



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL



Plan Estratégico Tecnologías de la Información

PETI



Fecha	Enero de 2023		
Resumen	Este documento corresponde al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Alcaldía de Pasto – Nariño, se ha elaborado basado en el documento tipo del MINTIC denominado PETI Plus, cumpliendo con los lineamientos establecidos por esta entidad.		
Palabras clave	Plan, Tecnologías de la Información, Información, Datos, Sistemas, Infraestructura de TI, Servicios de TI, Gestión de Ti		
Formato	PDF	Versión	005
Participantes	Ing. EDUARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ ZAMBRANO Contratista		
	ANA MILENA RUALES BASANTE Contratista		
Aprobó	Ing. EDGAR EDUARDO ERAZO SEPÚLVEDA Subsecretario de Sistemas de Información		

CONTROL DE CAMBIOS

No	Descripción	Fecha	Versión
1	Se realiza ajuste para la vigencia 2019	Enero - 2019	1
2	Se realiza ajuste para la vigencia 2020	Enero – 2020	2
3	Se realiza ajuste para la vigencia 2021	Enero – 2021	3
4	Se realiza ajuste a plantilla PETI Plus de MINTIC de forma parcial – 2022	Enero – 2022	4
5	Se continua ajustando documento a plantilla tipo PETI Plus de MINTIC - 2023	Enero – 2023	5

APROBACIÓN COMITÉ MIPG

No. de acta	Fecha
001	Enero-2023



1 INTRODUCCIÓN

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

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

El área de TI de la entidad, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información (2022 - 2026), tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información está alineado con la estrategia Nacional, territorial e Institucional, el documento contempla los resúmenes a alto nivel del Análisis de la situación actual, la arquitectura actual de gestión de TI, la arquitectura destino de gestión de TI, Brechas, Marco Normativo. Por último, se establece las iniciativas estratégicas de TI, el portafolio de proyectos y su hoja de ruta a corto, mediano y largo plazo.

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



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

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información busca entonces recopilar el sentir de la entidad, identificar las oportunidades de la Subsecretaría de Sistemas de Información y finalmente proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

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



2 OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa el norte a seguir por la entidad durante el periodo 2023 - 2026 y recoge las preocupaciones y oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital.



3 ALCANCE DEL DOCUMENTO

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

El PETI incluye los motivadores estratégicos que hacen parte del entendimiento estratégico, la Situación actual y objetivo de la gestión de TI, la identificación de brechas y definición del portafolio de iniciativas, proyectos y el mapa de ruta con el cual la entidad apoyará la transformación digital de la entidad.



4 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. Normatividad aplicada

Marco Normativo	Descripción
Decreto 1151 de 2008	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones
Ley 1955 del 2019	Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
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 1341 de 2009	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
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 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAIS" "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	El artículo 14 lo siguiente "Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario. Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración. El envío de la información por fax o por cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública, prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate, siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite".
Decreto 1413 de 2017	En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales



Marco Normativo	Descripción
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en 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.
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 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
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 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las Comunicaciones.
Decreto 728 de 2016	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico
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 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 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.



Marco Normativo	Descripción
Decreto 2106 del 2109	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Publica Efectiva
Decreto 620 de 2020	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
Resolución 2710 de 2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
Resolución 3564 de 2015	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Resolución 3564 de 2015	Reglamenta algunos artículos y párrafos del Decreto número 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la Información para discapacitados)
Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.
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 3920 de Big Data, del 17 de abril 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. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.
Conpes 3854 Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016	El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atentar contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo
Conpes 3975	Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.



Marco Normativo	Descripción
Circular 02 de 2019	Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.
Directiva 02 de 2019	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.
Resolución 1519 de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
Decreto 767 de 2022	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.
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.
Decreto Municipal 0496 de 2022	Por el cual se deroga el decreto 0714 de 2016 y se adopta la política para el tratamiento de datos personales en el municipio de Pasto.
Acuerdo 005 de 2020	Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo municipal 2020 -2023 "Pasto la Gran Capital"

Fuente: Plantilla PETI Plus y Alcaldía de Pasto.

El contexto normativo igualmente puede ser consultado en el normograma del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información en el Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Pasto.



5 MOTIVADORES ESTRATÉGICOS

Esta sección del documento hace referencia a la identificación de los motivadores estratégicos a nivel Nación, a Nivel territorio, a nivel entidad y los lineamientos y Políticas que dan línea en la orientación y alineación la Estrategia de Tecnologías de la Información (PETI) de las entidades del País.

5.1 Alineación estratégica



Fuente: Elaboración UT Transformación Digital

Tabla 2. Motivadores estratégicos

Motivador	Fuente
Estrategia Nacional	<ul style="list-style-type: none"> Plan de desarrollo nacional Pacto por Colombia, pacto por la equidad 2018 – 2022. Plan TIC Nacional “El futuro digital es de todos” 2018-2022 Objetivos de Desarrollo Sostenible Pacto por la Transformación Digital Misión TIC 2022 Estrategia Govco / Nacional
Estrategia Sectorial	Plan de desarrollo departamental “Mi Nariño en Defensa de lo Nuestro”
Estrategia Institucional	Plan de desarrollo municipal “Pasto la Gran Capital”
Lineamientos y Políticas	<ul style="list-style-type: none"> Marco de Transformación Digital Política de Gobierno Digital Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Fuente: Alcaldía de Pasto.



5.2 Contexto Institucional

- Misión

Ser una entidad pública robusta, fundamentada en: la transparencia, la legitimidad, la participación activa, el servicio y en la planificación con gobernanza y enfoque diferencial, que permita construir bases sólidas para promover el desarrollo social, ambiental, económico y territorial, buscando la satisfacción real y objetiva de las necesidades básicas de la comunidad del Municipio de Pasto.

- Visión

En 2023, Pasto será un territorio incluyente con los grupos poblacionales, especialmente con la niñez, equitativo y sostenible hacia el desarrollo social, económico y ambiental. Un municipio resiliente con un fuerte tejido social, una alta eficiencia institucional y un oportuno manejo social del riesgo.

- Objetivos Estratégicos

Se ha mejorado la eficiencia y articulación institucional para hacer de Pasto un territorio incluyente, sostenible y resiliente con un fuerte tejido social.

Tabla 3. Dimensiones, sectores, programas y objetivos plan de desarrollo 2020 - 2023

Dimensión	Sector	Programa	Objetivo del programa
Social	Educación, salud y protección social, inclusión social, cultura y recreación	Pasto resiliente frente al COVID-19 desde la dimensión social	Fortalecer la resiliencia social del municipio de Pasto frente al Coronavirus COVID – 19.
Social	Educación	Tod@s al aula	Se han mejorado los estándares de calidad, cerrando las brechas en acceso y permanencia entre las zonas urbanas, rurales y grupos poblacionales; impactando en la transformación social y tecnológica del territorio y estableciendo las bases, para que los procesos educativos garanticen pertinencia, innovación pedagógica, educación inclusiva y el despliegue de las habilidades y capacidades de los niños, niñas, adolescentes jóvenes y adultos del municipio de Pasto.
Social	Salud y protección social	Pasto con estilos de vida saludable y	Se ha mejorado el nivel y calidad de salud de la población, promoviendo el acceso a los servicios de salud individuales y colectivos a toda la



Dimensión	Sector	Programa	Objetivo del programa
		bienestar integral en salud	población del municipio, bajo criterios de equidad, calidad e inclusión fundamentada en la atención primaria en salud y bajo un modelo de atención integral.
Social	Salud y protección social	Pasto con hambre cero	Se ha mejorado el acceso a alimentos seguros y nutritivos, satisfaciendo las necesidades alimenticias de la población vulnerable del municipio de Pasto.
Social	Inclusión social	Pasto, un municipio incluyente con las mujeres	Se ha avanzado en la igualdad, equidad de género y el goce efectivo de los derechos de las mujeres del municipio de Pasto, impulsando programas, proyectos y acciones con transversalización del enfoque de género, en el marco de la Política de la Mujer.
Social	Inclusión social	Pasto, un municipio incluyente con la población con orientaciones sexuales e identidades de género diversas y población LGBTI	Se ha garantizado el ejercicio efectivo de derechos de las personas que hacen parte de la población LGTBI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, avanzando en la materialización del derecho a la igualdad y no discriminación, a través de la implementación de la Política Pública.
Social	Inclusión social	Pasto, un municipio incluyente con la población joven	Se ha promovido el goce efectivo y pleno de los derechos de la población joven, ampliando la oferta de oportunidades, para avanzar en un proceso de desarrollo social, humano y territorial.
Social	Inclusión social	Pasto, un municipio incluyente con la primera infancia, infancia y familia	Se han articulado esfuerzos encaminados a garantizar la protección integral de niños y niñas del municipio de Pasto, en armonía con la Política Pública de Primera Infancia e Infancia "Guaguas dibujando su camino".
Social	Inclusión Social	Pasto, un municipio incluyente con la población adulta mayor	Se garantiza la promoción, protección, restablecimiento y ejercicio de los derechos humanos de las personas mayores, que les permita consolidar su desarrollo humano, social, económico, cultural y recreativo, en armonía a lo dispuesto con la Política Pública de Envejecimiento y Vejez.
Social	Inclusión social	Pasto, un municipio incluyente con el habitante de calle	Se garantiza la protección, el restablecimiento de los derechos y la inclusión social de las personas habitantes de la calle en el municipio de Pasto, en atención a lo dispuesto en la Política Pública de Habitancia de Calle "Pies en la Calle, Corazón en el Cielo".
Social	Inclusión social	Pasto, un municipio incluyente con la	Se propicia la inclusión social de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores, de



Dimensión	Sector	Programa	Objetivo del programa
		población con discapacidad	manera transversal, integral, incluyente y equitativa, eliminando las barreras en el acceso a la prestación de servicios y desarrollo de sus fortalezas y habilidades, en armonía con la Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social "Pasto Territorio sin Límites".
Social	Víctimas y postconflicto	Víctimas, paz y postconflicto	Se han implementado medidas, programas y recursos de orden político, económico, social y fiscal, orientados a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas del conflicto armado y de reintegración, en función de su incorporación a la vida social, económica y política, como goce efectivo de sus derechos.
Social	Vivienda	Pasto con vivienda integral para la felicidad	Se ha reducido el déficit cuantitativo y cualitativo de vivienda, en los sectores urbano y rural del municipio de Pasto.
Social	Vivienda	Pasto con agua potable y saneamiento básico accesible, saludable, limpio y justo	Se garantiza un adecuado servicio de suministro de agua potable y saneamiento básico en el municipio de Pasto.
Social	Cultura	Pasto, potencia cultural con valor universal	Se ha fortalecido la promoción, formación, salvaguardia y conservación del patrimonio cultural material e inmaterial y los procesos artesanales y artísticos de Pasto.
Social	Cultura	Pasto con cultura ciudadana para la transformación regional	Se ha hecho de la cultura ciudadana, una herramienta para la transformación territorial.
Social	Deporte y recreación	Pasto una revolución deportiva	Se ha mejorado la participación de la población en las actividades deportivas, recreativas, de actividad física, programas y proyectos institucionales, planteados por el Municipio de Pasto para el logro de una mejor condición de salud y bienestar.
Económica	Ambiente y desarrollo sostenible	Pasto resiliente frente al Covid-19 desde la dimensión económica	Fortalecer la resiliencia económica del municipio de Pasto frente al Coronavirus COVID – 19.
Económica	Comercio, industria y turismo	Pasto próspero y de oportunidades	Se promueve la creación o rehabilitación de empresas, la generación de empleo, en los tres sectores económicos, haciendo de Pasto un municipio próspero y con oportunidades.
Económica	Ciencia, tecnología e innovación	Pasto, construye conocimiento	Se promueve la cultura de Ciencia, Tecnología e Innovación- CTel, fortaleciendo las capacidades



Dimensión	Sector	Programa	Objetivo del programa
			humanas, en dirección a la generación de nuevo conocimiento, formación de alto nivel y capacidades científicas, impulsando la innovación, el desarrollo tecnológico, el emprendimiento y el desarrollo de las industrias creativas, haciendo de Pasto un municipio productivo y competitivo.
Económica	Agricultura y desarrollo rural	Pasto es garantía de alimentos limpios, seguros, justos y nutritivos	Se ha logrado un proceso de planeación y asesoría del desarrollo agropecuario y agroindustrial, orientado a fortalecer la diversificación, competitividad y la productividad del sector, garantizando alimentos limpios, seguros, justos y nutritivos.
Económica	Agricultura y desarrollo rural	Pasto, una vitrina agrícola para el mundo	Se han mejorado y fortalecido los canales de comercialización de los productos agropecuarios del municipio y zonas aledañas, garantizando la seguridad y soberanía alimentaria de la región.
Económica	Transporte	Pasto se mueve seguro, sostenible, incluyente, conectado y transparente	Se dispone de una movilidad sostenible, con sistemas de movilidad atractivos, incluyentes, accesibles, asequibles, multimodales, transparentes, conectados, seguros, inteligentes y ecoamigables, con un sector rural competitivo y con conectividad vial.
Económica	Minas y energía	Pasto con alumbrado sostenible, eficiente y justo	Se ha garantizado un adecuado servicio de alumbrado público, sostenible, eficiente y justo en el municipio de Pasto. Prestanos tu compu
Ambiental	Ambiente y desarrollo sostenible	Pasto resiliente frente al Covid-19 desde la dimensión ambiental	Fortalecer la resiliencia ambiental del municipio de Pasto frente al Coronavirus COVID – 19.
Ambiental	Ambiente y desarrollo sostenible	Pasto sostenible y resiliente	Se ha consolidado a Pasto como un municipio sostenible, resiliente y adaptado a cambios globales
Ambiental	Ambiente y desarrollo sostenible	Pasto le apuesta al bienestar y protección ambiental	Se ha consolidado a Pasto como una capital animalista, garantizando una eficiente coordinación institucional, para el bienestar y la protección animal.
Gerencia pública	Gobierno territorial	Pasto resiliente frente a la pandemia por COVID 19 desde la dimensión de Gerencia pública	Pasto cuenta con una estructura y cultura organizacional pertinente para afrontar con resiliencia los efectos e impactos provocados por la pandemia del COVID–19.
Gerencia pública	Justicia y del derecho	Pasto en paz y seguro	Se ha mejorado la seguridad y convivencia ciudadana, basada en el control y la inteligencia, como factores de prevención de las amenazas



Dimensión	Sector	Programa	Objetivo del programa
			contra la tranquilidad y el bienestar de la comunidad, en el marco de la garantía y goce efectivo e integral de derechos.
Gerencia pública	Gobierno territorial	Pasto con infraestructura para el bienestar	Se ha mejorado la infraestructura social, económica y tecnológica como sistema de soporte a las actividades productivas, culturales, de recreación, deporte y de gerencia pública.
Gerencia pública	Gobierno territorial	Pasto seguro ante el riesgo de desastres	Se ha promovido la Gestión del Riesgo de Desastres de manera integral, con comunidades más resilientes y mejor preparadas ante la ocurrencia de incidentes, que puedan generar desastres en el municipio de Pasto a nivel comunitario como institucional.
Gerencia pública	Gobierno territorial	Pasto con gobierno	Se cuenta con una estructura y cultura organizacional sólidas, para gobernar con liderazgo, participación ciudadana, transparencia y legalidad, basada en la coordinación intra e interinstitucional y en un sistema de gestión y control, que promueve la integridad y calidad de los bienes y servicios generando valor público.
Gerencia pública	Fortalecimiento institucional	Pasto con gobierno digital, TICs seguras y de oportunidades	Se ha promovido la transformación digital integral, incluyente, segura y sostenible, como instrumento de empoderamiento ciudadano y fortalecimiento institucional.
Gerencia pública	Gobierno territorial	Pasto es gobernanza territorial	Se ha mejorado la capacidad, cohesión social y corresponsabilidad frente al desarrollo territorial sostenible, promoviendo el trabajo en equipo con líderes, lideresas y pueblos étnicos, formados en gestión territorial, fortaleciendo la planeación y presupuestación participativa y mejorando la confianza ciudadana hacia la Administración Municipal.

Fuente: Alcaldía de Pasto.

5.3 Tendencias tecnológicas

Tabla 4. Tendencias tecnológicas

Nombre	Descripción
Aplicaciones móviles	Aquellas aplicaciones informáticas diseñadas para ser ejecutadas en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles.
Uso de nube- como servicio	Los servicios en la nube o soluciones en la nube permiten implementar herramientas de computación desde los servidores de entidad, es decir



Nombre	Descripción
	<p>que, para poder almacenar información, desplegar software o contar con servicios gestionados solo se requerirá una conexión a internet y los accesos de seguridad respectivos.</p> <p>De esta forma los servicios en la nube tienen la capacidad para brindar un elevado nivel de productividad, seguridad y eficiencia a un costo accesible, beneficiando a diferentes colaboradores y equipos internos al otorgarles herramientas disponibles desde cualquier punto con conexión a Internet, sin invertir en hardware propio.</p>
Uso de nube- Infraestructura como servicio	Es la recopilación de elementos de hardware y software necesarios para hacer posible la informática de nube. Incluye capacidad de procesamiento, red y almacenamiento, así como una interfaz para que los usuarios accedan a sus recursos virtualizados.
Automatización de procesos con motor BPM (Business Process Manager)	Herramienta que automatiza la Gestión de Procesos de Negocio (BPM) y la asiste en todas sus etapas: desde el mapeo y modelado de los procesos hasta la supervisión del rendimiento y la optimización de los mismos, capaz de generar competitividad, eficiencia y valor al cliente.
Automatización de procesos con motor RPA (Robotic Process Automation)	La automatización robótica de los procesos (RPA) consiste en el uso de robots de software para realizar las tareas repetitivas de las que solían encargarse las personas.
Software para análisis de datos descriptivo	Estudio de una cantidad de datos recopilados. que permiten expresar de una forma comprensible lo que ha venido pasando en la entidad, con el fin de obtener conclusiones valiosas acerca de un aspecto en particular que ayudará a la investigación y toma de decisiones atinadas y a la creación de estrategias más eficientes.
Software de inteligencia artificial	Software que trata de imitar las capacidades y los comportamientos de una persona.
Herramientas de gestión de calidad de datos	Son medios tecnológicos o métodos estadísticos manuales que se utilizan para identificar, comprender y corregir cualquier falla en los datos, son empleadas para resolver los problemas más frecuentes de calidad de datos que afectan a la información empresarial y respaldan la toma de decisiones comerciales y los procesos comerciales para un gobierno de datos eficiente
Plataforma colaborativa	Es un espacio virtual de trabajo, una herramienta informática que centraliza todas las funcionalidades de una organización, poniendo las mismas a disposición de los diferentes actores involucrados. Su objetivo es facilitar y optimizar la comunicación de una entidad con sus grupos de valor y partes interesadas un entorno online seguro.
Máquinas virtuales (Virtualización de hardware)	Es un software capaz de cargar en su interior otro sistema operativo haciéndolo parecer como un PC que en vez de ser físico, es virtual o emulada, que permite realizar gran variedad de utilidades en una entidad.
Virtualización de sistema operativo en contenedores (Docker)	Es un método de virtualización en el que, sobre el núcleo del sistema operativo, se ejecuta una capa de virtualización que permite que existan múltiples instancias aisladas de espacios de usuario, en lugar de solo uno. Tales instancias, las cuales son llamadas contenedores, contenedores de



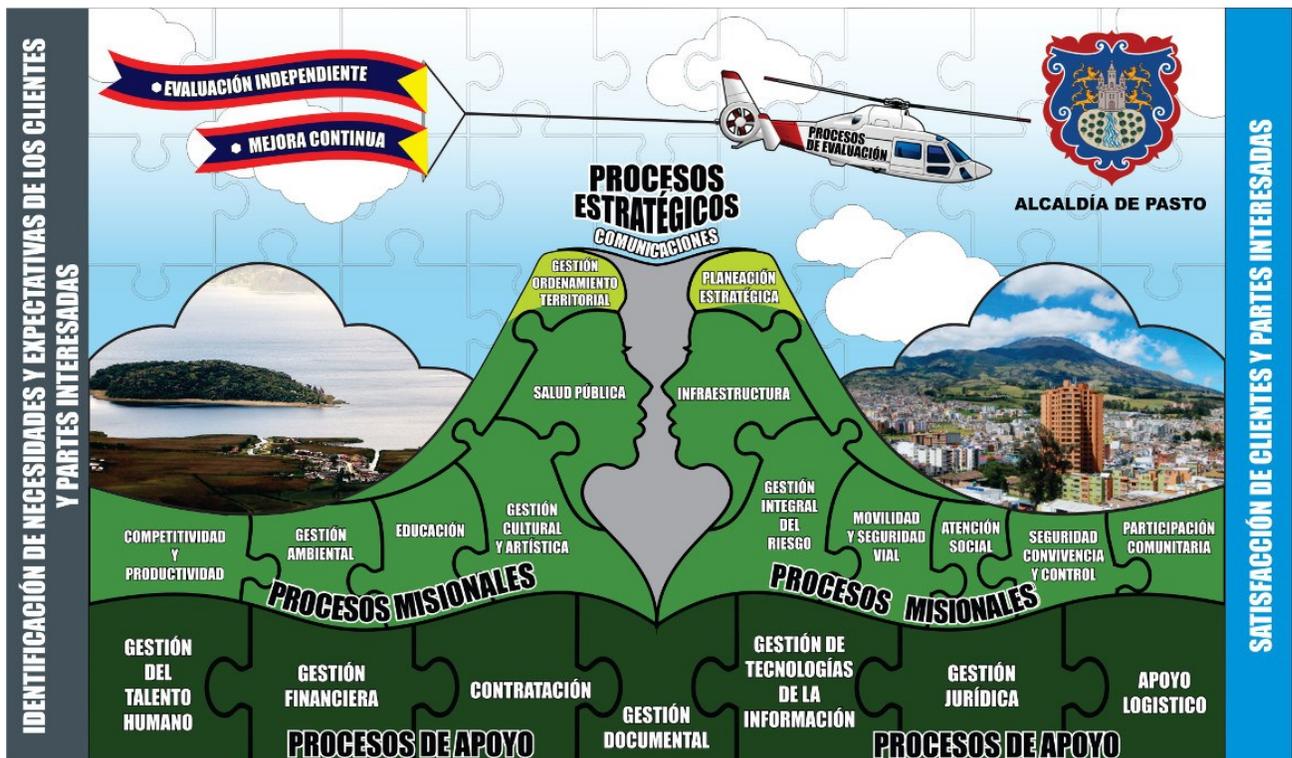
Nombre	Descripción
	software, pueden verse y sentirse como un servidor real desde el punto de vista de sus dueños y usuarios.
Metodologías ágiles	Son aquellas que permiten adaptar la forma de trabajo a las condiciones del proyecto, consiguiendo flexibilidad e inmediatez en la respuesta para amoldar el proyecto y su desarrollo a las circunstancias específicas del entorno
Plataforma de interoperabilidad X-ROAD	Plataforma que permite gestionar de manera controlada el intercambio de información entre diferentes entidades, facilitando así la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales.
Carpeta ciudadana	Es un espacio virtual donde los ciudadanos podrán tener alojados, de forma ordenada, los documentos más importantes que usualmente les son necesarios al momento de interactuar con el Estado y que les son generados por las entidades durante sus vidas, espacio que contará con estándares estrictos de seguridad de la información y protección de datos personales
Plataforma de publicación de datos abiertos	Espacio en el que las entidades publican información en formatos estructurados que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento.
Gestión de servicios de TI con el marco ITIL v4	aborda las necesidades de las organizaciones y los clientes, ayudando a brindar mejores y más rápidos servicios de TI. Las orienta sobre las mejores prácticas para mejorar la forma en que se brindan los servicios, pues su objetivo es ayudar a las organizaciones y a los clientes, a proporcionar mejores servicios de TI a través de un enfoque colaborativo centrado en la gestión eficaz del cambio.
Gestión de proyectos con PMI	Consiste en aplicar los conocimientos, técnicas, herramientas y habilidades a las tareas de los proyectos a fin de conseguir cumplir sus objetivos, mediante la adaptación, aplicación e integración de los procesos de dirección de proyectos adecuados para ejecutarlos de manera eficiente y eficaz.

Fuente: Investigación propia.



6 MODELO OPERATIVO

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 está dando orientación al cómo gestiona las actividades para dar cubrimiento a su misionalidad.



Fuente: Alcaldía de Pasto.

6.1 Descripción de los procesos

De momento este documento no contiene las oportunidades de mejora identificadas mediante el uso de las tecnologías de información en los diferentes procesos, si embargo esta actividad se convierte en un propósito en sí misma.



Tabla 5. Procesos estratégicos

Sigla	Nombre	Objetivo
GOT	Gestión de Ordenamiento Territorial	Coordinar la formulación y hacer seguimiento a la ejecución del plan a través de los estudios técnicos para lograr una ciudad organizada desde lo urbanístico y territorial
PE	Planeación Estratégica	Liderar el proceso de desarrollo municipal de pasto a través del monitoreo, seguimiento y control de la inversión pública para promover el desarrollo humano sostenible.
CO	Comunicaciones	Diseñar y ejecutar acciones de comunicación interna y externa, a través del diseño y ejecución de estrategias, campañas, productos y/o servicios de información y comunicación institucional, para el fortalecimiento de la gestión pública.

Fuente: Alcaldía de Pasto.

Tabla 6. Procesos misionales

Sigla	Nombre	Objetivo
CP	Competitividad y productividad	Promover el desarrollo económico y competitivo del municipio, mediante estrategias a incrementar la cobertura de asistencia técnica en el sector agrícola, mejoramiento de la operatividad comercial y administrativa del mercado público y fortalecimiento empresarial, apoyados en gestiones a nivel local, nacional e internacional con el fin de permitir el progreso de los habitantes del Municipio de Pasto.
GA	Gestión Ambiental	Gestionar el manejo integral, sostenible y resiliente del ambiente, ejecutando acciones ambientales en gerencia pública, educación, gobernanza, gestión integral del agua, conservación de los recursos naturales, la protección y bienestar animal con la participación de actores locales y gubernamentales.
GCA	Gestión Cultural y Artística	Coordinar procesos culturales a través de la formación y promoción de iniciativas artístico culturales y de la cultura ciudadana, para dinamizar la Alcaldía Municipal de Pasto, la ciudadanía y el patrimonio, entendidos desde la diversidad.
SP	Salud pública	Reducir los factores de riesgos sanitarios y ambientales en los establecimientos de interés sanitario que afectan la salud de los habitantes del Municipio de Pasto, mediante el desarrollo de las acciones de inspección, Vigilancia y control para mejorar la calidad de vida y la salud de la población.
IN	Infraestructura	Planear coordinar y mantener el espacio público, equipamiento urbano y rural mediante la planeación, coordinación, mantenimiento y mejoramiento en las obras del municipio de Pasto.
GIR	Gestión Integral del Riesgo	Promover y capacitar en prevención y atención de incidentes a través de la divulgación permanente y actividades de formación ciudadana, con el fin de formar ciudadanos menos vulnerables y más resilientes ante los desastres.



Sigla	Nombre	Objetivo
MSV	Movilidad y seguridad vial	Coordinar la movilidad y seguridad vial, eficiente y legal de la ciudad, con el fin de garantizar la movilidad de los ciudadanos, la seguridad vial, la disminución de víctimas y accidentes de tránsito.
AS	Atención Social	Brindar servicios pertinentes a la comunidad del municipio de pasto mediante la gestión oportuna de políticas, planes, programas y proyectos sociales para coadyuvar a la inclusión social de la población objeto.
SCC	Seguridad, Convivencia y Control (Subproceso)	Minimizar los riesgos de comisión de conductas delictivas y atención del orden público mediante la realización de operativos de control, y seguimiento a la información de hechos violentos, accidentales y microtráfico, para procurar y proveer mejores condiciones de seguridad y sana convivencia ciudadana.
SCC	Justicia (Subproceso)	Facilitar a la comunidad el acceso a la justicia mediante la orientación, y atención jurídica y/o psicosocial con el fin de apropiar la resolución de conflictos.
PC	Participación comunitaria	Fortalecer la participación comunitaria y el liderazgo, facilitando espacios de formación y participación eficientes para garantizar el desarrollo integral e incluyente de las comunidades, el ejercicio de la ciudadanía y el control social, posicionando al municipio de pasto como modelo de gobierno abierto y democrático; constructor de paz territorial.
RC	Relacionamiento con la ciudadanía	Articular la gestión de los procesos para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la administración municipal, facilitar el acceso a sus derechos y aumentar la confianza hacia la entidad.

Fuente: Alcaldía de Pasto.

Tabla 7. Procesos de apoyo

Sigla	Nombre	Objetivo
GTH	Gestión de Talento Humano	Planear, administrar y controlar el desarrollo integral del talento humano de la alcaldía municipal de pasto a través de la vinculación, formación, programas de bienestar e incentivos, programas de seguridad y salud en el trabajo, evaluación y el reconocimiento de prestaciones económicas de los funcionarios activos y pensionados, para contribuir al mejoramiento de las competencias, garantizar la salud y la seguridad laboral, y hacia el logro de los objetivos institucionales.
GF	Gestión Financiera	Orientar, coordinar y controlar la política fiscal del municipio y desarrollar acciones, para mantener el estatuto tributario municipal actualizado, incrementar la formación mediante procesos digitales de cobro persuasivo y coactivo, campañas publicitarias y fiscalización, para lograr un eficiente, eficaz y efectivo administración de las finanzas municipales.
CO	Contratación	Controlar de manera oportuna, transparente y objetiva la adquisición de bienes, servicios o la ejecución de obras para satisfacer las necesidades de la comunidad y el funcionamiento de la Alcaldía Municipal de Pasto.



Sigla	Nombre	Objetivo
GD	Gestión documental	Orientar a los archivos de gestión y central en las etapas de clasificación, organización y descripción de los documentos mediante la divulgación de directrices, con el propósito de garantizar la consulta, conservación y preservación de la memoria institucional de la Alcaldía Municipal de Pasto.
GTI	Gestión de las Tecnologías de la información	Prestar servicios asociados a los recursos tecnológicos, definiendo políticas y lineamientos relacionados con tecnología y administrando la infraestructura tecnológica de comunicaciones en la Alcaldía Municipal de Pasto, haciendo uso eficiente de los recursos financieros y humanos asignados a este propósito para apoyar los diferentes procesos de la Alcaldía de Pasto en el manejo de la información.
GJ	Gestión Jurídica	Brindar asesoría jurídica, defender judicial y extrajudicialmente al municipio y realizar investigaciones sobre la conducta de funcionarios públicos de la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la aplicación de la normatividad legal vigente, para proteger los intereses del estado y de la función pública.
AL	Apoyo logístico	Planificar las necesidades de la Administración Municipal para su normal funcionamiento para la elaboración del plan anual de adquisiciones y contratación de los bienes y servicios para satisfacer las necesidades expuestas.

Fuente: Alcaldía de Pasto.

Tabla 8. Procesos de evaluación y control

Sigla	Nombre	Objetivo
EI	Evaluación independiente	Evaluar y hacer seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno en los Procesos de la Administración Municipal, para el fortalecimiento de controles, mejoramiento continuo y el logro de objetivos institucionales.
MC	Mejora continua	Coordinar y asegurar la implementación del sistema de gestión de la calidad en la administración municipal de Pasto, mediante asesorías, seguimiento y evaluación para su mantenimiento y mejora continua.

Fuente: Alcaldía de Pasto.

6.1.1 Alineación de TI con los procesos

Para el momento de este estudio no se dispone de un análisis de la alineación de TI con los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, se conoce la relación de sistemas de información, pero no se conoce el uso de otros recursos, ni la oportunidad de mejora de los mismos.



6.2 Servicios Institucionales

Tabla 9. Inventario de servicios ofrecidos a la comunidad

Dependencia	Nombre del trámite o procedimiento	Descripción	Población objetivo	Tiempo máximo de respuesta	Canales de atención		Punto de atención presencial	pago/valor	Oportunidades de mejora con TI
					Presencial	Virtual			
Oficina de Asuntos Internacionales	Asesoramiento en proyectos de cooperación nacional e internacional	Se brinda conocimiento a las personas interesadas acerca de la oferta de cooperación internacional experiencias, tecnologías e información.	Fundaciones, jóvenes ,adultos personas naturales jurídicas ,toda la ciudadanía	No hay tiempo exacto ya que se depende de la complejidad del proyecto puede tardar de semanas a meses	x	x	Oficina de Asuntos internacionales Cam Anganoy -los rosales II	N/A	No establecido
Oficina de Asuntos Internacionales	Promoción de la oferta internacional	Acompañamiento en la formulación y aplicación -identificación de becas y convocatorias nacionales e internacionales	Fundaciones, jóvenes ,adultos personas naturales jurídicas ,toda la ciudadanía	No hay tiempo exacto ya que depende de la entidad encargada en ofertar, la fecha que pacte la convocatoria	x	x	Oficina de Asuntos internacionales Cam Anganoy -los rosales II	N/A	No establecido
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	Recaudo de arrendamiento de puesto	Recaudar el costo por la utilización del puesto, según la actividad que desarrolla el vendedor	Comunidad interesada- vendedor	inmediato	x	x	Cam Anganoy -los rosales II	Si	No establecido
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	Administración de las Plazas de Mercado	La Dirección Administrativa de Plazas de Mercado Dirige y administra las plazas de mercado para optimizar su funcionamiento, tanto en la oferta de productos, como de servicios. Vela por mejorar las condiciones de las instalaciones para garantizar seguridad y comodidad, sobre todo, al consumidor final. Todas las medidas que se implementan son bajo del Acuerdo 088 de Febrero de 1997.	comunidad interesada- ya censados	censo cada 15 días	x		Cam Anganoy -los rosales II	N/A	No establecido



Dependencia	Nombre del trámite o procedimiento	Descripción	Población objetivo	Tiempo máximo de respuesta	Canales de atención		Punto de atención presencial	pago/valor	Oportunidades de mejora con TI
					Presencial	Virtual			
Secretaría de Bienestar Social	Programa Nidos Nutrir (CDI)	Acompañamiento pedagógico o educación inicial, Protección y seguimiento ,fonoaudiología, terapia ocupacional	Atención primera infancia población vulnerable niños de 2 a 5 años (venezolanos y colombianos)	la convocatoria se realiza a partir de octubre y de ahí inicia una lista de espera de un año	x		Carrera 26 Sur #6-80 Avenida Mijitayo- antiguo inurbe	N/A	Aplicativo interno para gestión de información
Secretaría de Bienestar Social	Programa Habitante de calle	Programa de atención social de habitante de calle y en la calle .Busca entregar servicios ajustados a las necesidades de la población como talleres psicosociales,, salud, alimentación. educación	Hogar de acogida para una capacidad máxima de 67 personas habitantes de calle tiempo de alojamiento nocturno de 6:30 pm a 7:30 am	Ingreso diarios de 67 personas hasta tener cupo completo inmediato	x		Cra 19 N 22 B 03 barrio centenario	N/A	Aplicativo interno para gestión de información
Secretaría de Bienestar Social	Programa prevención y erradicación del trabajo infantil (anteriormente se llamaba educado y protegido)	El principal objetivo es formular estrategias de prevención en diferentes sectores donde se evidencia trabajo infantil	Niños y jóvenes de 6 a 18 años	Si se presenta una solicitud por escrito se contesta de manera inmediata por ser menores de edad y se direcciona al ente competente ya con ICBF o policía de menores	x	x	Carrera 26 Sur #6-80 Avenida Mijitayo- antiguo inurbe	N/A	Aplicativo interno para gestión de información
Secretaría de Bienestar Social	Programa mínimo vital de agua potable	Subsidio en servicio de agua 5 metros cúbicos de agua potable	población de la zona urbana que no cuenta con los recursos económicos para pago de la factura de agua ,para esta administración se promedia 7000 beneficiarios	primero se realiza la caracterización, visita ,se diligencia formulario y pasa por comité 3 meses lo realiza empopasto	x	x	Carrera 26 Sur #6-86 Avenida Mijitayo- antiguo inurbe	no	No establecido



Dependencia	Nombre del trámite o procedimiento	Descripción	Población objetivo	Tiempo máximo de respuesta	Canales de atención		Punto de atención presencial	pago/valor	Oportunidades de mejora con TI
					Presencial	Virtual			
Secretaría de Bienestar Social	Programa Atención a Población con Discapacidad	Es un programa de atención integral a personas con discapacidad severa múltiple ,reciben atención socio jurídica paquetes alimentarios(mercados ocasionales) , cursos a madres y cuidadores, prox gimnasio	están dirigidos a todas las personas con discapacidad múltiple - cuidador	tramite 20 días ayuda psico jurídica es inmediato	x		Carrera 26 Sur #6-80 Avenida Mijitayo-antiguo inurbe	N/A	Aplicativo interno para gestión de información
Secretaría de Bienestar Social	Programa adulto mayor	Es un programa nacional dirigido por el Departamento de Prosperidad Social se brinda Atención integral al adulto con un subsidio económico	Adulto mayores mujeres mayores de 54 años hombre mayores de 59 años	6 meses demora para asignar turno para priorizar	x		Carrera 26 Sur #6-80 Avenida Mijitayo-antiguo inurbe	N/A	No establecido
Secretaría de Bienestar Social	Programa adulto mayor - Centro de vida	Atención integral en los centros de vida ,espacio de esparcimiento para personas mayores en talleres ocio ocupacionales y productivos, actividad física, talleres psicosociales	adultos mayores de 60 años	Inscripciones de enero a marzo - no hay fecha exacta del tramite	x		Carrera 26 Sur #6-80 Avenida Mijitayo-antiguo inurbe	N/A	No establecido
Secretaría de Bienestar Social	Recuperando mi hogar entorno amable	centro de Consejería familiar y enrutamiento orientación familiar, atención psicológica, atención jurídica atención desde trabajo social	Atención a población vulnerable	inmediato dependiendo de la necesidad -	x		Carrera 26 Sur #6-80 Avenida Mijitayo-antiguo inurbe	N/A	No establecido
Secretaría de Bienestar Social	Programa el ropero	Banco de ropa- venta de ropa bajo costo	toda la población	Atención al publico lunes a jueves 9:00-11:45am 1:00 a 4:00 pm	x		Carrera 26 Sur #6-80 Avenida Mijitayo-antiguo inurbe	N/A	No establecido
Secretaría de Bienestar Social	Programa comedores solidarios	Complemento nutricional para 300 niños- 3 veces en semana	niños de 6 a 12 población vulnerable	4 días recibida solicitud	x		Carrera 26 Sur #6-80 Avenida Mijitayo-antiguo inurbe	N/A	No establecido
Secretaría de Bienestar Social	Programa Banco de alimentos	Entrega de mercados que se reciben de donaciones	población vulnerable	1 día	x		Carrera 26 Sur #6-80 Avenida Mijitayo-antiguo inurbe	N/A	No establecido



Dependencia	Nombre del trámite o procedimiento	Descripción	Población objetivo	Tiempo máximo de respuesta	Canales de atención		Punto de atención presencial	pago/valor	Oportunidades de mejora con TI
					Presencial	Virtual			
Secretaría de Bienestar Social	Emergencia social	Servicio de inhumación y paquete alimentario	población desplazada y vulnerable	inmediato	x		Carrera 26 Sur #6-80 Avenida Mijitayo-antiguo inurbe	N/A	No establecido
Secretaría de Salud	Bien nacer	Son las estrategias para reducir el bajo peso al nacer, se vigila para que la atención de la gestión en las instituciones de salud sea de calidad	madres gestantes Tener menos de 6 meses de embarazo hasta 24 semanas de gestación.	de acuerdo al cupo que se oferte (aprox 600)según el contratista encargado	x		Cam Anganoy - Los rosales II	N/A	No establecido
Secretaría de Salud	Sistema de emergencias medicas	Canalizar y enrutar el servicio de ambulancias SEM	comunidad en general	inmediata	x		CDA centro automático	N/A	No establecido
Secretaría de Salud	Afiliación al régimen subsidiado	Mecanismo mediante el cual la población pobre y vulnerable, identificada en la encuesta Sisbén accede a los servicios de salud subsidiados por el estado	comunidad en general en situación de vulnerabilidad	certificación 5 días atención en la EPS depende de la Eps	x	x	Cam Anganoy - Los rosales II	N/A	No establecido
Secretaría de Salud	Fumigación	toma de acciones en lo referente a plagas perjudiciales para el ser humano solo para entidades públicas autorizadas	Entidades públicas autorizadas por secretaria general	depende de la disponibilidad de los químicos ,si los hay 2 días	x	x	calle 19a n 42-43 pandiaco	N/A	No establecido
Secretaría de Salud	Certificación de discapacidad	Este certificado se expide bajo lo establecido en la resolución 113 de 2020 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.	están dirigidos a todas las personas con discapacidad severa	valoración en un término de 5 días hábiles, previo al cumplimiento de los requisitos. Tiempo de espera depende del número de cupo	x	x	Cam Anganoy - Los rosales II	N/A	No establecido
Secretaría de Gestión Ambiental	Reforestación de cuencas hidrográficas	Restaurar áreas degradadas que ha sido afectada por factores antrópicos, para obtención de leña y madera	comunidad del área rural y urbana	contestación de la solicitud antes de los 15 días	x	x	Cam Anganoy- los rosales II	N/A	No establecido
Secretaría de Gestión Ambiental	Ordenamiento de zonas verdes	Es el proceso de embellecimiento de una zona verdes a tres de la siembra de material vegetal ornamental, arbustos y árboles.(la	comunidad en general	contestación de la solicitud antes de los 15 días	x	x	Cam Anganoy- los rosales II	N/A	No establecido



Dependencia	Nombre del trámite o procedimiento	Descripción	Población objetivo	Tiempo máximo de respuesta	Canales de atención		Punto de atención presencial	pago/valor	Oportunidades de mejora con TI
					Presencial	Virtual			
		poda la realiza empopasto)							
Secretaría de Gestión Ambiental	Bienestar animal	cuidado - protección - adopción animal y Maltrato coordinado con policía ambiental	comunidad en general	cronograma de solicitudes no hay tiempo determinado	x	x	Vía Obonuco entrada la pastusidad	N/A	No establecido
Secretaría de Gestión Ambiental	Aprovechamiento de residuos sólidos	aprovechamiento de residuos inorgánicos (reciclaje), manejo adecuado de escombros, y el desarrollo de proyectos con recicladores formales y no formales.	comunidad interesada en educación de reciclaje recicladores - colegios niños-juntas de acción comunal	contestación de la solicitud antes de los 15 días	x	x	Cam Anganoy- los rosales II	N/A	No establecido
Secretaría de Gestión Ambiental	Adquisición de predios de importancia estratégica para la conservación del recurso hídrico	Adquisición de predios del sector rural de pasto y municipios vecinos que permitan la conservación del agua	comunidad interesada	contestación de la solicitud antes de los 15 días	x	x	Cam Anganoy- los rosales II	N/A	No establecido
Secretaría de Gestión Ambiental	Acueductos rurales	Mantenimiento -visitas a acueductos veredales poso séptico, tubería	comunidad interesada	contestación de la solicitud antes de los 15 días	x	x	Cam Anganoy- los rosales II	N/A	No establecido
Secretaría de Agricultura	Asistencia técnica agropecuaria	Asistencia a productores agropecuarios	Productores agropecuarios	7 días hábiles	X		Cam Anganoy - Los Rosales II	N/A	No establecido

Fuente: Alcaldía de Pasto.



6.3 Trámites

Tabla 10. Relación de trámites y OPA de la entidad registrados en plataforma SUIT

Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
18870	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Secretaría de Educación	TRÁMITE	SI	1 AÑO(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
44107	Asignación de nomenclatura	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	SI	5 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
39999	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	30 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
40002	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	30 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
17552	Certificado de estratificación socioeconómica	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	SI	2 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
46710	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	60 DÍA(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
33924	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
17212	Contribución por valorización	Valorización.	TRÁMITE	SI	OBTENCIÓN INMEDIATA	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82152	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14509	Curso de manipulación higiénica de alimentos	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	8 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido



Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
48676	Impuesto a la publicidad visual exterior	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
42813	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	Sepal este no incluir.	TRÁMITE	SI	OBTENCIÓN INMEDIATA	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
61807	Legalización urbanística de asentamientos humanos	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
31457	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	5 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
31459	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	5 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14601	Registro de la publicidad exterior visual	Secretaría de Gestión Ambiental	TRÁMITE	NO	3 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
10366	Actualización información en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	Sisbén	TRÁMITE	NO	2 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
59076	Ajuste de un plan parcial adoptado	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
48353	Ampliación del servicio educativo	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	60 DÍA(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
35578	Ascenso en el escalafón nacional docente	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34288	Autorización de calendario académico especial	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	10 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido



Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
33917	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
59122	Blindaje de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34077	Cambio de carrocería de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
50039	Cambio de color de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
63247	Cambio de licencia de conducción por mayoría de edad	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
50040	Cambio de motor de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
69989	Cambio de placas de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34657	Cambio de sede de un establecimiento educativo	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	30 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
29843	Cancelación de la matrícula de arrendadores	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82404	Cancelación de matrícula de un remolque y semirremolque	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
51683	Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido



Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
14606	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	5 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14508	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
47789	Certificado de riesgo de predios	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	SI	7 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
47386	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	30 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34713	Clausura de un establecimiento educativo	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	30 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14518	Concepto sanitario	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	5 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34530	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
59072	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	30 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
59064	Determinantes para la formulación de planes parciales	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido



Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
82454	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	Espacio Público	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82432	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
68497	Duplicado de la licencia de conducción	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34076	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82406	Duplicado de la tarjeta de registro de un remolque y semirremolque	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
33874	Duplicado de placas de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
51640	Duplicado de tarjeta de operación	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
10112	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SISBÉN	TRÁMITE	NO	2 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
51687	Expedición de la tarjeta de operación	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82221	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido



Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
42532	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	SI	1 HORA(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
59067	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82433	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82296	Impuesto al degüello de ganado menor	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	SI	OBTENCIÓN INMEDIATA	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
9818	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SISBÉN	TRÁMITE	NO	2 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
35645	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	Secretaría General	TRÁMITE	NO	60 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
11070	Inscripción de la propiedad horizontal	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	SI	10 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34086	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
17378	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 HORA(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido



Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
14622	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	10 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82217	Levantamiento de gravamen en el Certificado de Tradición y Libertad	Secretaría de Hacienda	OPA	NO	5 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
70024	Licencia de conducción	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82387	Licencia de exhumación de cadáveres	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	1 HORA(S)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
48702	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
49010	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
60470	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
11038	Licencia de intervención del espacio público	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	SI	30 DÍA(S)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido



Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
43702	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	SI	45 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
29840	Matrícula de arrendadores	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	NO	2 DÍA(S) HÁBIL(ES))	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
62163	Matrícula de remolques y semirremolques	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
35090	Matrícula de vehículos automotores	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
74902	Orden de entrega del vehículo inmovilizado	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	NO	3 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34744	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	90 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
37850	Pensión de jubilación por aportes	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	3 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
40577	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	3 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
40598	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	3 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
36714	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	3 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34730	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales.	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido



Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
18738	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados.	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	SI	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14547	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	SI	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
68267	Plan de manejo de tránsito	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82391	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas.	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	NO	45 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34015	Prórroga de sorteo de rifas	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
81585	Radicación de la matrícula de un remolque y semirremolque	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
63237	Recategorización de la licencia de conducción	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34471	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14510	Registro de ejemplares caninos de manejo especial	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	OBTENCIÓN INMEDIATA	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido



Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
16866	Registro de extinción de la propiedad horizontal	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	10 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82393	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	2 HORA(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
70022	Registro inicial de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
47424	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
53987	Regrabación de chasis o serial de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
54925	Regrabación de motor de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82405	Rematrícula de remolques y semirremolques	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
53992	Rematrícula de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
68592	Renovación de la licencia de conducción	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido



Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
10616	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SISBÉN	TRÁMITE	NO	2 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
13825	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SISBÉN	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34931	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	SI	1 HORA(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34477	Supervisión delegado de sorteos y concursos	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	NO	1 HORA(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
37514	Sustitución pensional para docentes oficiales	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	3 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
70023	Traslado de la matrícula de un remolque o semirremolque	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
68494	Traslado de la matrícula de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
58554	Traspaso de propiedad a persona indeterminada de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
74745	Traspaso de propiedad de remolques y semirremolques	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
45526	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
17225	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	30 MINUTO(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido



Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
82389	Certificado de paz y salvo	Secretaría de Hacienda	Consulta información	NO	OBTENCIÓN INMEDIATA	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34640	Certificado de residencia	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	SI	2 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
18535	Concepto de norma urbanística	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
18531	Concepto de uso del suelo	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14514	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	50 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82151	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	50 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82149	Exención del impuesto predial unificado	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
71891	Impuesto de delineación urbana	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	SI	5 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
35030	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	SI	OBTENCIÓN INMEDIATA	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14526	Impuesto predial unificado	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	SI	1 HORA(S)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
17338	Licencia de inhumación de cadáveres.	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	1 HORA(S)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
17345	Licencia para la cremación de cadáveres	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	1 HORA(S)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82386	Traslado de cadáveres	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	1 HORA(S)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido

Fuente: Alcaldía de Pasto



7 SITUACIÓN ACTUAL Y OBJETIVO

A continuación se describe la situación actual de los componentes de TI y las situaciones de mejora identificadas.

7.1 Estrategia de TI – Entendimiento estratégico

7.1.1 Lienzo estratégico Modelo de TI

Haciendo uso del modelo de lienzo estratégico de TI, los interesados pueden ver de manera global los aspectos importantes de la gestión de las Tecnologías que realiza en su entidad.

Tabla 11. Beneficiarios

10 CAI y 4 estaciones de bomberos conectadas a la infraestructura de fibra óptica del municipio
Algunas sedes educativas conectadas a la infraestructura de fibra óptica del municipio
Ciudadanía que accede a sitios web institucionales
Ciudadanía que usa wifi de la entidad
Ciudadanía que vive en zonas de influencia de las quebradas afluentes del rio Pasto
Concejo Municipal
Dependencias o procesos alcaldía de Pasto
Entes de Control
Entes descentralizados
Servidores públicos de la alcaldía de Pasto
Sistema inteligente de semaforización conectada a la infraestructura de fibra óptica del municipio
Usuarios de los PVD
Usuarios que se comunican vía telefónica con la entidad
Usuarios que visitan las instalaciones de la entidad y son monitoreados a través de sistema de videovigilancia

Fuente: Alcaldía de Pasto

Tabla 12. Proposición creación de valor

Acceso a formación gratuita en uso de la tecnología a través de los PVD
Alojamiento gratuito y apoyo técnico a otros sitios web alternos institucionales
Ancho de banda aceptable para el acceso a internet de uso institucional
Conectividad a través de fibra óptica para proyectos institucionales
Correos institucionales de buena capacidad y con características avanzadas
Internet gratuito para la comunidad a través de zonas wifi libres
Mantenimiento preventivo y correctivo adecuado a equipos de computo
Sitio web interno actualizado, con información suficiente y agradable
Sitios web institucional actualizado y agradable
Vigilancia continua a través de cámaras en las principales sedes de la entidad

Fuente: Alcaldía de Pasto.



Tabla 13. Canales de comunicación

Atención presencial en oficina
Atención presencial PVD
Correos electrónicos
Línea telefónica
Telegram
Web
WhatsApp

Fuente: Alcaldía de Pasto.

Tabla 14. Relación beneficiario

Buenas relaciones personales con los usuarios
Monitoreo de la relación con los usuarios
Servicio eficiente

Fuente: Alcaldía de Pasto.

Tabla 15. Salidas e impactos

Avance metas de plan de desarrollo
Avance plan de acción de gobierno digital
Avance plan de acción de transparencia y acceso a la información pública
Buena imagen interna de la dependencia
Ejecución del presupuesto asignado
Niveles aceptables de logro de indicadores

Fuente: Alcaldía de Pasto

Tabla 16. Procesos y actividades clave

Administración anillo de fibra óptica del municipio
Administración de servidores a cargo de la SSI
Administración de sistema central de video vigilancia de la Alcaldía
Administración de telefonía VoIP
Administración www.intranetpasto.gov.co
Administración www.pasto.gov.co
Administración zonas wifi libres



Administrar el centro de datos de Anganoy
Administrar la mesa de servicios tecnológicos del nivel central
Apoyo técnico otros sitios web institucionales alojados en hosting administrado por la SSI
Coordinar el funcionamiento de los Puntos Vive Digital
Coordinar la adquisición de recursos de TI
Coordinar la operación del sistema de video vigilancia de la Alcaldía
Gestión de la conectividad de voz y datos
Gestión del servicio de correo electrónico administrado desde la Subsecretaría de Sistemas de Información
Liderar actualización e implementación PESI
Liderar actualización e implementación PETI
Liderar actualización e implementación MSPI
Liderar implementación política de gobierno digital de MIPG
Liderar implementación política de transparencia y acceso a la información pública de MIPG
Liderar política de gobierno digital de MIPG
Mantenimiento de desarrollos web a cargo de la SSI
Planeación de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo
Publicación de datos abiertos

Fuente: Alcaldía de Pasto

7.1.2 Misión y visión de TI

En la Alcaldía de Pasto no se establecen misión y visión por áreas ni por procesos, la misión y visión se establece en el plan de desarrollo para 4 años, según la planeación general presentada por el Alcalde de turno.

7.1.3 Servicios de TI

Un servicio de operación es la realización de una función específica, bien definida y describe lo que espera recibir y qué 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.



Nombre	Categoría	Procedimiento SGC	Canal de soporte	ANS	Usuario	Oportunidad de mejora
Servicio de alojamiento	Gestión de recursos	GTI-P-032	Email, oficina	No	Dependencias que alojan sus aplicaciones en la SSI	Diseño de arquitectura de servidores, uso de servicios en la nube, depuración de procedimientos y documentos
Correo electrónico institucional y herramientas colaborativas	Comunicación	GTI-P-033	Email, oficina	No	Jefes de dependencia y responsables de cuentas de correo electrónico institucional	Capacitación de fortalecimiento de uso de funcionalidades de las cuentas, establecimiento de manejo documental de las cuentas
Implementación de aplicaciones	Gestión de recursos	GTI-P-005	Email, oficina	No	Procedimientos de tamaño mediano o pequeño	Fortalecer recurso humano para desarrollo, uso de esquema de arquitectura para atención de solicitudes de implementación de software
Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo, impresoras y escáner	Gestión de recursos	GTI-P-008	Se programa desde SSI	No	Equipos de cómputo de las dependencias	Mejorar los registros del procedimiento, mejorar la integración con hacienda, educación, salud y tránsito, aplicar políticas de seguridad de la información en ejecución del mantenimiento preventivo
Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo, impresoras y escáner	Gestión de recursos	GTI-P-006	Email, oficina	No	Usuarios de equipos de cómputo de la entidad	Definir procedimientos técnicos para revisión de equipos, depurar procedimientos aplicados, mejorar condiciones técnicas del espacio de mantenimiento
Sede electrónica institucional	Comunicación	GTI-P-010	Email, oficina	No	Jefes de dependencia o sus delegados para solicitar publicaciones, ciudadanía en general para acceder a la sede electrónica	Mejorar características de alojamiento, mejorar características de accesibilidad, aplicar requerimientos de la Ley 1519 de 2020 de MINTIC
Portal web interno	Comunicación	GTI-P-005	Email, oficina	No	Jefes de dependencia o sus delegados para solicitar publicaciones, personal de la entidad para acceder al portal	Usar el portal web interno para difundir contenidos de interés institucional y recibir retroalimentación del personal de la entidad
WIFI	Comunicación	No definido	No disponible	No	Personal de la entidad	Aplicar política de seguridad de la información, cambiar contraseñas de los dispositivos, autorizar dispositivos que se conectan a la red, limitar en horarios específicos
Acceso a internet	Comunicación	No definido	Email, oficina	Si	Personal de la entidad con acceso a internet	Definir perfiles de uso de internet, monitorear uso de internet
Telefonía VoIP	Comunicación	No definido	Email, oficina	No	Usuarios con acceso a dispositivo de telefonía VoIP	Mejorar la calidad del servicio, llevar estadísticas del uso del recurso
Software de mesa de ayuda	Aplicación	GTI-P-013	Email	No	Jefes de dependencia o sus delegados, funcionarios y contratistas de la entidad	Conectar software de mesa de ayuda con software de inventario de software, permitir a los usuarios enviar requerimientos directamente por la plataforma
Gestión del modelo de seguridad y privacidad de la información	Seguridad	No definido	Email, oficina	No	Jefes de dependencia o sus delegados, funcionarios y contratistas de la entidad	Avanzar en la implementación del modelo
Gestión de la red interna de datos	Comunicación	No definido	Email, oficina	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar la gestión de la red
Gestión de licencias de software e instalación	Gestión de recursos	No definido	Email, oficina	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar la gestión de licencias, avanzar en el licenciamiento de software
Gestión de equipos de cómputo	Gestión de recursos	No definido	Email, oficina	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento, llevar inventario de partes



Nombre	Categoría	Procedimiento SGC	Canal de soporte	ANS	Usuario	Oportunidad de mejora
Revisión de información sospechosa de amenaza	Seguridad	No definido	Email, oficio	No	Funcionarios y contratistas de la entidad	Documentar procedimiento, usar herramientas más adecuadas para análisis de información
Gestión de incidentes de seguridad de la información	Seguridad	GTI-P-012	Email, oficio	No	Funcionarios y contratistas de la entidad	Implementar el procedimiento
Antivirus	Seguridad	No definido	No definido	No	No definido	Implementar servicio, documentar
Video conferencias	Comunicación	No definido	Email, oficio	No	Funcionarios y contratistas de la entidad	Documentar procedimiento
Soporte de aplicaciones desarrolladas por la SSI	Aplicaciones	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento
Administración de bases de datos de aplicaciones desarrolladas por la SSI	Bases de datos	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento
Pruebas de vulnerabilidades	Seguridad	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento
Gestión de almacenamiento de archivos electrónicos	Gestión de recursos	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento
Gestión de proyectos de TI	Gestión de recursos	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento
Gestión de nombres de dominio y subdominio	Comunicaciones	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento
Virtualización de servidores administrados por la SSI	Gestión de recursos	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento
Supervisión de proveedores de TI	Gestión de recursos	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento
Zonas WIFI	Comunicaciones	No definido	Email, oficio	No	Comunidades con acceso a zonas wifi	Documentar manejo, inventario actualizado, monitoreo operación, encuesta satisfacción
Puntos vive digital – PVD	Gestión de recursos	No definido	Email, oficio	No	Comunidad con acceso a PVD	Documentar manejo, inventario actualizado, definir plan de uso, monitoreo operación, encuesta satisfacción
Registro de conjuntos de datos abiertos	Gestión de recursos	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Encargar a un responsable de apoyo, dar continuidad a la actualización de conjuntos de datos y a la identificación de nuevos conjuntos
Gestión de sistema de video vigilancia	Gestión de recursos	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados, personas interesadas	Encargar un responsable formal, documentar, establecer responsabilidad sobre tema de video vigilancia en la entidad

Fuente: Alcaldía de Pasto



7.1.4 Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI

Como referencia las entidades han venido adoptando la Política de Gobierno Digital, el modelo de Arquitectura Empresarial y el Marco de referencia de Arquitectura para la gestión de las TIC y aunque aún no se han adoptado todos los lineamientos se tienen como referencia para orientar el fortalecimiento del Gobierno de las TIC.

Tabla 18. Políticas de TI

Política	Descripción	Oportunidad de mejora
Política general de seguridad de la información	Es la declaración general que representa el compromiso oficial de la alta dirección de la entidad frente al MSPI.	Socializar políticas de seguridad de la información
Políticas específicas de seguridad de la información	12 políticas sobre temas específicos que se han definido con el propósito de apoyar la gestión de diferentes temas que deben ser abordados de forma transversal en la entidad.	Implementar políticas de seguridad específicas, destinar presupuesto para implementación, socializar políticas, documentar seguimiento
Política de protección de datos personales	Política definida con el propósito de implementar los requerimientos de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.	Socializar política, documentar seguimiento, auditar implementación

Fuente: Alcaldía de Pasto.

7.1.5 Capacidades de TI

A continuación, se relacionan las Capacidades de TI que hacen parte de la gestión de las Tecnologías de la Información de la Entidad.

Tabla 19. Capacidades de TI

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	Parcial
	Gestionar Proyectos de TI	Si
	Definir políticas de TI	Si
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	Si
Información	Administrar modelos de datos	No
	Gestionar flujos de información	Parcial
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	Parcial
	Administrar Sistemas de Información	Si
	Interoperar	Parcial



Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	Si
	Realizar soporte a usuarios	Si
	Gestionar cambios	Si
	Administrar infraestructura tecnológica	Si
Uso y apropiación	Apropiar TI	Si
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	Parcial

7.2 Gobierno de TI

7.2.1 Modelo de Gobierno de TI

La toma de decisiones en lo relacionado con las TIC está representada por la instancia de decisión grupo de trabajo de la Política de Gobierno Digital que hace parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, donde se evalúa el desempeño de la gestión de las TIC en la entidad, se revisan los indicadores del tablero de control de TI y se toman decisiones de fortalecimiento a implementar y la prioridad de estas.

El equipo de trabajo de la Política de Gobierno Digital de MIPG está conformado por:

- Subsecretario de Sistemas de Información (Líder)
- Secretario General o su delegado
- Jefe de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional o su delegado
- Profesional universitario de carrera de la SSI
- Profesional universitario de carrera de la Secretaría de Salud
- Profesional universitario de carrera de la Secretaría de Hacienda
- Personal de profesional o técnico en áreas del conocimiento asociadas a la gestión de información y las comunicaciones de planta o contratistas que se requiera por sus conocimientos o experticia podrán ser invitados a participar.

De las sesiones de trabajo realizadas se lleva un registro de las ayudas de memoria de las reuniones, decisiones tomadas y compromisos acordados.



7.2.2 Modelo de Gestión de TI

GESTIÓN ADMINISTRATIVA, DE ALINEAMIENTO, ORGANIZACIÓN & PLANEACIÓN DE TI:

- Mantener la arquitectura empresarial de TI
- Planeación estratégica de TI
- Gestión presupuestal TI
- Gestión relacionamiento con actores clave de la entidad
- Estructuración de proyectos de TI
- Gestión contractual recursos y servicios de TI
- Supervisión de contratos de TI y manejo de controversias
- Gerencia de proyectos de TI
- Administración personal de TIC (funcionarios y contratistas)
- Gestión de uso y apropiación de la tecnología
- Administración instalaciones físicas relacionadas TIC

GESTIÓN CICLO DE VIDA DEL LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

- Desarrollo y supervisión de proyectos de ingeniería de requerimientos de soluciones
- Supervisar, desarrollar y mantener arquitectura de soluciones de TI
- Supervisar el diseño detallado de soluciones (software)
- Supervisar la administrar integraciones, interfaces, Apis y esquemas de interoperabilidad
- Supervisar proyectos de desarrollo de software
- Supervisar y apoyar en el entrenamiento de partes interesadas
- Supervisar y administración de la configuración

GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI

- Desarrollar y mantener arquitectura de infraestructura
- Instalar y configurar equipos de la infraestructura
- Mantener actualizados componentes de software servidores
- Monitorear el desempeño de la infraestructura
- Administrar incidentes en equipos de la infraestructura



ADMINISTRAR LOS DATOS

- Administración de las bases de datos
- Administrar repositorios de contenido
- Administrar publicaciones de contenido en sede electrónica
- Apoyo técnico a portales alternos



GESTIÓN DE LICENCIAMIENTOS Y SUSCRIPCIONES

- Administrar licenciamientos de productos y usuarios
- Gestión de novedades de licenciamiento y suscripción

GESTIÓN OPERATIVA DE LOS SERVICIOS DE TI

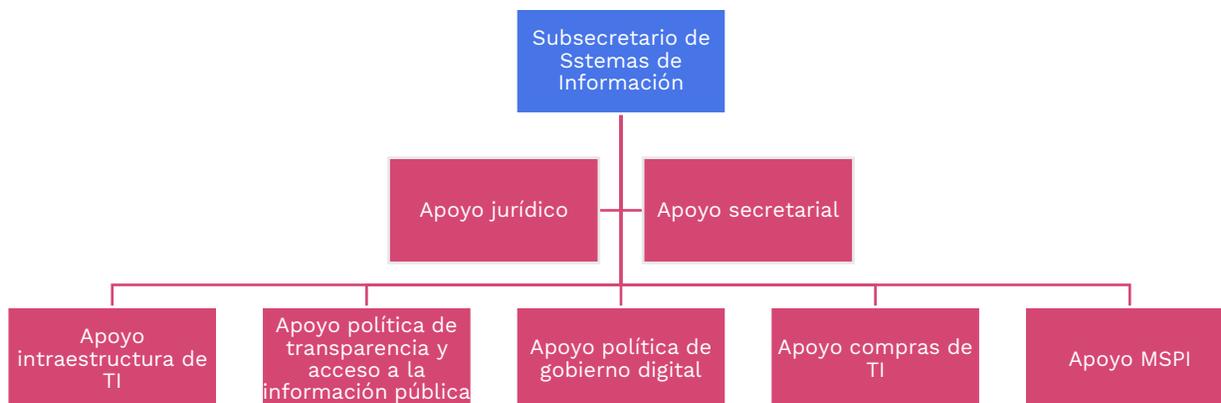
- Gestión de acuerdos de niveles de servicio
- Administrar configuración herramienta de mesa de servicios
- Gestión de incidentes de servicios de TI
- Gestión de solución de problemas (causa raíz)
- Gestión de cambios a componentes del servicio
- Gestión de versiones y administración configuración
- Gestión de la capacidad y el desempeño de los servicios

ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Administración del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI.
- Gestión de políticas de seguridad de la información
- Gestión y desarrollo de la cultura de seguridad de la información
- Determinar lineamientos para la gestión de cuentas usuarios, permisos, perfiles
- Planear y ejecutar pruebas de seguridad (vulnerabilidad)
- Gestión de incidentes de seguridad
- Administrar configuración equipos de seguridad informática

7.2.3 Estructura y Organización humana de TI

A continuación, se describe la estructura organizacional de TI de la entidad, la cual está alineada con el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información de la Entidad.



Fuente: Alcaldía de Pasto

7.2.4 Gestión de Proyectos

Actualmente en la Alcaldía de Pasto no se aplica una metodología específica para gestión de proyectos de TI, los proyectos se acogen a los lineamientos de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional en cuanto a la gestión de proyectos, los cuales se aplican a todos los proyectos de la entidad.

7.3 Gestión de Información

7.3.1 Planeación y gobierno de la gestión de Información

La entidad no dispone de un plan de gestión de los componentes de información.

7.3.2 Arquitectura de Información

La entidad no cuenta con modelos que representan la estructura de datos lógicos y físicos que posee la organización, se cuenta con referencias en el proceso de gestión documental en el que se especifican inventarios documentales pero no un análisis de datos, también se dispone de documentos en el Sistema de Gestión de Calidad donde se diseñan procedimientos, instructivos, guías, formatos, entre otros pero no se detalla los datos y sus características.



7.3.3 Diseño de componentes de información

La descripción de esta sección se debe orientar respecto al estado actual de la caracterización y estructuración de los componentes de Información. Incluye:

- No se dispone de un mapa de intercambio de información que explica los datos que son intercambiados con otras entidades.
- No se dispone de una relación de los canales de acceso por componente de información que explica por cada componente de información, grupo de interés, canal de acceso y sus características
- No se dispone de un directorio de servicios de componentes de información que explica por cada componente de información el servicio, responsable y ubicación del componente
- No se dispone de un Catálogo de Componentes de Información (Un catálogo de componentes de información describe los conjuntos de datos, la información, los servicios de información y los flujos de información en la entidad).

7.3.4 Análisis y aprovechamiento de los componentes de información

Considerando que no se dispone de componentes de información no se puede desarrollar su análisis y aprovechamiento.

7.3.5 Calidad y Seguridad de los componentes de información

Considerando que no se dispone de componentes de información no se puede desarrollar actividades relacionadas con su calidad y seguridad.

7.4 Sistemas de Información

7.4.1 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.



Tabla 20. Relación de sistemas de información

Nombre	Dependencia	Tipo	Estado	Licenciamiento	Integración	Oportunidades de mejora
GLPI	SSI	Apoyo	Producción	GNU GPL	Ninguna	Integración con software de gestión de inventario de equipos
Joomla (Sede electrónica)	SSI, Educación, Salud, DGRD	Apoyo	Producción	GNU GPL	Ninguna	Actualizar versión, aplicar requerimientos de accesibilidad
Radicación SSI	SSI	Apoyo	Producción	Propio	Ninguna	Usar un software único para la entidad para gestión de oficios
Votaciones	SSI	Apoyo	Producción	Propio	Ninguna	Establecer licenciamiento, documentar
Registro de PQRD	SSI	Apoyo	Producción	Derechos de uso	Ninguna	Se debe reemplazar por obsolescencia y fallas
SISPASTO	SSI	Misional	Producción	Propio	Ninguna	Actualizar a versión superior de PHP
OCS Inventory	SSI	Apoyo	Producción	GNU GPL	Ninguna	Definir actualización, validar uso de información
SYSMAN	Hacienda, Salud, Tránsito	Misional	Producción	Propietario contratado	Acceso con vistas a base de datos	Integrar con contratación para mejorar gestión de información, usar autenticación digital para tema de trámites
SICI	Hacienda	Misional	Producción	Propio	Ninguno	Documentar
Paz y salvo	Hacienda	Misional	Producción	Propio	Ninguno	Documentar, unificar formulario de acceso directamente en portal de trámites
Información de cuentas	Hacienda	Apoyo	Producción	Propio	Ninguno	Documentar
Sistema de contribución por valorización – SGCV	Subsecretaría de Infraestructura	Misional	Producción	Propio	Ninguno	Documentar
Entrega documentos	Planeación	Misional	Producción	Propio	Ninguno	Establecer mejora para cada trámite y entregar respuesta en menos tiempo, llevar registro de tiempo de atención a solicitudes
Geoportal	Planeación	Misional	Producción	Propio, parte con licenciamiento de tercero	Ninguno	Mejorar acceso para usuarios, ruta muy larga para acceso
Recaudo plazas de mercado	Plazas de Mercado	Misional	Producción	Propio	Ninguno	Documentar
Control combustible	Secretaría de Gobierno	Apoyo	Producción	Propio	Ninguno	Documentar
SIGODEP	Secretaría de Gobierno	Apoyo	Producción	Propio	Ninguno	Documentar, establecer necesidades de actualización
Mercury	Secretaría de Tránsito y Transporte	Misional	Desuso	Propio	Ninguno	Establecer necesidad de backup, establecer necesidades de acceso en situación de reemplazo de software, establecer situaciones de continuidad de uso, finalizar acceso a usuarios
Minuta central de tránsito	Secretaría de Tránsito y Transporte	Misional	Producción	Propio	Ninguno	Diligenciar hoja de vida del software, documentar



Nombre	Dependencia	Tipo	Estado	Licenciamiento	Integración	Oportunidades de mejora
SAC	Educación	Apoyo	Producción	Derechos de uso	Ninguno	Se debe unificar el software de gestión de correspondencia a uno solo para toda la entidad
Control de oficios	Salud	Apoyo	Producción	Propio	Ninguno	Se debe unificar el software de gestión de correspondencia a uno solo para toda la entidad
Moodle (Aula ciudad bienestar)	Salud	Misional	Producción	GNU GPL	Ninguno	Definir actualización, usar nombre de subdominio para acceso
HOVE	Salud	Apoyo	Producción	Propio	Ninguno	Documentar, definir integración con OCS inventory
SYSSALUD	Salud	Misional	Producción	Propio	Ninguno	Determinar ubicación del aplicativo, validar actualización del sistema, documentar
Aseguracruces	Salud	Misional	No determinado	Propio	Ninguno	Validar su uso, validar actualización
Sysafil	Salud	Misional	Producción	Propio	Ninguna	Usar lenguaje de programación que demás robustes al desarrollo, documentar
Elegibles	Salud	Misional	Producción	Propio	Ninguna	Usar lenguaje de programación que demás robustes al desarrollo, documentar
Asignaciones	Salud	Misional	Producción	Propio	Ninguna	Usar lenguaje de programación que demás robustes al desarrollo, documentar
Trasladoeps	Salud	Misional	Producción	Propio	Ninguna	Usar lenguaje de programación que demás robustes al desarrollo, documentar
UAESSS	Salud	Misional	Producción	Propio	Ninguna	Validar actualización, documentar
PASIVOCOL	Pensiones	Misional	Producción	Derechos de uso	Ninguna	Validar copia de seguridad de datos, diligenciar hoja de vida del software
Gestión de proyectos	OPGI	Estratégico	No determinado	Propio	Ninguna	Establecer uso del aplicativo
Siscontratos	DACP	Estratégico	Producción	Propio	Ninguna	Establecer integración con software financiero

Fuente: Alcaldía de Pasto



7.4.2 Capacidades funcionales de los sistemas de información

La información se encuentra disponible en el archivo de gestión de la Subsecretaría de Sistemas de Información en el formato GTI-F-038 de hojas de vida de sistema de información. Sin embargo para este documento los sistemas de información se relacionaron en el punto anterior.

7.4.3 Mapa de Integraciones de Sistemas de Información

La información se encuentra disponible en el archivo de gestión de la Subsecretaría de Sistemas de Información en el formato GTI-F-038 de hojas de vida de sistema de información. Es necesario aumentar en el formato el tema de protocolos de interoperabilidad.

7.4.4 Arquitectura de Referencia de Sistemas de Información

No se encontraron definidos lineamientos de arquitectura de referencia de los sistemas de información, no se definen esquemas de intercambio de información ni necesidades de intercambio, no se definen lineamientos de seguridad para componentes de intercambio.

7.4.5 Ciclo de vida de los Sistemas de Información

En esta sección se describen las actividades más importantes que componen el ciclo de vida de desarrollo de soluciones de software, así mismo, se identifican hallazgos u oportunidades de mejora que puedan tener cada una de las actividades.

Tabla 21. Estado ciclo de vida de sistemas de información

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Levantamiento de necesidades de Sistemas de Información	Informal	Establecer lineamientos documentados
Análisis de requisitos funcionales y no funcionales	Informal	Establecer lineamientos documentados
Diseño de la solución	Informal	Establecer lineamientos documentados
Codificación del software	Informal	Establecer lineamientos documentados
Aseguramiento de la calidad (pruebas)	Informal	Establecer lineamientos documentados
Despliegue en Producción	Informal	Establecer lineamientos documentados

Fuente: Alcaldía de Pasto.



7.4.6 Mantenimiento de los Sistemas de Información

En esta sección se describen los diferentes tipos de mantenimientos de software que se realizan en la Entidad, así mismo, se identifican hallazgos u oportunidades de mejora que puedan tener cada uno de los procedimientos de mantenimiento.

Tabla 22. Estado de madurez mantenimiento de sistemas de información

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Mantenimientos correctivos	No tiene	Establecer lineamientos documentados
Mantenimientos Adaptativos	No aplica	
Mantenimientos evolutivos	No aplica	

Fuente: Alcaldía de Pasto.

7.4.7 Soporte de los Sistemas de Información

En esta sección se describen los diferentes tipos de soporte de aplicaciones que se realizan en la Entidad, así mismo, se identifican hallazgos u oportunidades de mejora que puedan tener cada uno de los procedimientos de soporte.

Tabla 23. Estado de madurez soporte de sistemas de información

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Soporte de aplicaciones de apoyo	Informal	Establecer formalmente, documentar
Soporte de aplicaciones misionales	Implementado parcial	Establecer formalmente, documentar
Soporte de aplicaciones estratégicas	Informal	Establecer formalmente, documentar

Fuente: Alcaldía de Pasto.

7.5 Infraestructura de TI

7.5.1 Arquitectura de Infraestructura tecnológica

Tabla 24. Catálogo de Servicios de Infraestructura de TI

ID servicios de infraestructura	Servicio de infraestructura	Descripción
ST.SI.01	Nube	Se dispone de servicio de hosting para alojamiento de servicios web, no se hace uso de servicios en la nube de características técnicas más avanzadas.



ID servicios de infraestructura	Servicio de infraestructura	Descripción
ST.SI.02	Redes	Servicio WAN que permite la conectividad a internet. Servicio LAN que le permite a los usuarios de la entidad a acceder a los sistemas de información
ST.SI.03	Seguridad	Servicio de seguridad perimetral que permite controlar el tráfico de red desde y a hacia Internet y aporta protección contra ataques externos
ST.SI.04	Servidores	Servicio de infraestructura de hardware para el alojamiento de aplicaciones
ST.SI.05	Almacenamiento	Se presta solamente a través de los correos institucionales que provee espacio de almacenamiento en la nube.
ST.SI.06	Telefonía	Servicio donde se centraliza y gestiona todas las consultas y peticiones relacionadas con la telefonía fija.
T.SI.07	Facilities	Servicios asociados al centro de cómputo para garantizar la disponibilidad de los servicios alojados.
ST.SI.08	Periféricos	Servicios asociados a los equipos asignados a los usuarios finales como son computadoras e impresoras.

Fuente: Plantilla PETI Plus Mintic.

- Catálogo de Elementos de Infraestructura

Esta información se encuentra en el archivo de gestión de la Subsecretaría de Sistemas de Información y no se incluye en este documento por considerarse reservada, pues su conocimiento podría representar un riesgo de seguridad de la información para la entidad.

7.5.2 Administración de la operación

La operación de servicios tecnológicos la entidad busca garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos por medio de procesos, procedimientos, actividades y herramientas.

Tabla 25. Estado de madurez administración de operaciones de infraestructura de TI

Identificador	Descripción	Estado
Monitoreo de la infraestructura de TI	Herramientas, actividades o procedimiento de monitoreo para e identificar, monitorear y controlar el nivel de consumo de la infraestructura de TI	Se dispone de herramientas pero no está documentado su uso
Capacidad de la infraestructura tecnológica	Se realizan planes de capacidades que permiten proyectar las capacidades de la infraestructura a partir de la identificación de las capacidades actuales	No se dispone de planes de mejora de capacidad la infraestructura tecnológica
Disposición de residuos tecnológicos	Se cuenta con procesos y procedimientos para una correcta disposición final de los residuos tecnológicos	Están desactualizados

Fuente: Alcaldía de Pasto.



La entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.

Tabla 26. Estado de madurez soporte de infraestructura de TI

Identificador	Descripción	Estado
Acuerdos de Nivel de Servicios	Se han establecido Acuerdos de Nivel de Servicios y se vela por el cumplimiento	Solo se dispone de ANS para el servicio de internet, se han definido para algunos servicios internos pero no se aplica
Mesa de Servicio	Se tienen herramientas, procedimientos y actividades para atender requerimientos e incidentes de infraestructura tecnológica	Se usa pero algunas dependencias ofrecen sus propios servicios técnicos fuera de la mesa de servicio principal
Planes de mantenimiento	Se generan y ejecutan planes de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura de TI.	Solo se ejecuta plan de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo, impresoras y escáner

Fuente: Alcaldía de Pasto.

Tabla 27. Fases de implementación IPv6

Identificador	Descripción	Sí	No
Fase de Diagnóstico	Se han desarrollados actividades de diagnóstico de la infraestructura tecnológica para determinar el grado de alistamiento de la Entidad	x	
Fase de Implementación	Se han desarrollado actividades de implementación del protocolo IPv6		x
Fase de Pruebas	Se han desarrollado pruebas de funcionalidad del protocolo IPv6 para garantizar la operación de los servicios tecnológicos		x

7.6 Uso y Apropiación

7.6.1 Estrategia de Uso y Apropiación

Tabla 28. Estado actual estrategia de uso y apropiación de TI

Atributo	Descripción
Grupo de interés	Enlaces de seguridad de la información
Descripción	Personal de planta y contrato relacionado con el sistema de gestión de calidad, apoyo jurídico (opcional), apoyo en gestión documental y apoyo en sistemas (opcional) que conforman los equipos por dependencia para implementación del MSPI.



Atributo	Descripción
Objetivo	Fortalecer conocimientos para la implementación del MSPI por dependencia
Rol de involucramiento	Impactado o multiplicador.
Estado actual	No implementada

Fuente: Alcaldía de Pasto.

La Subsecretaría de Sistemas de Información actualmente no desarrolla actividades de uso y apropiación en temas de TI, esta tema se aborda para el personal de planta desde la Subsecretaría de Talento Humano de forma parcial, para el personal de contrato no se permite realizar capacitaciones debido al tipo de vinculación laboral.

7.7 Seguridad

La información relacionada con el avance del MSPI se encuentra en el archivo de gestión de la Subsecretaría de Sistemas de Información, para el momento de elaboración de este documento se encuentra en actualización, sin embargo se puede afirmar que el estado de implementación del MSPI en la entidad es inicial.



8 SITUACIÓN OBJETIVO

8.1 Estrategia de TI

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

El objetivo del proceso de gestión de tecnologías de la información se encuentra definido en la documentación del mismo y se establece como: "Prestar servicios asociados a los recursos tecnológicos, definiendo políticas y lineamientos relacionados con tecnología y administrando la infraestructura tecnológica de comunicaciones de la entidad, haciendo uso eficiente de los recursos financieros, tecnológicos y humanos asignados a este propósito, para apoyar los diferentes procesos de la Alcaldía de Pasto en el manejo de la información".

8.2 Capacidades de TI

Tabla 29. Necesidad de fortalecimiento de capacidades de TI

Categoría	Capacidad	Fortalecer o Desarrollar
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	SI
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	NO
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
Información	Administrar modelos de datos	SI
	Gestionar flujos de información	SI
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	SI
	Administrar Sistemas de Información	SI
	Interoperar	SI
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
Uso y apropiación	Apropiar TI	SI
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	SI



8.3 Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI

Tabla 30. Acciones de mejora en Políticas de TI

Política	Descripción	Acciones de mejora o cambios en las políticas de TI
Seguridad	Es la declaración general que representa el compromiso oficial de la alta dirección de la entidad frente al MSPI	Implementar y socializar
Continuidad del negocio	Es la capacidad de la organización para continuar desarrollando los productos o servicios en un nivel aceptable, posterior a un incidente	Definir, implementar y socializar, se recomienda no solo se refiera a temas de TI sino a temas estratégicos institucionales
Gestión de la Información	Se ocupa de la gestión de toda la información, ya sea que se haya creado, adquirido, utilizado, comunicado o eliminado en el curso de las actividades de la entidad	Definir, implementar y socializar, integrar con proceso de gestión documental

A continuación se definen las siguientes políticas para la gestión de la gobernabilidad de TI.

8.3.1 Políticas para el dominio de estrategia de TI

- ✓ Formular, implementar, hacer seguimiento y actualizar de forma anual la estrategia de TI, la cual se condensa en el Plan Estratégico de Tecnologías de información – PETI, a partir de la misión, la visión y los objetivos estratégicos de la entidad que estarán alineados con el Plan Nacional de Desarrollo - PND, Plan Estratégico Sectorial - Plan Estratégico Institucional – PETI y demás instrumentos normativos pertinentes a las TI.
- ✓ Realizar la formulación y actualización anual de la Política de TI de la entidad, en función de sus necesidades en materia de TI y bajo los lineamientos normativos y de MINTIC.
- ✓ Formulará sus proyectos de inversión de TI en función de los lineamientos que dicte el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

8.3.2 Políticas para el dominio de Gobierno

- ✓ Formular y mantener un proceso estratégico de TI transversal que les permita tener la gobernanza de las TI dentro de la organización, con lo cual se apalanque el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.
- ✓ Todas las soluciones de TI que satisfagan necesidades de adquisición de software, hardware, entre otros, requeridas por los procesos estratégicos, evaluación y control, misionales y de apoyo



para su normal funcionamiento, deberán ser, gobernadas por la Subsecretaría de Sistemas de Información, según los parámetros que se establezcan para este fin.

- ✓ Liderar y mantener el proceso de Gobernabilidad y Gestión de TI de forma tal que se propenda por el aprovechamiento de las TI y la generación de valor público en un entorno digital.

8.3.3 Políticas para el dominio de Información

- ✓ Propender por una gestión de información como eje transversal; de tal manera que armonice todas las transacciones de datos e información al interior y entre entidades, para que estas se realicen a través de protocolos y estándares que faciliten el intercambio sistemático de información de forma ordenada, estructurada y en un lenguaje común, utilizando tecnologías digitales.
- ✓ Formular, implementar, actualizar y hacer seguimiento a la Política de gestión de información cuyo propósito es establecer el gobierno de información a través de reglas y lineamientos que permitan entregar a los tomadores de decisiones y a los ciudadanos datos únicos, oportunos y confiables.

8.3.4 Políticas para el dominio de sistemas de información

- ✓ Formular, implementar, actualizar y hacer seguimiento a la Política de sistemas de información institucional, la cual brindará lineamientos que fomenten la articulación de las herramientas de TI de la Alcaldía de Pasto y que propendan por la optimización de procesos y actividades misionales y operacionales, teniendo en cuenta lo dispuesto por la Política de Gobierno Digital o el instrumento que haga sus veces.
- ✓ Evaluar la factibilidad tecnológica y la alineación estratégica con el PETI institucional, para realizar cambios y/o implementación de nuevos Sistemas de información en la Alcaldía de Pasto.

8.3.5 Políticas para el dominio de Infraestructura TI

- ✓ Propender por preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información institucionales; para tal fin deberá formular, implementar y mantener políticas de seguridad y privacidad de la información que contendrán lineamientos conducentes a la protección de los activos de información que soportan los procesos de la institución, de acuerdo con su criticidad.
- ✓ Formular, implementar y mantener políticas y/o procedimientos para gestionar, administrar y operar los recursos, servicios y/o proyectos de infraestructura de TI, de acuerdo con lo dispuesto por la Política de Gobierno Digital o el instrumento que haga sus veces.



8.3.6 Políticas para el dominio uso y apropiación

- ✓ Formular y mantener una estrategia de uso y apropiación, en alineación con lo dispuesto por la Política de Gobierno Digital o el instrumento que haga sus veces.
- ✓ Los directivos de la Alcaldía de Pasto, deberán jugar un rol de liderazgo en la transformación digital fomentando el uso y apropiación de las TI que se implementan en alineación con el PETI.



8.4 Tablero de control de TI

Tabla 31. Indicadores producto TIPO Tablero de Control

Identificación del indicador						Formulación				Rangos interpretación			Responsable
Id	Categoría indicador	Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de indicador	Fórmula de cálculo	Variable	Fuente	Unidad de medida	Bueno	Medio	Deficiente	Cargo
ES_001	Estrategia TI	Porcentaje de ejecución del PETI	Mide el porcentaje de avance en el tablero de control del PETI	Semestral	Gestión	Promedio de porcentaje de avance de actividades del tablero de control del PETI	No aplica	Plan estratégico de TI	Porcentaje	80% - 100%	50% - 79%	0% - 49%	Persona de apoyo en seguimiento del PETI
ES_002	Estrategia TI	Porcentaje de avance de metas de producto del cuatrienio del programa de TICs	Mide el porcentaje de ejecución de metas de producto de TI en el PDM	Semestral	Gestión	PMT: Porcentaje de avance metas de producto del cuatrienio de TIC PTM: $(P1 + P2 + P3 + P4) / 4$	P1 ... P4: Porcentaje de avance metas de producto de cada vigencia	OPGI	Porcentaje	85% - 100%	60% - 84%	0% - 59%	Jefe Oficina de Planeación de Gestión Institucional
ES_004	Estrategia TI	Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI	Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI que lo deberían recibir de acuerdo a la estrategia	Semestral	Gestión	PSTI: Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI $PSTI = (RS / DRS) * 100$	RS: Número de procesos de la entidad que reciben soporte de TI DRS: Número de procesos de la entidad que deberían recibir soporte de TI	Plan estratégico de TI	Porcentaje	90% - 100%	70% - 89%	0% - 69%	Subsecretario de Sistemas de Información
ES_005	Estrategia TI	Nivel de satisfacción de los interesados con la respuesta de TI	Mide el nivel de satisfacción de los interesados respecto al nivel de respuesta de TI	Semestral	Gestión	ISB: Porcentaje de interesados satisfechos respecto a la respuesta de TI $ISB = (SB / TI) * 100$	SB: Número de interesados satisfechos respecto a la respuesta de TI TI: Total interesados que recibieron respuesta de TI	Herramientas de evaluación o encuestas de los servicios y respuesta de TI	Porcentaje	ISB: 90% - 100%	ISB: 70% - 89%	ISB: 0% - 69%	Persona de apoyo en el SGC en SSI



Identificación del indicador						Formulación				Rangos interpretación			Responsable
Id	Categoría indicador	Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de indicador	Fórmula de cálculo	Variable	Fuente	Unidad de medida	Bueno	Medio	Deficiente	Cargo
ES_006	Estrategia TI	Porcentaje de participación proactiva de TI en el comité directivo de la entidad	Mide el número de veces que TI se encuentra en la agenda del comité de MIPG de manera proactiva	Anual	Gestión	PCD: Porcentaje de participación proactiva de TI en el comité de MIPG $PCD = (CP / TC) * 100$	CP: Número de veces que TI se encuentra en la agenda del comité de MIPG TC: Número de comités directivos realizados en el periodo de medición	Actas de comité directivo	Porcentaje	50% - 100%	30% - 49%	0% - 29%	Persona de apoyo en temas de planeación de TI de la SSI
ES_008	Estrategia TI	Avance en la implementación de la política de gobierno digital en la entidad	Mide el avance en la implementación de la política de gobierno digital en la entidad según los resultados obtenidos en FURAG	Anual	Resultado	No aplica	No aplica	FURAG: Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión	Porcentaje	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Subsecretario de Sistemas de Información
ES_009	Estrategia TI	Porcentaje de cubrimiento de servicios digitales para los ciudadanos	Mide el porcentaje de cubrimiento de los trámites y servicios digitales disponibles que permiten la interacción con los ciudadanos	Anual	Resultado	ICS = Porcentaje de cubrimiento de los servicios digitales para los ciudadanos $ICS = (SL/ST) * 100$	ST= Número total de trámites y servicios de la entidad que se pueden ofrecer por medios virtuales SL= Número de trámites y servicios digitales de la entidad	Catálogo de servicios de la entidad, catálogo de servicios de TI, documentación de trámites y servicios de la entidad	Porcentaje	60% - 100%	16% - 59%	0% - 15%	Persona de apoyo en temas de servicios virtuales de la SSI
GT_001	Gestión TI	Porcentaje de utilización de trámites en línea	Mide el uso efectivo de los trámites en línea de la entidad	Semestral	Resultado	USI= Uso de servicios de información en medios de TI	UA: Número de trámites en línea realizados	Datos de operación reportados al SUIT	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Líder unidad de atención al ciudadano



Identificación del indicador						Formulación				Rangos interpretación			Responsable
Id	Categoría indicador	Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de indicador	Fórmula de cálculo	Variable	Fuente	Unidad de medida	Bueno	Medio	Deficiente	Cargo
						$USI = (UA / UE) * 100$	UE: Número de trámites atendidos						
GT_005	Gestión TI	Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos en operación	Mide el porcentaje de servicios del catálogo servicios tecnológicos de la entidad que se encuentran en operación	Semestral	Resultado	SCO= Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos de la entidad en operación $SCO = (SO/SC) * 100$	SO: Número de servicios tecnológicos en operación dentro de la entidad SC: Número de servicios tecnológicos del catálogo de servicios de la entidad	Catálogo de Servicios Tecnológicos	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Subsecretario de Sistemas de Información
GT_006	Gestión TI	Nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos	Mide el nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos, en función de las incidencias reportadas vs. las incidencias resueltas en entornos productivos	Mensual	Resultado	CS: Efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos $CS = (IS/IR) * 100$	IR: Incidencias reportadas IS: Incidencias solucionadas	Software de mesa de ayuda GLPI	Porcentaje	90% - 100%	70% - 89%	0% - 69%	Persona de apoyo en gestión de software de mesa de ayuda
GT_008	Gestión TI	Número de interrupciones a la entidad debidas a	Mide el número de interrupciones en el	Semestral	Gestión	NIE	NIE: Número de interrupciones en la entidad ocasionadas	Software de mesa de ayuda GLPI, registro de incidentes	Número	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Persona de apoyo en gestión de



Identificación del indicador						Formulación				Rangos interpretación			Responsable
Id	Categoría indicador	Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de indicador	Fórmula de cálculo	Variable	Fuente	Unidad de medida	Bueno	Medio	Deficiente	Cargo
		interrupciones en el servicio de TI	funcionamiento de la entidad ocasionadas por interrupciones en el servicio de TI en el periodo de medición				por interrupciones en el servicio de TI	de interrupción de servicios de TI					software de mesa de ayuda
GT_010	Gestión TI	Porcentaje de los principales proveedores sujetos a una clara definición de requerimientos y niveles de servicio	Mide la administración de los servicios de terceros mediante el porcentaje de principales proveedores que tienen una clara definición de requerimientos y niveles de servicio	Semestral	Resultado	PPD: Porcentaje principales proveedores sujetos a una clara definición de requerimientos y niveles de servicio PPD = (PPR / TPP) * 100	PPR: Número de principales proveedores sujetos a una clara definición de requerimientos y niveles de servicio TPP: Total principales proveedores	Contratos con proveedores	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Persona de apoyo contratación servicios de TI
GT_013	Gestión TI	Número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad	Mide el número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad	Semestral	Resultado	NSS	NSS: Número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad	Informes de seguimiento de riesgos de sistemas de información	Número	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Persona de apoyo en seguimiento a hojas de vida de sistemas de información
GT_016	Gestión TI	Porcentaje de restauraciones de datos exitosas	Mide la efectividad de las restauraciones según el	Semestral	Resultado	PRE: Porcentaje de restauraciones de datos exitosas PRE = (RE / TR) * 100	RE: Número de restauraciones exitosas TR: Total	Herramienta de mesa de servicio GLPI	Porcentaje	98% - 100%	93% - 97%	0% - 97%	Persona de apoyo en gestión de software de mesa de ayuda



Identificación del indicador						Formulación				Rangos interpretación			Responsable
Id	Categoría indicador	Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de indicador	Fórmula de cálculo	Variable	Fuente	Unidad de medida	Bueno	Medio	Deficiente	Cargo
			porcentaje de restauraciones de datos exitosas				restauraciones realizadas						
GT_017	Gestión TI	Porcentaje de procedimientos críticos de TI monitoreados	Mide el monitoreo y desempeño de TI según el porcentaje de procedimientos críticos monitoreados	Semestral	Resultado	PPCM: Porcentaje de procesos críticos de TI monitoreados PPCM = (PCM / PC) * 100	PCM: Número de procesos críticos de TI monitoreados PC: Total procesos críticos de TI	Registros de monitoreo, documentación de procesos en el SGC	Porcentaje	90% - 100%	70% - 89%	0% - 69%	Persona de apoyo en el SGC de la SSI
GT_018	Gestión TI	Número de cubrimiento a personal en actividades de capacitación	Mide el número de cubrimiento sobre personal en actividades de capacitación para el desarrollo de competencias TI	Anual	Gestión	NCC	NCC = Nivel de cubrimiento a personal en actividades de capacitación	Registros de asistencia	Número	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Persona de apoyo en temas de capacitación de TI de la SSI
	Gestión de TI	Porcentaje de actualización de documentación del proceso de GTI en el SGC	Mide el porcentaje de formalización de los diferentes documentos del proceso de GTI en el SGC	Semestral	Gestión	PAC = Porcentaje de actualización de documentos del proceso GTI en el SGC PAC = (DA/TD)*100	DA = Documentos actualizados del proceso GTI en el SGC TD = Total de documentos del proceso GTI que deberían estar documentados en el SGC	SGC, portal web interno	Porcentaje	80% - 100%	79% - 50%	0% - 49%	Persona de apoyo en el SGC de la SSI
	Gestión de TI	Porcentaje de madurez del MSPI	Mide el nivel de avance en la implementación del MSPI	Anual	Gestión	PMSPI	PMSPI = Nivel de madurez del MSPI	Herramienta MINTIC para evaluación del MSPI	Nivel	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Persona de apoyo implementación MSPI



Identificación del indicador						Formulación				Rangos interpretación			Responsable
Id	Categoría indicador	Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de indicador	Fórmula de cálculo	Variable	Fuente	Unidad de medida	Bueno	Medio	Deficiente	Cargo
PR_001	Proyectos de TI	Porcentaje de ejecución presupuestal del proyecto de la SSI	Mide el porcentaje de ejecución presupuestal del proyecto que presenta anualmente la SSI	Semestral	Gestión	PEP: Porcentaje de ejecución presupuestal proyecto SSI $PEP = (PTP / TP) * 100$	PTP: Cantidad de presupuesto ejecutado TP: Total de presupuesto asignado en la vigencia al proyecto de la SSI	Secretaría de hacienda	Porcentaje	85% - 100%	40% - 84%	0% - 39%	Persona de apoyo en gestión del proyecto la SSI
PR_002	Proyectos de TI	Porcentaje de proyectos de la entidad que proponen mejoras de TI y que se hace seguimiento desde la SSI	Mide el porcentaje de proyectos de la entidad que involucran temas de TI que han sido puestos en conocimiento de la SSI	Semestral	Gestión	PP: Porcentaje de proyectos que involucran temas de TI y son de conocimiento y seguimiento de la SSI $PP = (PP / TP) * 100$	PP: Número de proyectos que involucran temas de TI y son de conocimiento y seguimiento de la SSI TP: Número total de proyectos que involucran temas de TI	Plan estratégico de TI, banco de proyectos	Porcentaje	85% - 100%	60% - 84%	0% - 59%	Persona de apoyo de MIPG en la SSI
PR_003	Proyectos de TI	Presupuesto ejecutado en proyectos de TI	Mide el avance de la ejecución presupuestal en proyectos de TI que son de conocimiento y seguimiento por la SSI	Semestral	Gestión	PEP	PEP: Acumulado de la ejecución presupuestal de todos los proyectos de TI que son de conocimiento y seguimiento por la SSI	Secretaría de hacienda	Número	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Persona de apoyo de MIPG en la SSI

Fuente: Alcaldía de Pasto.



8.5 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.

En el presente documento se han identificado oportunidades de mejorar en diferentes aspectos de gestión de las tecnologías de la información, varios de estos ítems se encuentran incorporados en el autodiagnóstico de la política de gobierno digital y se irán evaluando y evolucionando dependiendo de las capacidades institucionales.

8.5.1 Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC

El principal proyecto de la Alcaldía de Pasto relacionado con TI, es el que se presenta anualmente desde la Subsecretaría de Sistemas de Información, para la vigencia 2023 el proyecto es supervisado por el Subsecretario de Sistemas de Información.

Tabla 32. Portafolio de proyectos de TI

Proyecto			Vigencia	Presupuesto
Proyecto	Subsecretaría	de	2023	\$395.000.000
Sistemas de Información				

Fuente: Alcaldía de Pasto.



9 PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

El PETI es un instrumento de planeación que involucra muchos conocimientos de nivel técnico relacionados con las tecnologías de la información, el propósito del plan de comunicaciones es darlo a conocer a la alta dirección y a las dependencias involucradas en su ejecución, por lo tanto se deben desarrollar actividades como:

- ✓ Elaborar presentación para el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de MIPG.
- ✓ Elaborar presentación para las áreas involucradas.
- ✓ Mantener informado al equipo de trabajo de la Subsecretaría de Sistemas de Información sobre el PETI y su avance.
- ✓ Presentarse al grupo de trabajo de la política de gobierno digital de MIPG.

Para algunos temas específicos tratados en este plan se desarrollaran actividades de socialización propias que se definen en dichas temáticas por ejemplo en lo relacionado con la implementación del MSPI.



10 GLOSARIO

- Acceso a la Información Pública: Derecho fundamental consistente en la facultad que tienen todas las personas de conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de sujetos obligados. (Ley 1712 de 2014, art 4)
- Activo de Información: En relación con la privacidad de la información, se refiere al activo que contiene información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.
- Activo: En relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de la misma (sistemas, soportes, edificios, personas...) que tenga valor para la organización. (ISO/IEC 27000).
- Amenazas: Causa potencial de un incidente no deseado, que puede provocar daños a un sistema o a la organización. (ISO/IEC 27000).
- Análisis de Riesgo: Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo. (ISO/IEC 27000).
- Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura. (Ley 594 de 2000, art 3)
- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y obviamente para determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría. (ISO/IEC 27000).
- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012, art 3).
- Control: Las políticas, los procedimientos, las prácticas y las estructuras organizativas concebidas para mantener los riesgos de seguridad de la información por debajo del nivel de riesgo asumido. Control es también utilizado como sinónimo de salvaguarda o contramedida. En una definición más simple, es una medida que modifica el riesgo.



- Datos Abiertos: Son todos aquellos datos primarios o 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 o privadas que cumplen con funciones 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 (Ley 1712 de 2014, art 6).
- Datos Personales Públicos: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. (Decreto 1377 de 2013, art 3).
- Datos Personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (Ley 1581 de 2012, art 3).
- Estándar: Regla que especifica una acción o respuesta que se debe seguir a una situación dada. Los estándares son orientaciones obligatorias que buscan hacer cumplir las políticas. Los estándares son diseñados para promover la implementación de las políticas de alto nivel de la entidad antes de crear nuevas políticas.
- Guía: Una guía es una declaración general utilizada para recomendar o sugerir un enfoque para implementar políticas, estándares buenas prácticas. Las guías son esencialmente, recomendaciones que deben considerarse al implementar la seguridad. Aunque no son obligatorias, serán seguidas a menos que existan argumentos documentados y aprobados para no hacerlo.
- Mejor Práctica: Una regla de seguridad específica o una plataforma que es aceptada, a través de la industria al proporcionar el enfoque más efectivo a una implementación de seguridad concreta. Las mejores prácticas son establecidas para asegurar que las características de seguridad de los sistemas utilizados con regularidad estén configurados y administrados de manera uniforme, garantizando un nivel consistente de seguridad a través de la entidad.
- Plan de continuidad del negocio: Plan orientado a permitir la continuación de las principales funciones misionales o del negocio en el caso de un evento imprevisto que las ponga en peligro. (ISO/IEC 27000).



- Plan de tratamiento de riesgos: Documento que define las acciones para gestionar los riesgos de seguridad de la información inaceptables e implantar los controles necesarios para proteger la misma. (ISO/IEC 27000).
- Política: Declaración de alto nivel que describe la posición de la entidad sobre un tema específico.
- Privacidad: En el contexto de este documento, por privacidad se entiende el derecho que tienen todos los titulares de la información en relación con la información que involucre datos personales y la información clasificada que estos hayan entregado o esté en poder de la entidad en el marco de las funciones que a ella le compete realizar y que generan en las entidades destinatarias del Manual de GEL la correlativa obligación de proteger dicha información en observancia del marco legal vigente.
- Procedimiento: Los procedimientos, definen específicamente como las políticas, estándares, mejores prácticas y guías que serán implementadas en una situación dada. Los procedimientos son independientes de la tecnología o de los procesos y se refieren a las plataformas, aplicaciones o procesos específicos. Son utilizados para delinear los pasos que deben ser seguidos por una dependencia para implementar la seguridad relacionada con dicho proceso o sistema específico. Generalmente los procedimientos son desarrollados, implementados y supervisados por el dueño del proceso o del sistema, los procedimientos seguirán las políticas de la entidad, los estándares, las mejores prácticas y las guías tan cerca como les sea posible, y a la vez se ajustarán a los requerimientos procedimentales o técnicos establecidos dentro de la dependencia donde ellos se aplican.
- Punto vive digital: Espacio destinado al uso público para el uso y apropiación de temas de tecnología, algunos de estos puntos están ubicados en instituciones educativas del municipio.
- Riesgo: Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias. (ISO/IEC 27000).
- Seguridad de la información: Preservación de la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de la información. (ISO/IEC 27000).



11 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MINTIC, Plantilla tipo cartilla PETI PLUS, Octubre 2020. Disponible en:

<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Biblioteca/>

MINTIC, Modelo de seguridad y privacidad de la información, disponible en:

<https://www.mintic.gov.co/gestion-ti/Seguridad-TI/Modelo-de-Seguridad/>

MINTIC, Plan Estratégico de Tecnologías de la información 2022. Disponible en:

<https://mintic.gov.co/portal/inicio/Planes/Plan-Estrategico/198576:Plan-estrategico-2022>



CONTENIDO

	Pág.
1 INTRODUCCIÓN.....	2
2 OBJETIVO DEL DOCUMENTO	4
3 ALCANCE DEL DOCUMENTO	5
4 CONTEXTO NORMATIVO	6
5 MOTIVADORES ESTRATÉGICOS	10
5.1 Alineación estratégica	10
5.2 Contexto Institucional	11
5.3 Tendencias tecnológicas.....	15
6 MODELO OPERATIVO	18
6.1 Descripción de los procesos	18
6.1.1 Alineación de TI con los procesos.....	21
6.2 Servicios Institucionales.....	22
6.3 Trámites	27
7 SITUACIÓN ACTUAL Y OBJETIVO	39
7.1 Estrategia de TI – Entendimiento estratégico	39
7.1.1 Lienzo estratégico Modelo de TI.....	39
7.1.2 Misión y visión de TI.....	41
7.1.3 Servicios de TI	41
7.1.4 Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI.....	44
7.1.5 Capacidades de TI	44
7.2 Gobierno de TI.....	45
7.2.1 Modelo de Gobierno de TI	45
7.2.2 Modelo de Gestión de TI.....	46
7.2.3 Estructura y Organización humana de TI	48



7.2.4	Gestión de Proyectos.....	49
7.3	Gestión de Información	49
7.3.1	Planeación y gobierno de la gestión de Información.....	49
7.3.2	Arquitectura de Información.....	49
7.3.3	Diseño de componentes de información.....	50
7.3.4	Análisis y aprovechamiento de los componentes de información.....	50
7.3.5	Calidad y Seguridad de los componentes de información.....	50
7.4	Sistemas de Información	50
7.4.1	Catálogo de los Sistemas de Información.....	50
7.4.2	Capacidades funcionales de los sistemas de información	53
7.4.3	Mapa de Integraciones de Sistemas de Información.....	53
7.4.4	Arquitectura de Referencia de Sistemas de Información	53
7.4.5	Ciclo de vida de los Sistemas de Información	53
7.4.6	Mantenimiento de los Sistemas de Información	54
7.4.7	Soporte de los Sistemas de Información	54
7.5	Infraestructura de TI	54
7.5.1	Arquitectura de Infraestructura tecnológica	54
7.5.2	Administración de la operación	55
7.6	Uso y Apropiación.....	56
7.6.1	Estrategia de Uso y Apropiación.....	56
7.7	Seguridad	57
8	Situación Objetivo	58
8.1	Estrategia de TI.....	58
8.2	Capacidades de TI.....	58
8.3	Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI	59
8.3.1	Políticas para el dominio de estrategia de TI	59
8.3.2	Políticas para el dominio de Gobierno	59
8.3.3	Políticas para el dominio de Información.....	60
8.3.4	Políticas para el dominio de sistemas de información	60
8.3.5	Políticas para el dominio de Infraestructura TI	60
8.3.6	Políticas para el dominio uso y apropiación	61



8.4	Tablero de control de TI.....	62
8.5	Gobierno de TI.....	68
8.5.1	Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC	68
9	PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI.....	69
10	GLOSARIO.....	70
11	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73



LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Normatividad aplicada.....	6
Tabla 2. Motivadores estratégicos	10
Tabla 3. Dimnsiones, sectores, programas y objetivos plan de desarrollo 2020 - 2023	11
Tabla 4. Tendencias tecnológicas.....	15
Tabla 5. Procesos estratégicos	19
Tabla 6. Procesos misionales	19
Tabla 7. Procesos de apoyo	20
Tabla 8. Procesos de evaluación y control.....	21
Tabla 9. Inventario de servicios ofrecidos a la comunidad	22
Tabla 10. Relación de trámites y OPA de la entidad registrados en plataforma SUIT	27
Tabla 11. Beneficiarios	39
Tabla 12. Proposición creación de valor.....	39
Tabla 13. Canales de comunicación	40
Tabla 14. Relación beneficiario.....	40
Tabla 15. Salidas e impactos	40
Tabla 16. Procesos y actividades clave	40
Tabla 17. Servicios de TI	41
Tabla 18. Políticas de TI.....	44
Tabla 19. Capacidades de TI.....	44
Tabla 20. Relación de sistemas de información	51
Tabla 21. Estado ciclo de vida de sistemas de información	53
Tabla 22. Estado de madurez mantenimiento de sistemas de información	54
Tabla 23. Estado de madurez soporte de sistemas de información	54
Tabla 24. Catálogo de Servicios de Infraestructura de TI.....	54
Tabla 25. Estado de madurez administración de operaciones de infraestructura de TI.....	55
Tabla 26. Estado de madurez soporte de infraestructura de TI.....	56
Tabla 27. Fases de implementación IPV6	56
Tabla 28. Estado actual estrategia de uso y apropiación de TI.....	56



Tabla 29. Necesidad de fortalecimiento de capacidades de TI	58
Tabla 30. Acciones de mejora en Políticas de TI	59
Tabla 31. Indicadores producto TIPO Tablero de Control	62
Tabla 32. Portafolio de proyectos de TI	68