012 - GI03 - GI05		Correo Electrónico Institucional	
Divulgación del impacto en la calidad de vida de los ciudadanos, con la implementación de la estrategia TI	GI01 - GI012 - GI03 - GI05	Virtual	Fondo de pantallas	Secretaría TIC
	GI01 - GI012 - GI03 - GI05		Correo Electrónico Institucional	
	GI06		Redes sociales	Web master

Fuente: EduRed

13. ABREVIATURAS

- **CIO:** Del inglés Chief Information Officer. Responsable de los sistemas de tecnologías de la información de la empresa a nivel de procesos y desde el punto de vista de la planificación



- **DNP:** Departamento Nacional de Planeación
- **DOFA:** Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas
- **FURAG:** Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión establecido por el DAFP para medir el desempeño institucional.
- **INTRANET:** Página enfocada para apoyar la comunicación interna de los funcionarios.
- **MinTIC:** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- **MSPI:** Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información de MinTIC.
- **MRAE:** Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.
- **PETI:** Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- **SUIT:** Sistema Único de Información de Trámites
- **TI:** Tecnologías de la Información.
- **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

14. GLOSARIO

Con el fin de orientar la terminología presente en el siguiente documento, a continuación, se listan las definiciones y acrónimos relacionados; los cuales son tomados directamente del glosario establecido por la política de Gobierno Digital.

www.gobiernodigital.gov.co/inicio/ayudas/glosario

Arquitectura de TI: De acuerdo con el Marco de referencia de Arquitectura empresarial del Estado, define la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).

Arquitectura empresarial - AE: Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad. Cuando se desarrolla en conjunto para grupos de instituciones públicas, permite además asegurar una coherencia global, que resulta estratégica para promover el desarrollo del país.

Automatizar: Hace referencia a la incorporación de herramientas tecnológicas a un proceso o sistema.



BPM (Business Process Management): BPM es una disciplina de gestión adaptable, desarrollado con la finalidad de sistematizar y facilitar procesos organizacionales y puede soportarse con tecnología software que permite a las empresas modelizar, implementar y ejecutar procesos automáticamente.

Brecha: Hace referencia a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a las TIC y aquellas que no, y también hace referencia a las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica.

Ciudad o territorio inteligente: Aquella que tiene una visión holística de sí misma, y en la cual sus procesos estratégicos y la provisión de servicios urbanos se basan en la promoción del desarrollo sostenible y la innovación, y en el uso y aprovechamiento de las TIC, con el propósito de aumentar la calidad de vida de los ciudadanos.

Confidencialidad: Propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas.

Conjunto de datos: Es un conjunto de variables y datos asociados.

Datos abiertos: Son todos aquellos datos primarios (sin procesar) que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos. Las principales características de los datos abiertos son:

- **Completos:** Los datos públicos no deben estar sujetos a privacidad u otras limitaciones. Además, deben estar electrónicamente almacenados.
- **Primarios:** Significa que debe haber una disponibilidad de la fuente primaria, sin procesamientos y sin formas agregadas.
- **Oportunos:** Ello para preservar su valor.
- **Accesibles:** La disponibilidad debe ser lo más amplia posible para los usuarios y para propósitos diversos.
- **Procesables:** Deben estar razonablemente estructurados para permitir su automatización por diversas herramientas.
- **Acceso indiscriminado:** Implica su disponibilidad para cualquier usuario, sin necesidad de su registro.
- **No-propietarios:** Deben estar disponibles en un formato donde nadie deba tener la exclusividad de su control.



- **Libres de licencias:** No deben estar sujetos a copyright, patentes, o regulaciones secretas. Una razonable privacidad, seguridad y restricciones puede ser aplicada por el gobierno u otros estamentos.

Disponibilidad: Propiedad de que la información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.

DNP: Departamento Nacional de Planeación.

Entorno de confianza digital: Es la principal característica del entorno en donde se relaciona el Estado con los ciudadanos y los demás actores del ecosistema digital. Este entorno debe ser sencillo, corresponsable, previsible y seguro. Debe permitir un diálogo permanente entre los actores del ecosistema y proporcionar medios digitales ágiles, sencillos y útiles para el ciudadano.

Estado abierto: Es una modalidad de gestión pública más transparente, sujeta a rendición de cuentas, participativa y colaborativa, entre Estado y sociedad civil, donde el Estado hace posible una comunicación fluida y una interacción de doble vía entre gobierno y ciudadanía; dispone canales de diálogo e interacción, así como información para los ciudadanos con el fin de aprovechar su potencial contribución al proceso de gestión y la ciudadanía aprovecha la apertura de esos nuevos canales participativos, podrá colaborar activamente con la gestión de gobierno, promoviendo de este modo una verdadera democracia. El Estado no solo hace referencia a la rama ejecutiva, sino a la rama legislativa, judicial y órganos de control.

Estado competitivo: Es aquel que cuenta con entidades públicas idóneas, preparadas y con alta calidad en sus procesos y en la implementación de políticas. El Estado proactivo se anticipa, es previsor, mitiga riesgos y está a la vanguardia en los avances y tendencias tecnológicas para satisfacer sus necesidades.

Estado proactivo: Es aquel que promueve la interacción y la colaboración entre diferentes actores para la solución conjunta de retos y problemáticas, apuntando a la generación de valor público con el aprovechamiento de los medios digitales.

Fuentes de información: Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento.

Gestión de TI: Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI). A través de la gestión de TI, se opera e implementa todo lo definido por el gobierno de TI. La gestión de TI permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.



Gobierno de Arquitectura Empresarial: Es una práctica, orientada a establecer unas instancias de decisión, alinear los procesos institucionales o de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de Arquitectura empresarial gestiona y controla los riesgos, mide el desempeño de la arquitectura, define políticas de arquitectura, gestiona la evolución y cambios sobre los artefactos o productos de la arquitectura. El gobierno de la arquitectura es parte del gobierno corporativo o empresarial.

Gobierno Digital: Uso de las tecnologías digitales, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos, para crear valor público. Esto depende en un ecosistema de actores gubernamentales, ONG, empresas, asociaciones ciudadanas e individuos que dan soporte a la producción de y acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno”.

Gobierno electrónico: Uso de las tecnologías de la información para mejorar la eficiencia del Estado.

Innovación abierta: La innovación abierta es una forma específica para la búsqueda e identificación de las soluciones a las problemáticas, a través de procesos de colaboración con actores externos. Es un proceso de comprender las problemáticas o necesidades en una entidad, abrir canales para dar a conocer las problemáticas identificadas y recibir ideas y propuestas de solución con apertura a todas las ideas y oportunidades que se generan en el entorno (usuarios, ciudadanos, aliados, academia, industria, etc.), el análisis de las mismas y la selección final de las ideas más viables.

Integridad: Propiedad de salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos.

Lineamiento: Es una directriz o disposición obligatoria para efecto de este manual que debe ser implementada por las entidades públicas para el desarrollo de la política de gobierno digital. Los lineamientos pueden ser a través de estándares, guías, recomendaciones o buenas prácticas.

Metadatos: Los metadatos son campos o “datos que describen otros datos” que ofrecen al usuario información suficiente para entender y procesar los datos. Responden a estándares que definen su estructura, incluyendo el título, descripción, frecuencia de actualización, formato, licencia de uso, entre otros.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Participación Ciudadana: Es el derecho que tienen las personas y las organizaciones civiles, sin distinción alguna, a incidir, a través de diversas acciones,



en la elaboración, ejecución y seguimiento de las decisiones relacionadas con el manejo de los asuntos públicos, cuando les asista interés o puedan resultar afectados por ellas. Es un derecho inherente a las personas y un deber consagrado en la Constitución. La participación ciudadana puede tener distintos alcances: la información, la consulta, la iniciativa, la deliberación, la decisión y el control de la gestión pública.

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC: Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009).

Valor público: Se relaciona con la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades y la prestación de servicios de calidad. Por ello, somos conscientes que no solo es hacer uso de las tecnologías, sino cómo las tecnologías ayudan a resolver problemas reales. Este sería el fin último del uso de los medios digitales en la relación del Estado y el ciudadano.

