ALCALDÍA DE SABANETA

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

2020 - 2023

TODOS SOMOS

SABANETA

CIUDAD PARA EL MUNDO

Tabla de contenido

Cuadro de control de cambios 1

1. INTRODUCCIÓN 2

1.1 Objetivo del Documento 4

1.2 Alcance del documento 5

1.3 Contexto Normativo 6

1.4 Motivadores Estratégicos 11

1.5 Alineación estratégica 12

2. CONTEXTO INSTITUCIONAL 15

2.1 Misión y Visión de la Entidad. 15

2.2 La Política de Gobierno Digital 15

2.2.1 Los propósitos de la Política de Gobierno Digital 15

2.3 Objetivos Estratégicos 17

2.4 Metas de la entidad 18

2.5 Tendencias Tecnológicas 34

2.6 Modelo Operativo 44

3. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD 46

Entidades descentralizadas Funciones y Objetivos de la Alcaldía de Sabaneta 47

3.1 Descripción de los procesos 48

3.1.1 Procesos estratégicos 48

3.1.2 Procesos misionales 49

3.1.3 Procesos de apoyo 50

3.1.4 Procesos de evaluación y control 51

3.1.5 Alineación de TI con los procesos 51

3.2 Servicios Institucionales 56

3.2.1 Trámites 83

4 SITUACIÓN ACTUAL 138

4.1 Estrategia de TI 139

4.1.1 Lienzo estratégico Modelo de TI 141

4.1.2 MISIÓN Y VISIÓN DE TI 142

Misión 142

Visión 142

Objetivos de TI 142

4.1.3 Servicios de TI 143

4.1.4 Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI 152

4.1.5 Capacidades de TI 154

4.1.6 Tablero de control de TI 155

4.2 Gobierno de TI 159

Esquema de Gobierno de TI 162

4.2.1 Modelo de Gobierno de TI 163

4.2.2 Modelo de Gestión de TI 167

4.2.3 Estructura y Organización humana de TI 170

4.2.4 Gestión de Proyectos 172

4.3 Gestión de Información 175

4.3.1 Planeación y Gobierno de la gestión de Información 175

4..3.2 Arquitectura de Información 177

4.3.3 Diseño de Componentes de información 177

4.3.4 Análisis y aprovechamiento de los componentes de información 178

4.3.5 Calidad y Seguridad de los componentes de información 179

4.4 Sistemas de Información 180

4.4.1 Catálogo de los Sistemas de Información 181

4.4.2 Capacidades funcionales de los Sistemas de Información 190

4.4.4 Arquitectura de Referencia de Sistemas de Información 191

4.4.5 Ciclo de vida de los Sistemas de Información 192

4.4.6 Mantenimiento de los Sistemas de Información 193

4.4.7 Soporte de los Sistemas de Información 193

4.5 INFRAESTRUCTURA DE TI 194

4.5.1 Arquitectura de Infraestructura tecnológica 196

4.5.2 Administración de la capacidad de la Infraestructura tecnológica 199

4.5.3 Administración de la operación 200
4.6 USO Y APROPIACIÓN 202
4.6.1 Estrategia de Uso y Apropiación 202
4.7 SEGURIDAD 203
5. SITUACIÓN OBJETIVO 208
5.1. Estrategia de TI 208
5.1.1 Misión de TI 209
5.1.2 Visión de TI 209
5.1.3 Objetivos estratégicos de TI 209
5.1.4 Capacidades de TI 210
5.1.5 Servicios de TI 210
5.1.6 Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI. 214
6. IDENTIFICACIÓN DE HALLAZGOS Y BRECHAS 215
Servicios institucionales y trámites 216
Sistemas de información 217
Infraestructura Tecnológica 217
Seguridad de la información 218
Uso y apropiación 218
Políticas, lineamientos e instructivos 218
6.1 Portafolio de iniciativas , proyectos y mapa de ruta 219
6.2 Conformación de iniciativas o proyectos 223
6.3 Evaluación de proyectos 225
6.4 Hoja de Ruta 226
7. PLAN DE COMUNICACIONES 229
Grupos de interés 229
Actividades para la divulgación 229
GLOSARIO 231

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 244

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Marco Normativo 6
Tabla 2 Fuentes Motivadores estratégicos 11
Tabla 3 Propósitos de la Política de Gobierno Digital 16
Tabla 4 objetivos estratégicos 17
Tabla 5 Metas – Alcaldía de Sabaneta 18
Tabla 6 Tendencias tecnológicas 34
Tabla 7 Procesos estratégicos 48
Tabla 8 Procesos misionales 49
Tabla 9 Procesos de apoyo 50
Tabla 10 Procesos de evaluación y control 51
Tabla 11 Alineación de TI con los procesos institucionales 52
Tabla 12 Servicios institucionales 56
Tabla 13 Trámites 83
Tabla 14 Lienzo estratégico Modelo de TI 141
Tabla 15 Servicios Generales Direccion de Informatica 143
Tabla 16 Servicio 001 Acceso a Internet por Wifi 144
Tabla 17 Servicio 002 Acceso a la intranet 144
Tabla 18 Servicio 003 Acceso a la red interna por VPN 144
Tabla 19 Servicio 004 Correo Electrónico y Herramientas Colaborativas 145
Tabla 20 Servicio 005 Telefonía IP 145
Tabla 21 Servicio 006 Plataforma de PQRSD 146
Tabla 22 Servicio 007 Gestión de red interna colaboradores 146
Tabla 23 Servicio 008 Gestión de red de infraestructura tecnológica 146
Tabla 24 Servicio 009 Antivirus 147
Tabla 25 Servicio 010 Gestión de equipos de Cómputo 147
Tabla 26 Servicio 011 Instalación de Software en equipo de computo 147
Tabla 27 Servicio 012 Videollamadas 148
Tabla 28 Servicio 013 Página Web Institucional 148

Tabla 29 Servicio 014 Sitio Intranet 148
Tabla 30 Servicio 015 Soporte de aplicaciones 149
Tabla 31 Servicio 016 Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación, preproducción..... 149
Tabla 32 Servicio 017 Gestión de Infraestructura de TI 149
Tabla 33 Servicio 018 Adquisición de licencias de software 150
Tabla 34 Servicio 019 Mantenimiento de Aplicaciones.....150
Tabla 35 Servicio 020 Administración de bases de datos.....151
Tabla 36 Servicio 020 Administración de bases de datos.....151
Tabla 37 Servicio 022 Gestión de Proyectos de TI.....151
Tabla 38 Servicio 023 Virtualización de Servidores.....152
Tabla 39 Servicio 024 Servicio de Supervisión de proveedores de TI 152
Tabla 40 Capacidades de TI.....155
Tabla 41 Indicadores de control de la dirección de informática 157
Tabla 42 Asignación presupuestal a proyectos de TI 166
Tabla 43 Matriz de Responsabilidades del personal con respecto a los procesos.....170
Tabla 44 Roles vs Funciones..... 171
Tabla 45 Hallazgos y oportunidades de mejora en Gestión de Datos e Información.....175
Tabla 46 Caracterización Modulo inventario.....181
Tabla 47 Caracterización Modulo Certificados Retención en la Fuente.....181
Tabla 48 Caracterización Sitio Web Institucional 182
Tabla 49 Caracterización Sistema Contable 182
Tabla 50 Caracterización Modulo Consultar colillas de pago y certificado en la fuente 184
Tabla 51 Caracterización ejemplo Sistema de Gestión Documental..... 184
Tabla 52 Caracterización ejemplo Sistema PQRSD.....185
Tabla 53 Caracterización ejemplo Sistema Gestión de Calidad 185
Tabla 54 Caracterización Intranet 186
Tabla 55 Caracterización Sabaneta Meis..... 186
Tabla 56 Caracterización COSMOS 187
Tabla 57 Caracterización SIGSA.....187
Tabla 58 Caracterización Mesa de Ayuda.....187
Tabla 59 Caracterización DesktopCentral.....188
Tabla 60 Caracterización Correo Electrónico 188
Tabla 61 Caracterización ArcGIS..... 189

Tabla 62 Caracterización SharePoint 189
Tabla 63 Capacidades funcionales de los Sistemas de Información 190
Tabla 64 Situación actual del ciclo de vida de los SI 192
Tabla 65 Matriz de Mantenimientos de SI 193
Tabla 66 Matriz de Soportes de SI 194
Tabla 67 Servicios de Infraestructura de TI 196
Tabla 68 Elementos de Infraestructura de TI 197
Tabla 69 Operación de los Servicios Tecnológicos 200
Tabla 70 Matriz de Mantenimientos 201
Tabla 71 Fases de implementación IPV6 201
Tabla 72 Caracterización de grupos de interés 202
Tabla 73 Formación y capacitación 202
Tabla 74 políticas de seguridad de la información 207
Tabla 75 Capacidades de TI 210
Tabla 76 Servicios de Tecnologías de la Información 214
Tabla 77 Hallazgos y oportunidades de mejora en Servicios y Trámites 216
Tabla 78 Hallazgos y oportunidades de mejora en Gestión de Datos e Información 217
Tabla 79 Hallazgos y oportunidades de mejora en Sistemas de Información 217
Tabla 80 Hallazgos y oportunidades de mejora en Infraestructura Tecnológica 218
Tabla 81 Hallazgos y oportunidades de mejora en Seguridad de la Información 218
Tabla 82 Hallazgos y oportunidades de mejora en Uso y Apropiación 218
Tabla 83 Hallazgos y oportunidades de mejora en Políticas, lineamientos e instructivos 219
Tabla 84 Portafolio de iniciativas 219
Tabla 85 Priorización de iniciativas 224
Tabla 86 Indicadores de seguimiento al PETI 225
Tabla 87 Priorización de iniciativas 226
Tabla 88 Caracterización de grupos de interés 229
Tabla 89 Actividades de divulgación 230

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Alineación estratégica 12
Ilustración 2 Confianza y Gobierno Digital 14
Ilustración 3 Mapa de procesos 45
Ilustración 4 Estructura de la Entidad 46
Ilustración 5 Entidades Descentralizadas 47
Ilustración 6 Modelo Operativo Procesos de TI 139
Ilustración 7 Estrategia de TI 140
Ilustración 8 Proceso de implementación de seguridad en recursos tecnologicos 154
Ilustración 9 Esquema del ciclo PHVA Gobierno de TI 160
Ilustración 10 Esquema de Gobierno de TI.....162
Ilustración 11 Matriz de Riesgos de TI - cuarto trimestre 2020. 164
Ilustración 12 Modelo de Gestión de TI 167
Ilustración 13 Estructura organizacional de TI 170
Ilustración 14 Modelo conceptual de la arquitectura de información 177
Ilustración 15 Vista conceptual de Arquitectura de Tecnología de línea Base.....195
Ilustración 16 Brechas de Seguridad 205
Ilustración 17 Comportamientos de riesgos de seguridad 207

Cuadro de control de cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio
0.1	24-11-2020	Conformación inicial de la estructura de PETI
0.2	30-11-2020	Incorporación de primera versión de hallazgos, priorización de iniciativas y mapa de ruta construido entre Diego Alejandro Montoya Director Administrativo De Informatica dir.informatica@sabaneta.gov.co, Patricia Restrepo Velez Líder Tic profesionaltic@sabaneta.gov.co y acompañamiento de UT Transformación Digital.
0.3	30-01-2021	Versión Inicial Preliminar PETI 2021-2023 "Todos Somos Sabaneta, Sabaneta Ciudad para el Mundo – Sabaneta Ciudad Consciente".

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Informática, a través de la definición del presente Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (2021 -2023), proyecta la transformación digital de los servicios que brinda a los usuarios internos y externos, adoptando lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollando su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyando las áreas misionales en el contexto tecnológico, liderando iniciativas de TI que se materialicen en soluciones reales y teniendo la capacidad de transformar la gestión de la entidad, como parte de los beneficios que se esperan luego de la implementación de este plan estratégico.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información está alineado con la estrategia Nacional, territorial e Institucional, el documento plasma la mirada de la entidad desde la alta dirección, suministrando un Análisis de la situación actual, la arquitectura y gestión de TI, las Brechas, el Marco Normativo y, por último, se establecen 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 Alcaldía 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.
- Fortalecer las capacidades de la Dirección de Informática 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 Institucional.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar Tecnología disruptiva para apoyar la gestión y mejorar la eficiencia administrativa.

Así mismo, se quiere implementar una serie de cambios en la relación Alcaldía – Ciudadano, en la cual éste último se convierte en un ente activo, comunicado, informado e integrado con

su comunidad y con las estructuras del gobierno; por su parte, la Alcaldía se constituye en un ente dinámico, con vocación de servicio, consistente, transparente, eficiente y competitivo, con el aprovechamiento de las tecnologías de la información, buscando impactos positivos en la productividad, la innovación y el acceso a la información.
La Alcaldía de Sabaneta busca mejorar los servicios que presta con miras a incrementar la satisfacción del ciudadano como usuario de sus servicios y pretende la sostenibilidad de un modelo con desarrollo tecnológico, con el fin de facilitar e incrementar la participación influyente de la comunidad y de organizaciones que representan intereses públicos.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información busca entonces recopilar el sentir de la entidad, identificar oportunidades desde la Dirección de Informática 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, guías y plantillas y ejerce como una de las herramientas o productos establecidos para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que posee la *Alcaldía de Sabaneta,* en atención al cumplimiento de la política de Gobierno Digital y consecuentemente, nos permite tener un punto de partida con una clara visualización de llegada y se materializa en el desarrollo e implementación de las decisiones que se tomen en torno al diagnóstico que emita el presente documento, indicando el camino a seguir y la visión compartida en aspectos tecnológicos del Municipio, como aporte a una línea base para iniciar un proceso de modernización tecnológica de enorme envergadura y de altísimo impacto en la Alcaldía y la comunidad.

1.1 Objetivo del Documento

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa el norte a seguir por la entidad durante el periodo 2021 – 2023 y recoge las necesidades 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 basados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital.

1.2 Alcance del documento

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) aborda las fases propuestas 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 el 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 su transformación digital.

1.3 Contexto Normativo

A continuación, se relaciona normativa clave como guía en la identificación de la estructura del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, aplicada al contexto de la Alcaldía de Sabaneta, incluyendo leyes y otras regulaciones consideradas pertinentes de acuerdo con el entorno del municipio.

Tabla 1 Marco Normativo

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.

Marco Normativo	Descripción
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
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 lineamentos 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

Marco Normativo	Descripción
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 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.
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

Marco Normativo	Descripción
	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 2015	Reglamenta algunos artículos y parágrafos 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

Marco Normativo	Descripción
	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.
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 2019	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones
Decreto 0103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Resolución Interna 521 del 21 de abril de 2017	Por medio de la cual se regula el uso de los recursos tecnológicos en la Administración Municipal de Sabaneta.
Normatividad Interna	Manual de políticas de seguridad informática 2017.
Acuerdo Municipal por el cual se expide o sanciona el plan de desarrollo Municipal	Acuerdo Municipal N° 06 del 17 de Jun 2020 ¨Por medio del cual se aprueba y adopta el plan de desarrollo Municipal, Todos somos Sabaneta- Sabaneta Ciudad para el Mundo-Sabaneta Ciudad Consciente 2020-2023¨

1.4 Motivadores Estratégicos

En esta sección se identifican los motivadores estratégicos a nivel global, nacional, sectorial, departamental e institucional, además de los lineamientos y políticas que actúan como hilo conductor en la orientación de la estrategia de las tecnologías de la información en la Alcaldía Municipal de Sabaneta.

Tabla 2Fuentes Motivadores estratégicos

Motivador	Fuente	Objetivo
ODS	**Objetivos de Desarrollo Sostenible** (cumbre 2017).	Objetivo No. 9 busca Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.
Estrategia Nacional	**Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022,** Pacto por Colombia, Pacto por la Transformación Digital, en su componente VII Pacto por la transformación digital de Colombia - **Plan TIC Nacional.**	Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento.
Estrategia Departamental	**Plan de Desarrollo Departamental** "Unidos por la vida". 2020-2023.	Línea No. 2 **Nuestra economía**: Donde la Industria, la renovación y la infraestructura hacen parte de las alianzas para lograr los objetivos.
Estrategia Institucional	**Plan de Desarrollo Municipal "Sabaneta ciudad consciente"** 2020-2023.	Dimensión 2. **Gestionemos Nuestra Institucionalidad con Legalidad, Confianza y Consciencia**, en el reto 2: **Confianza y Gobierno Digital** se articula con la estrategia del ODS No. 9, donde la modernización de la infraestructura tecnológica de la entidad y del municipio, convergen hacía un dialogo permanente entre el estado y la ciudadanía.
Lineamientos y Políticas	**Marco de la transformación digital** para el estado colombiano 2020.	Aportar la habilitación de capacidades a las entidades públicas para apalancar su transformación digital y el uso de tecnologías emergentes, a través, de la reinvención o modificación de los procesos, productos o servicios, para asegurar la generación del valor de lo público.
	Política de Gobierno Digital Decreto 1008 de 2018.	Establecer los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital.
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	fortalecer la medición del desempeño de la Administración Pública.

1.5 Alineación estratégica

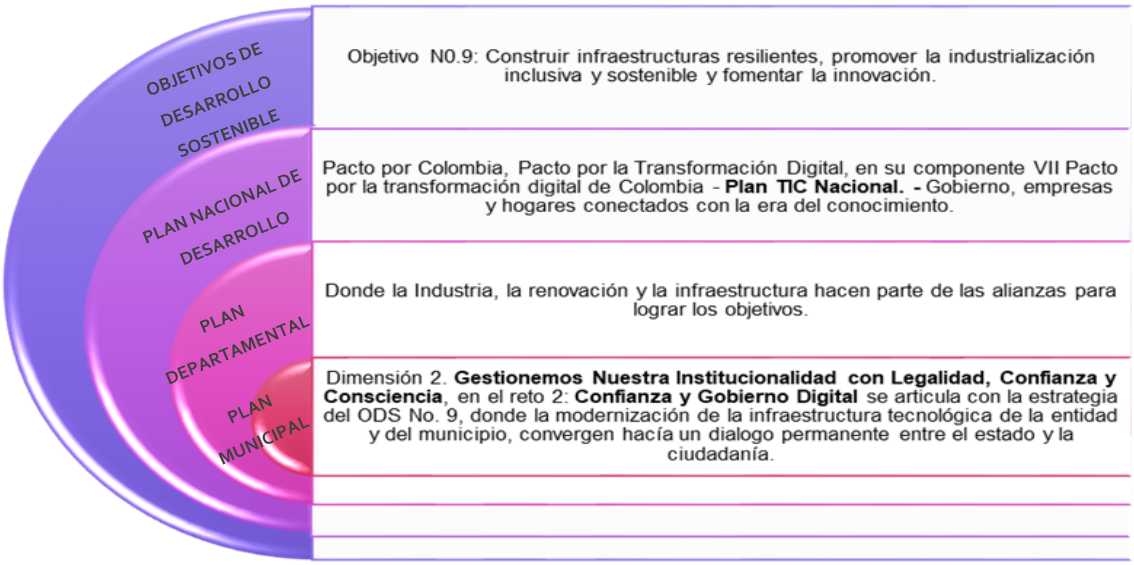


Ilustración 1 Alineación estratégica

En el marco de la **Cumbre de Desarrollo Sostenible** realizada en 2017, fue adoptada formalmente la "*Agenda de Desarrollo Sostenible*", como plan de acción para que la comunidad internacional y los jefes de estado promuevan la prosperidad y el bienestar común en los próximos 15 años.

La Agenda está conformada por 17 objetivos de aplicación universal, puestos en marcha desde el 01 de enero de 2016, con el único fin de orientan los esfuerzos de los países para lograr un mundo sostenible en el año 2030.

Estos objetivos abordan una serie de necesidades sociales, entre las que cabe resaltar la educación, la salud, la protección social y las oportunidades de empleo, a la vez que luchan contra el cambio climático y promueven la protección del medio ambiente.

Como eje transversal, el Objetivo No. 9 busca Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación; contemplando en una de sus metas:

- *Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.*

Así las cosas, el **Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022**, Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, en su componente VII Pacto por la transformación digital de Colombia: "Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento", presenta las siguientes líneas estratégicas:

- ✓ Colombia se conecta: masificación de la banda ancha e inclusión digital de todos los colombianos.

- ✓ Hacia una sociedad digital e industria 4.0: por una relación más eficiente, efectiva y transparente entre mercados, ciudadanos y Estado.

En este orden, el **Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023 "Unidos por la vida**", en su línea No. 2: Nuestra economía, busca que el aparato productivo de Antioquia se potencie y que, apoyados en actividades empresariales responsables, lograr un territorio competitivo e innovador, donde el desarrollo económico permita cerrar brechas sociales y territoriales, aumentar los ingresos de los habitantes y disminuir la migración hacia polos urbanos. Para esto, los indicadores de producto de esta línea, responden entre otros ODS al objetivo No. 9 donde la Industria, renovación e infraestructura hacen parte de las alianzas para lograr estos objetivos.

Así mismo, la estructura general del **Plan de Desarrollo 2020 – 2023, "Todos Somos Sabaneta, Sabaneta Ciudad para el Mundo – Sabaneta Ciudad Consciente"**, lo enmarca como un Plan diferente en su esencia, ya que desde su construcción participativa y democrática propuso un modelo por dimensiones, retos y programas que le apuntan a los objetivos de desarrollo sostenible, aunado a su plan de sinergias intrainstitucionales y con instrumentos de planeación de orden local, regional, área metropolitana y nacional para mejorar la eficiencia administrativa.

En la Dimensión G2, Gestionemos nuestra institucionalidad con legalidad, confianza y consciencia; se busca administrar conscientemente a Sabaneta como principio que rige el fortalecimiento de nuestra institucionalidad. Todas las acciones realizadas desde nuestro modelo de gestión tienen como base la confianza y el objetivo fundamental de trabajar por el Municipio bajo principios de legalidad, cercanía y coherencia para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía e incrementar su confianza en la institucionalidad.

Objetivo: Conducir la función administrativa hacia su modernización, siempre acorde con las necesidades municipales que permitan ofrecer atención amable, oportuna y eficiente al usuario. Fuente: Programa de Gobierno Santi Montoya Alcalde 2020-2023.

Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS: Con miras a entrar en el círculo de las acciones integradas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, la **Dimensión 2. Gestionemos Nuestra Institucionalidad con Legalidad, Confianza y Consciencia**, le apunta con sus retos y programas al desarrollo de nuestra institucionalidad, no solo en temas estratégicos, de sinergias y alianzas, sino desde la consciencia de que hacemos parte de una red de desarrollo que nos implica tanto desde lo macro a lo más micro, es decir, desde el mundo hasta cada uno de los funcionarios y gobernantes que estamos al servicio de la comunidad.
De esta forma, el reto 2: **Confianza y Gobierno Digital** se articula con la estrategia del ODS No. 9, donde la modernización de la infraestructura tecnológica de la entidad y del municipio, convergen hacía un dialogo permanente entre el estado y la ciudadanía.

Ilustración 2 Confianza y Gobierno Digital

2. CONTEXTO INSTITUCIONAL

2.1 Misión y Visión de la Entidad.

Misión: En la Administración de Sabaneta trabajamos para propiciar el desarrollo integral de la población y elevar su calidad de vida, mediante el uso efectivo de los recursos, la prestación de los servicios públicos y la promoción para la participación ciudadana.

Visión: En el 2.020 Sabaneta será el municipio modelo de Colombia, dinámico, organizado, participativo, justo, amable, pacífico, con la mejor calidad de vida y en paz con la naturaleza.

2.2 La Política de Gobierno Digital

El motivador de la Política de Gobierno Digital impulsa la generación de iniciativas del PETI que benefician de manera directa la experiencia de los ciudadanos y organizaciones en el acceso y uso de los diferentes Servicios y Trámites de la Entidad.

2.2.1 Los propósitos de la Política de Gobierno Digital

Los propósitos son los grandes enfoques para la implementación de la política de Gobierno Digital, orientados hacia la satisfacción de necesidades y solución de problemáticas tanto en el Estado como en los ciudadanos. En concordancia con lo anterior, los propósitos de la política son los que indica la siguiente tabla:[1]

[1] Manual de Gobierno Digital, Decreto 1008, Mintic

Tabla 3 Propósitos de la Política de Gobierno Digital

Nombre	Descripción
Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad	Consiste en poner a disposición de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, trámites y servicios del Estado que cuenten con esquemas de manejo seguro de la información, que estén alineados con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI) y que hagan uso de los servicios de autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana, a fin de que éstos sean ágiles, sencillos y útiles para los usuarios.
Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información	consiste en desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de la información, a través de la incorporación de esquemas de manejo seguro de la información y de la alineación con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI), a fin de apoyar el logro de las metas y objetivos de la entidad.
Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información	consiste en mejorar la toma decisiones por parte de la entidad, ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o asuntos de interés público, a partir del uso y aprovechamiento de datos que incorporan estándares de calidad y seguridad en su ciclo de vida (generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación).
Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto	consiste en lograr una injerencia más efectiva en la gestión del Estado y en asuntos de interés público por parte de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar la gobernanza en la gestión pública, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales.
Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales, a través del aprovechamiento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	consiste en promover el co-diseño y la implementación de iniciativas de tipo social, ambiental, político y económico, por parte de entidades públicas y diferentes actores de la sociedad, para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos e impulsar el desarrollo sostenible, a través del uso y aprovechamiento de las TIC de manera integrada y proactiva.

2.3 Objetivos Estratégicos

Tabla 4 objetivos estratégicos

ID	DIMENSIONES Y RETOS	OBJETIVO
001	**DIMENSIÓN G1**	**GESTIONEMOS NUESTRA SOCIEDAD**
002	RETO 1	Mejora Sostenible de las Condiciones de Vida de los Sabaneteños
003	RETO 2	Atención integral y digna a los Grupos Vulnerables
004	RETO 3	Grupos poblacionales
005	**DIMENSIÓN G2**	**GESTIONEMOS NUESTRA INSTITUCIONALIDAD CON LEGALIDAD, CONFIANZA y CONSCIENCIA**
006	RETO 1	Estrategia para el manejo de las finanzas públicas
007	RETO 2	Confianza y Gobierno Digital
008	**DIMENSIÓN G3**	**GESTIONEMOS NUESTRO HÁBITAT Y TERRITORIO HACIA LO SOSTENIBLE**
009	RETO 1	Infraestructura
010	RETO 2	Transporte y movilidad con consciencia sostenibles
011	RETO 3	Ordenamiento territorial
012	RETO 4	Vivienda y asentamientos humanos
013	RETO 5	Medio ambiente
014	RETO 6	Gestión del riesgo de desastres
015	RETO 7	Calidad y eficiencia de Servicios Públicos y Manejo de Residuos
016	**DIMENSIÓN G4**	**GESTIONEMOS NUESTRO DESARROLLO ECONÓMICO y PRODUCTIVIDAD**
017	RETO 1	Industrias, Comercio, Turismo y Servicios
018	RETO 2	Empleo, Emprendimiento e Innovación
019	**DIMENSIÓN G5**	**GESTIONEMOS NUESTRA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA**
020	RETO 1	Justicia
021	RETO 2	Seguridad Humana
022	**DIMENSION T1**	**TRANSFORMEMOS NUESTRO BIENESTAR HUMANO**
023	RETO 1	Salud
024	RETO 2	Deporte
025	RETO 3	Recreación
026	RETO 4	Agenda cultural

ID	DIMENSIONES Y RETOS	OBJETIVO
027	**DIMENSIÓN T2**	**TRANSFORMEMOS NUESTRA EDUCACIÓN Y CIUDADANÍA CULTURAL**
028	RETO 1	Educación.
029	RETO 2	Ciudadanía Cultural

2.4 Metas de la entidad

Tabla 5 Metas – Alcaldía de Sabaneta

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
DIMENSIÓN G1 - RETO 1	**PROGRAMA MC1**	**SABANETA RECONOCE SU POBLACIÓN.CONSOLIDACIÓN DEL OBSERVATORIO DE CONDICIONES DE VIDA DE SABANETA**			
		Observatorio de condiciones de vida de Sabaneta consolidado	Porcentaje	N.A.	100
		Personas que participen en espacios de gestión o control de políticas públicas.	Número	N.D.	4.400
DIMENSIÓN G1 - RETO 1	**PROGRAMA MC2:**	**RED DE ATENCIÓN A LAS REALIDADES MÁS CONFLICTIVAS DE SABANETA: PARA SU ATENCIÓN, DISMINUCIÓN Y PREVENCIÓN**			
		Porcentaje de hogares que disminuyen su condición de vulnerabilidad a través de procesos de inclusión social	Porcentaje	4,5	3,51
		Porcentaje de hogares acompañados que superan su condición de pobreza extrema multidimensional	Número	4,5	3,51
		Brecha del índice multidimensional de calidad de vida entre lo urbano y lo rural	Número	Nuevo	Nuevo
DIMENSIÓN G1 - RETO 1	**PROGRAMA MC3**	**ALIANZA PÚBLICO PRIVADAS APP, PARA CATALIZAR LOS COMPROMISOS POR LA SOSTENIBILIDAD DEL MEJORAMIENTO**			

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
		Estrategia para la gestión de Alianzas Sociales implementada	Porcentaje	N.A.	100
DIMENSIÓN G1 - RETO 2	**PROGRAMA GV1**	**PROTECCIÓN INTEGRAL A LA POBLACIÓN VULNERABLE: DIAGNÓSTICO, ATENCIÓN, Y ACOMPAÑAMIENTO**			
		Personas que superan su situación de calle	Unidad	N.A.	10
		Desnutrición aguda en menores de 5 años	Porcentaje	N.D.	0
		Tasa de mortalidad por desnutrición en menores de 5 años	Porcentaje	0	0
		Aumento en la cobertura de hogares en el programa de seguridad alimentaria	Porcentaje	N.A.	53
		Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que reducen sus condiciones de vulnerabilidad	Porcentaje	N.A.	100
		Casos de vulneración de derechos con atención institucional oportuna	Porcentaje	N.A.	100
DIMENSIÓN G1 - RETO 2	**PROGRAMA GV2**	**INTEGRACIÓN SOCIAL DE LOS GRUPOS VULNERABLES**			
		Estrategia de Integración social a grupos vulnerables implementada	Porcentaje	N.A.	100
DIMENSIÓN G1 - RETO 2	**PROGRAMA GV3:**	**ENFOQUE DE DERECHOS PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL Y PRIORITARIA DE LOS GRUPOS VULNERABLES**			
		Enfoque étnico en los planes, programas y proyectos realizados por la administración municipal	Porcentaje	100	100
DIMENSIÓN G1 - RETO 3	**PROGRAMA GP1:**	**RECONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE LA DIVERSIDAD POBLACIONAL DE SABANETA, SU IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN.**			
		Enfoque de diversidad poblacional en los planes, programas y	Porcentaje	N.D.	100

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
		proyectos realizados por la administración.			
DIMENSIÓN G1 - RETO 3	**PROGRAMA GP2:**	**RED DE DIVERSIDADPOBLACIONAL: SABANETA UNIDA ALREDEDOR DE LA DIVERSIDAD**			
		Red de diversidad poblacional de Sabaneta consolidada	Porcentaje	N.A.	100
DIMENSIÓN G1 - RETO 3	**PROGRAMA GP3:**	**ENFOQUE DIFERENCIAL PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS GRUPOS POBLACIONALES DE SABANETA**			
		Implementación del plan integral para personas con discapacidad y cuidadores basados en RBC	Porcentaje	N.A.	100
		Estrategia integral de caracterización e intervención de adultos mayores	Porcentaje	Nuevo	Nuevo
		Mujeres acompañadas en programas de Equidad de Género, que acceden a derechos	Número	3.365	16.500
		Índice de Desigualdad de Género- IDG	Porcentaje	Nuevo	Nuevo
		Mujeres que han sido atendidas integralmente ante hechos de violencia en su contra	Porcentaje	N.D.	100
DIMENSIÓN G2 - RETO 1	**PROGRAMA FP1:**	**MANEJO RESPETUOSO DE LAS RENTAS, LOS RECURSOS, LAS FINANZAS Y EL PATRIMONIO PÚBLICO**			
		Calificación Medición del Desempeño Municipal (MDM)	Número	70,78	>70 alto
		Índice de Desempeño Fiscal	Porcentaje	81,20	≥80 solvente
DIMENSIÓN G2 - RETO 1	**PROGRAMA FP2**	**MODELO INTEGRADO PARA LA PLANEACIÓN Y EL SEGUIMIENTO DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA**			

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
		Creación de la Oficina de Inversión Pública y Proyectos	Porcentaje	0	100
		Medición del Desempeño Institucional	Porcentaje	96,7	97
		Ciudadanos involucrados en la construcción de proyectos participativos	Número	428	2000
		Índice de eficacia	Porcentaje	78,12	>80 Sobresaliente
DIMENSIÓN G2 - RETO 2	**PROGRAMA TG1:**	**MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SABANETA**			
		Gestión de la modernización del modelo administrativo municipal realizada	Porcentaje	N.A.	100
DIMENSIÓN G2 - RETO 2	**PROGRAMA TG2:**	**GOBIERNO INTELIGENTE: LIDERAZGO, GESTIÓN, GOBERNANZA, Y GOBERNABILIDAD PARA SABANETA**			
		Dependencias y entes descentralizados de la Administración Municipal con modelos innovadores implementados	Número	N.D.	15
		Estrategia de renovación tecnológica implementada	Porcentaje	N.A.	100
		Porcentaje de personas encuestadas que responde de forma aprobatoria la encuesta de salida	Porcentaje	N.D.	≥60
DIMENSIÓN G2 - RETO 2	**PROGRAMA TG3:**	**EFICIENCIA Y EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL**			
		Nivel de satisfacción ciudadana con la oferta institucional	Porcentaje	76	>80

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
		Plan de Auditorías internas	Porcentaje	100	100
		Satisfacción en el mejoramiento de la calidad de vida de los servidores públicos	Porcentaje	75	>80
DIMENSIÓN G2 - RETO 2	**PROGRAMA TG4**	**RENDICIÓN DE CUENTAS**			
		Índice IGA (Índice de Gobierno Abierto)	Porcentaje	70,78	>80
		índice de Confianza Ciudadana	Porcentaje	Nuevo	Nuevo
DIMENSIÓN G3 - RETO 1	**PROGRAMA I1**	**INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO**			
		Proyectos estratégicos implementados a lo largo del territorio municipal	Número	3	14
	Programa I2	**DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DEL COMPONENTE FÍSICO DE SABANETA PARA SU FORTALECIMIENTO, MODERNIZACIÓN Y SOSTENIBILIDAD.**			
		Plan maestro de infraestructura pública para el desarrollo sostenible del municipio implementado	Porcentaje	N.A.	100
	PROGRAMA I3	**ASOCIACIONES PÚBLICO PRIVADAS PARA SUPERAR LAS BRECHAS EN INFRAESTRUCTURA**			
		Estrategia de Alianzas Público Privadas implementada	Porcentaje	N.A.	100
	PROGRAMA I4	**CORRESPONDENCIA PARA EL DESARROLLO: CONGRUENCIA CON EL PLAN BÁSICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL- PBOT, LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE- ODS, Y PLAN ESTRATÉGICO METROPOLITANO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL- PEMOT**			

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
		Participación municipal en los planes y proyectos subregionales	Porcentaje	100	100
DIMENSIÓN G3 - RETO 2	**PROGRAMA TM1**	**DESARROLLO ORIENTADO AL TRANSPORTE SOSTENIBLE DE SABANETA**			
		Implementación del Modelo de Desarrollo Orientado al transporte	Porcentaje	0	30
	PROGRAMA TM2	**INTEGRALIDAD CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE MASIVO METRO**			
		Integración multimodal del sistema de transporte público del Municipio	Porcentaje	Nuevo	Nuevo
		Utilización de medios alternativos de movilidad urbana – En cicla	Número	20.353	20.353 27.477
		Nivel de percepción positiva de la cobertura del transporte público	Porcentaje	N.D.	>60
	PROGRAMA TM3	**ACTUALIZACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS DIFERENTES ESTUDIOS Y PLANES DE MOVILIDAD**			
		Estudios de movilidad actualizados e implementados	Porcentaje	N.D.	100
	PROGRAMA TM4	**PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS EFECTOS NEGATIVOS DEL TRANSPORTE**			
		Personas que se desplazan a su lugar de trabajo en modos de transporte no motorizados	Porcentaje	20	22
		Tasa de accidentalidad por cada 100.000 habitantes	Tasa	2,7	2
		Emisiones de CO2 en el sistema de transporte público de Sabaneta	Toneladas	Nuevo	Nuevo
DIMENSIÓN G3 - RETO 3	**PROGRAMA OT1**	**CRECIMIENTO ORDENADO DE SABANETA PARA SU DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD**			
		Instrumentos de planificación	Porcentaje	N.A.	100

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
		complementaria formulados y adoptados			
		Espacio público efectivo por habitante	Metros cuadrados	4,51	5
	PROGRAMA OT2	**IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN BÁSICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL, LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS), Y LOS PLANES METROPOLITANOS DE DESARROLLO EN CORRESPONDENCIA CON PLAN DE DESARROLLO**			
		Cumplimiento del programa de ejecución del Plan Básico de Ordenamiento Territorial- PBOT	Porcentaje	N.A.	100
		Agenda de desarrollo regional concertada e implementada	Porcentaje	N.A.	100
	PROGRAMA OT3	**INTEGRACIÓN URBANO RURAL PARA EL AFIANZAMIENTO DEL TERRITORIO**			
		Estrategia integral de reestructuración consciente formulada e implementada	Porcentaje	N.A.	100
DIMENSIÓN G3 - RETO 4	**PROGRAMA V1**	**EJECUCIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA PARA LA CALIDAD DE VIDA DE LOS SABANETEÑOS**			
		Déficit cualitativo de vivienda	Número	2.546	2.096
	PROGRAMA V2	**ACCESO A LA VIVIENDA PROPIA**			
		Déficit cualitativo de vivienda	Número	3.516	2.516
	PROGRAMA V3	**TITULACIÓN Y LEGALIZACIÓN DE PREDIOS**			
		Estrategia de seguimiento a la titulación y legalización de predios implementada	Número	N.A.	1
DIMENSIÓN G3 - RETO 5	**PROGRAMA MA1**	**IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS TECNOLÓGICAS Y DE CONSCIENCIA CIUDADANA PARA EL MEJORAMIENTO Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**			
		Estrategia Integral de medidas para enfrentar	Porcentaje	N.A.	100

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
		el cambio climático generadas e implementadas			
		Instancias de coordinación institucional fortalecidas	Porcentaje	N.A.	100
		Instancias de coordinación institucional fortalecidas	Porcentaje	N.A.	100
		Índice de salud ambiental	Porcentaje	Nuevo	Nuevo
	PROGRAMA MA2	**USO ADECUADO DE LOS RECURSOS NATURALES**			
		Estrategia transversal para el uso adecuado de los recursos naturales implementada	Porcentaje	N.A.	100
		Cobertura boscosa en el suelo forestal protector incrementada en el territorio Sabaneteño	Porcentaje	Nuevo	Nuevo
		Gestión para la protección del recurso hídrico	Porcentaje	100	100
	PROGRAMA MA3	**CULTURA AMBIENTAL RESPONSABLE Y CONSCIENTE: RETOS AMBIENTALES EN FAUNA, FLORA, AGUA Y AIRE**			
		Puntos críticos de residuos sólidos recuperados en el Municipio	Número	19	22
		Residuos sólidos aprovechados respecto a los generados	Toneladas	483,96	520
		Animales atendidos a través del programa de Bienestar Animal	Número	4.000	6.400
DIMENSIÓN G3 - RETO 6	**PROGRAMA GR1**	**IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES: CONOCER, REDUCIR Y MANEJAR LOS DESASTRES**			
		Porcentaje de Personas sensibilizadas en gestión del riesgo	Porcentaje	N.D.	40

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
	PROGRAMA GR2	**PUESTA EN MARCHA DEL PLAN MUNICIPAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES Y DEL CONSEJO MUNICIPAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES**			
		Manejo oportuno de emergencias o desastres	Porcentaje	100	100
	PROGRAMA GR3	**IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES BASADA EN LA LEY 1523**			
		Adopción de la Política Nacional para la Gestión de Riesgo de Desastres	Porcentaje	N.D.	100
DIMENSIÓN G3 - RETO 7	**PROGRAMA SP1**	**AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA Y DOTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**			
		Cobertura de acueducto urbano	Porcentaje	100	100
		Cobertura de acueductos rurales	Porcentaje	99,13	100
		Cobertura de alcantarillado urbano	Porcentaje	100	100
		Cobertura de alcantarillado rural	Porcentaje	99	100
		Cobertura del servicio de aseo	Porcentaje	99	100
		Mínimo vital de agua	Número	N.D.	500
		Servicio de alumbrado público efectivo prestado	Porcentaje	100	100
		Gestión del servicio de Gas en el Municipio de Sabaneta	Porcentaje	84	90
		Mínimo vital de energía	Número	N.D.	500
	PROGRAMA SP2	**FORMULACIÓN, ADOPCIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN PLAN MAESTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS**			
		Plan Maestro de Servicios Públicos implementado	Porcentaje	N.A.	100
	PROGRAMA SP3	**ARTICULACIÓN DE FUERZAS PARA GARANTIZAR LA COBERTURA TOTAL Y LA SATISFACCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (INFRAESTRUCTURA, ORDENAMIENTO TERRITORIAL, MEDIO AMBIENTE).**			

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
		Estrategia de articulación para la prestación en calidad de los servicios públicos implementada	Porcentaje	N.A.	100
	PROGRAMA SP4	**COBERTURA TOTAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: INVERSIÓN EN REDES E INFRAESTRUCTURA**			
		Mantenimiento de la infraestructura para mejorar la calidad de los servicios	Porcentaje	N.A.	100
DIMENSIÓN G4 - RETO 1	**PROGRAMA ICT1**	**IDENTIFICACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA IDENTIDAD VOCACIONAL DE SABANETA**			
		Formulación e implementación del Plan de identidad vocacional de Sabaneta	Porcentaje	N.A.	100
		Porcentaje de Empresas Formalizadas	Porcentaje	N.D.	15
		Porcentaje de planes de mejoramiento realizados e implementados	Porcentaje	N.D.	20
	PROGRAMA ICT2	**COHERENCIA Y CORRESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE**			
		Alianzas para el desarrollo sostenible implementadas	Número	0	2
	PROGRAMA ICT3	**SABANETA CIUDAD PARA EL MUNDO: TURISMO BIOSEGURO**			
		Ocupación Hotelera promedio anual	Porcentaje	N.D.	53
		Viajeros internacionales ingresando a la ciudad	Número	3.500	3.500
DIMENSIÓN G4 - RETO 2	**PROGRAMA E1**	**EDUCACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO**			
		Personas impactadas con las estrategias de CTeI	Número	N.D.	3.000
	PROGRAMA E2	**FORTALECIMIENTO DE LAS HABILIDADES PARA EL EMPLEO, LA PRODUCTIVIDAD Y LA COMPETITIVIDAD**			

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
		Plan estratégico de Empleo implementado	Porcentaje	N.D.	100
		Efectividad de la intermediación laboral de la oficina de empleo	Porcentaje	N.D.	30
	PROGRAMA E3	**BRÚJULA DEL EMPRENDIMIENTO**			
		Estrategia de acceso a financiamiento para el emprendimiento y las Mi pymes	Porcentajes	N.D.	100
DIMENSIÓN G5 - RETO 1	**PROGRAMA J1**	**OBSERVATORIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD**			
		Creación e implementación del Observatorio de Justicia y Seguridad	Porcentajes	N.A.	100
	PROGRAMA J2	**RETORNO DE LA ARMONÍA Y LA TRANQUILIDAD A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEY Y LA JUSTICIA**			
		Núcleos familiares victimas que han sido reparadas integralmente	Número	73	100
		Atención a la población víctima del conflicto armado	Porcentaje	100	100
DIMENSIÓN G5 - RETO 2	**PROGRAMA S1**	**SEGURIDAD BARRIO POR BARRIO**			
		Tasa de homicidios	Tasa	4,5	3,40
		Tasa de lesiones	Tasa	118,2	100,48
		Tasa de hurto a personas	Tasa	446,7	290,35
	PROGRAMA S2	**EQUIPAMIENTOS E INFRAESTRUCTURA FÍSICA COMO ESPACIOS SEGUROS Y ENTORNOS PROTECTORES**			
		Estrategia Integral de espacios seguros y entornos protectores implementada	Porcentaje	N.A.	100
		Implementación Plan de Comerciantes formales e informales	Número	N.A.	1
	PROGRAMA S3	**SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CON ENFOQUE INCLUSIVO Y DIFERENCIAL**			

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
		Ruta de intervención en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes implementada	Porcentaje	100	100
		Tasa de solicitud de medidas de protección por violencia Intrafamiliar	Tasa	193	135,1
		Reducción de delitos sexuales	Número	23,0	15
		Organismos de justicia articulados al plan integral de seguridad y convivencia- PISC	Número	9	9
		Oportunidad en la atención en el servicio de justicia cercano al ciudadano	Porcentaje	N.D.	100
	PROGRAMA S4	**TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LA EFICIENCIA EN JUSTICIA Y SEGURIDAD**			
		Estrategia de renovación tecnológica para la seguridad implementada	Porcentaje	N.A.	100
DIMENSIÓN T1 - RETO 1	**PROGRAMA S1**	**LA SALUD ES UN DERECHO FUNDAMENTAL**			
		Cobertura de Afiliación al Régimen Contributivo	Porcentaje	84,7	90
		Cobertura de Afiliación al Régimen Subsidiado	Porcentaje	8,7	10
	PROGRAMA S2	**PROGRAMA INTEGRAL DE SALUD MENTAL**			
		Disminución del porcentaje de personas con conducta suicida	Porcentaje	8	6
		Personas con problemas de consumo que se reintegran a la sociedad productiva (en sinergia con otras secretarías y entidades)	Porcentaje	N.D.	10
	PROGRAMA S3	**FORTALECIMIENTO DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD CON ÉNFASIS EN VULNERABILIDAD**			

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
		Mortalidad infantil (menores de 1 año)	Tasa x1.000 nacidos	6	4
		Mortalidad en menores de 5 años	Tasa x1.000	7,2	5
		Mortalidad por cáncer de cuello uterino	Tasa x1.000 mujeres	7	5
		Mortalidad materna	Tasa	0	0
		Cobertura de vacunación en menores de 5 años	Porcentaje	97	98
		Satisfacción en los servicios hospitalarios	Porcentaje	N.D.	>60
		Mortalidad por dengue	Tasa	0	0
	PROGRAMA S4	**EDUCACIÓN EN SALUD**			
		Plan integral de promoción y prevención en salud implementado	Porcentaje	N.A.	100
	PROGRAMA S5	**ENTORNOS PROTECTORES (NIÑEZ Y ADOLESCENCIA)**			
		Porcentaje de embarazo adolescente	Tasa x cada 1.000 mujeres entre 15-19 años	28,11	<25
		Niños, Niñas y Adolescentes en procesos de promoción y prevención que permanecen en ambientes protectores para la garantía de sus derechos	Porcentaje	N.A.	100
	PROGRAMA S6	**SALUD Y MEDIO AMBIENTE**			
		Estrategia de vigilancia en salud ambiental implementada	Porcentaje	N.A.	100
DIMENSIÓN T1 - RETO 2	**PROGRAMA D1**	**EL DEPORTE COMO INSTRUMENTO DE TRANSFORMACIÓN SOCIAL**			

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
		Implementación de la estrategia todos somos deporte	Porcentaje	N.A.	100
	PROGRAMA D2	**EL DEPORTE GARANTIZA LA CALIDAD DE VIDA EN SABANETA**			
		Porcentaje de personas que participan en actividades deportivas semanalmente	Porcentaje	2	2,5
	PROGRAMA D3	**EL DEPORTE COMO FACTOR DE SALUD FÍSICA Y MENTAL**			
		Acompañamiento permanente con INDESA a población vulnerable	Porcentaje	N.A.	2
		Construcción e implementación de la estrategia de deporte como base para la salud mental	Porcentaje	N.A.	100
DIMENSIÓN T1 - RETO 3	**PROGRAMA R1**	**LA RECREACIÓN COMO INSTRUMENTO DE TRANSFORMACIÓN SOCIAL**			
		Implementación de la estrategia todos somos actividad física y recreación	Porcentaje	N.A.	100
	PROGRAMA R2	**DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LA RECREACIÓN EN FUNCIÓN DEL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS SABANETEÑOS.**			
		Porcentaje de la población participante en actividades físicas saludables con acompañamiento de INDESA	Porcentaje	N.A.	20
DIMENSIÓN T1 - RETO 4	**PROGRAMA OF 1:**	**SABANETA, LO HACEMOS TODOS: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN CULTURA**			
		Plan integral de fortalecimiento institucional en Cultura	Número	N.A.	1
	PROGRAMA OF 2	**SABANETA COMO ESCENARIO PARA LA CULTURA**			
		Personas que participan de los	Número	4.350	5.220

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
		procesos de desarrollo artístico y cultural			
		Porcentaje de la población que participa en los programas de promoción de Lectura, Escritura y Oralidad de Sabaneta	Porcentaje	N.D.	30
		Porcentaje de personas que participan al menos en una actividad cultural en el Municipio al año	Porcentaje	N.D.	30
	PROGRAMA OF 3	**FORTALECIMIENTO DEL PATRIMONIO CULTURAL DEL MUNICIPIO**			
		Estrategia para la apropiación social del patrimonio cultural implementada	Porcentaje	N.D.	100
DIMENSIÓN T2 - RETO 1	**PROGRAMA E1**	**EDUCACIÓN PARA LA VIDA**			
		Tasa de cobertura neta total	Tasa	96,99	98
		Cobertura escolar neta en educación básica primaria	Tasa	92,53	94
		Cobertura escolar neta en educación básica secundaria	Tasa	94,63	96,63
		Tasa de cobertura en media	Tasa	60,88	62,88
		Tasa de deserción en el sector oficial	Tasa	1,56	1
		Tasa de cobertura bruta	Tasa	105,02	104
		IE oficiales en categorías A+ y A en Pruebas Saber 11	Número	6	7
		Continuidad de los estudiantes a la educación terciaria y secundaria	Porcentaje	N.D.	Incremento
	PROGRAMA E2	**FORTALECIMIENTO DE TODOS LOS NIVELES EDUCATIVOS PARA EL DESARROLLO**			
		IE del sector oficial con jornada única implementada	Número	1	3

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
	PROGRAMA E3	**ACCIONES AFIRMATIVAS EN FUNCIÓN DE LOS EDUCADORES Y MAESTROS DE SABANETA**			
		Relación técnica alumno/docente	Tasa	33	32
		Estrategias para el bienestar integral de los maestros	Porcentaje	100	100
	PROGRAMA E4	**ACCIONES AFIRMATIVAS EN FUNCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE SABANETA**			
		Estrategia de orientación vocacional y proyecto de vida implementada en la media	Porcentaje	N.A.	100
	PROGRAMA E5:	**EDUCACIÓN CON INCLUSIÓN**			
		Estrategia integral para la educación con inclusión y equidad implementada	Porcentaje	N.A.	100
DIMENSIÓN T2 - RETO 2	**PROGRAMA CC1**	**SABANETA: ESCENARIO DE DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS**			
		Implementación de la estrategia buenas prácticas ciudadanas para el goce de mis derechos y deberes	Porcentaje	N.A.	100
		Gobierno infantil fortalecido	Porcentaje	100	100
		Divulgación del manual de convivencia ciudadana a la comunidad de Sabaneta	Porcentaje	N.A.	40
	PROGRAMA CC2	**RECONOCIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL CONGLOMERADO SOCIAL DE SABANETA**			
		Porcentaje de la población que participa en grupos y organizaciones de carácter cívico o comunitario	Porcentaje	N.D.	5
	PROGRAMA CC3	**RECUPERACIÓN DE LOS ENTORNOS PÚBLICOS PARA LA PARTICIPACIÓN Y EL EJERCICIO CIUDADANO**			
		Organizaciones sociales que mejoran	Porcentaje	N.D.	20

DIMENCIÓNES Y RETOS	PROGRAMA	INDICADORES DE RESULTADO	UNIDAD	LINEA BASE	META
		su funcionamiento para su sostenibilidad			
	PROGRAMA CC4	**MARCA SABANETA. SABANETA CIUDAD PARA EL MUNDO**			
		Plan estratégico de ciudad: "Sabaneta Ciudad para el Mundo" creado e implementado	Porcentaje	N.A.	100

2.5 Tendencias Tecnológicas

Las organizaciones en general, se enfrentan de manera constante con problemas y necesidades en sus procesos y flujos de valor que entregan productos y Servicios a sus clientes. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones evolucionan a un ritmo constante con el propósito de satisfacer de manera eficaz esas nuevas necesidades. Por lo anterior, es indispensable tener un contexto sobre las tendencias tecnológicas que pueden impactar de manera positiva las capacidades institucionales y el cumplimiento de la estrategia organizacional.

A continuación, se listan algunas de las tendencias tecnológicas que pueden proporcionar un beneficio a los propósitos que persigue la organización.

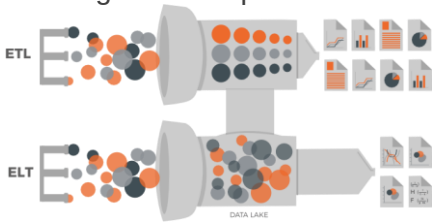
Tabla 6 Tendencias tecnológicas

Nombre	Descripción
Aplicaciones móviles	Aplicaciones que se utilizan en teléfonos celulares y tablets. Desde la Oficina de Turismo contamos con la APP "AR Sabaneta Turismo Inteligente, es una aplicación de realidad aumentada con los principales sitios turísticos del Municipio de Sabaneta. Es importante que desde la administración Municipal se desarrollen APPS que permitan entregar información relevante y servicios de valor para la comunidad. Es la mayor tendencia de la historia y por esto se deberían implementar todos los servicios digitales sobre aplicaciones móviles.
	"Los usuarios se suscriben al software y acceden al mismo por medio de la web o de las API del proveedor. Los usuarios se suscriben al software y acceden al mismo por medio de la web o de las API del proveedor". (*) Definición tomada de https://www.ibm.com/co-

Nombre	Descripción
Uso de nube- Software como servicio	es/cloud/learn/iaas-paas-saashttps://www.ibm.com/co-es/cloud/learn/iaas-paas-saas En la nube se tiene contratado un hosting donde se aloja la página web www.sabaneta.gov.co. El uso de la nube para el correo electrónico permite optimizar los procesos de la entidad, los cuales se han visto afectados por los inconvenientes presentados en el servidor de correo electrónico Ms Exchange 2013.
Uso de nube- Plataforma como servicio	*"Un proveedor de servicios ofrece acceso a un entorno basado en la nube, donde los usuarios pueden desarrollar y ofrecer aplicaciones. El proveedor suministra la infraestructura subyacente".* (*) Definición tomada de https://www.ibm.com/co-es/cloud/learn/iaas-paas-saashttps://www.ibm.com/co-es/cloud/learn/iaas-paas-saas Desde la Secretaría de Educación se implementó Google WorkSpace que permite acceder a todos los servicios como el classroom para acercar a los docentes y estudiantes en un aprendizaje interactivo. También implementamos y tenemos una suscripción a G Suite Business de google donde tenemos 8 cuentas para ofrecer a las principales dependencias servicios como; almacenamiento en la nube y herramientas de trabajo colaborativo.
Uso de nube- Infraestructura como servicio	*"Un proveedor proporciona a los clientes acceso directo a almacenamiento, red, servidores y otros recursos de computación en la nube".* (*) Definición tomada de https://www.ibm.com/co-es/cloud/learn/iaas-paas-saashttps://www.ibm.com/co-es/cloud/learn/iaas-paas-saas El Municipio de Sabaneta cuenta con infraestructura propia de servidores para prestar los principales servicios organizacionales para administrar usuarios y contraseñas. Para el alojo y funcionalidad de los principales sistemas de información y como servidores de archivos.
Automatización de procesos con motor BPM (Business Process Manager)	*"El BPM se puede definir como una nueva categoría de software empresarial que permite a las empresas modelizar, implementar y ejecutar conjuntos de actividades interrelacionadas –es decir, Procesos– de cualquier naturaleza, ya sea dentro de un departamento o permeando la entidad en su conjunto, con extensiones para incluir a los clientes, proveedores y otros agentes como participantes en las tareas de los procesos."* (*)

Nombre	Descripción
	Definición tomada de https://www.auraquantic.com/es/destacados/que-es-bpm/ Una herramienta de estas puede ayudar a sistematizar el sistema de gestión de calidad de la alcaldía, articulando los procesos junto a su trazabilidad documental.
Automatización de procesos con motor RPA (Robotic Process Automation)	*"es una tecnología que permite configurar un software informático o robot para emular y ejecutar de manera integrada y autónoma (o semiautónoma) las acciones o pasos de una interacción humana con ciertos sistemas digitales, de tal manera que este pueda ejecutar un proceso comercial.* *En otras palabras, es programar un robot virtual para que haga lo que haría una persona en su computador, esto de una manera más expedita, más segura y sin interrupciones; actividades como la entrada de datos, el procesamiento de transacciones estándar o responder preguntas sencillas de servicio al cliente."* (*) Definición tomada de https://softimiza.co/blog/que-es-la-automatizacion-robotica-de-procesos Se puede observar que este tipo de software nos puede ayudar a la atención ciudadana de ciertas peticiones que son repetitivas, por ejemplo se puede automatizar un chat que responda una serie de preguntas predeterminadas enfocadas al conocimiento de la entidad o sus procesos; igualmente se puede automatizar la generación de algunos documentos, que actualmente solo se entregan personalmente a los ciudadanos.
Software para análisis de datos descriptivo	Se utilizan para fines estadísticos e investigaciones, incluye la recopilación de datos relacionados, posteriormente, los organiza, tabula y describe el resultado.
Software para análisis de datos predictivo	*"El análisis predictivo consiste en extraer un modelo analítico de datos históricos que predice el comportamiento futuro o estima resultados desconocidos."* (*) Definición tomada de http://bigdata-social.com/que-es-el-analisis-predictivo
Software para análisis de datos cognitivo	*"Los sistemas cognitivos son, sin lugar a dudas, uno de los aceleradores de la tercera plataforma tecnológica que están liderando la transformación digital no sólo en las empresas sino a todo lo largo y ancho de la economía de consumo."* (*) Definición tomada de https://cio.com.mx/sistemas-cognitivos-una-herramienta-para-agilizar-la-toma-de-decisiones-idc/

Nombre	Descripción
	El software de los sistemas cognitivos organiza y proporciona servicios de asesoramiento sobre una amplia gama de información estructurada y no estructurada, brindando una plataforma para el desarrollo de aplicaciones analíticas y cognitivas. El software cognitivo ofrece la posibilidad de tomar decisiones con mayor precisión, confianza, velocidad y agilidad, arrojando rápidos resultados de múltiples escenarios para tener una visión más completa de los elementos de impacto y sin sesgos subjetivos. (*)Tomado de https://cio.com.mx/sistemas-cognitivos-una-herramienta-para-agilizar-la-toma-de-decisiones-idc/
Software de inteligencia artificial	*"La Inteligencia artificial es el campo científico de la informática que se centra en la creación de programas y mecanismos que pueden mostrar comportamientos considerados inteligentes. En otras palabras, la IA es el concepto según el cual "las máquinas piensan como seres humanos"."* (*) Definición tomada de https://www.netec.com/post/que-es-inteligencia-artificial-software-y-usos Normalmente, un sistema de IA es capaz de analizar datos en grandes cantidades (big data), identificar patrones y tendencias y, por lo tanto, formular predicciones de forma automática, con rapidez y precisión. Para nosotros, lo importante es que la IA permite que nuestras experiencias cotidianas sean más inteligentes. ¿Cómo? Al integrar análisis predictivos y otras técnicas de IA en aplicaciones que utilizamos diariamente: • Siri funciona como un asistente personal, ya que utiliza procesamiento de lenguaje natural. • Facebook y Google Fotos sugieren el etiquetado y agrupamiento de fotos con base en el reconocimiento de imagen. • Amazon ofrece recomendaciones de productos basadas en modelos de canasta de compra. • Waze brinda información optimizada de tráfico y navegación en tiempo real. (*)Tomado de https://www.netec.com/post/que-es-inteligencia-artificial-software-y-usos
Blockchain	*"blockchain, es un registro único, consensuado y distribuido en varios nodos de una red. En el caso de las criptomonedas, podemos pensarlo como el libro contable donde se registra cada una de las*

Nombre	Descripción
	transacciones." (*) Definición tomada de https://www.welivesecurity.com/la-es/2018/09/04/blockchain-que-es-como-funciona-y-como-se-esta-usando-en-el-mercado/ En cada bloque se almacena: • una cantidad de registros o transacciones válidas. • Información referente a ese bloque. • Su vinculación con el bloque anterior y el bloque siguiente a través del hash de cada bloque —un código único que sería como la huella digital del bloque. Por lo tanto, cada bloque tiene un lugar específico e inamovible dentro de la cadena, ya que cada bloque contiene información del hash del bloque anterior. La cadena completa se guarda en cada nodo de la red que conforma la blockchain, por lo que se almacena una copia exacta de la cadena en todos los participantes de la red. A medida que se crean nuevos registros, estos son primeramente verificados y validados por los nodos de la red y luego añadidos a un nuevo bloque que se enlaza a la cadena. (*)Tomado de https://www.welivesecurity.com/la-es/2018/09/04/blockchain-que-es-como-funciona-y-como-se-esta-usando-en-el-mercado/
Gestión y análisis de datos estructurados (Motores ETL-ELT, Bodegas de datos y datamarts)	ETL (Extraer, transformar, cargar) es normalmente un proceso continuo y con un flujo de trabajo bien definido. Con una metodología ETL primero extraemos los datos de fuentes de datos homogéneas (bases de datos relacionales o RDBMS) o heterogéneas (los datos se almacenan como ficheros). Luego, los datos se limpian, se enriquecen, se transforman. Las transformaciones pueden incluir la aplicación de cálculos, concatenaciones, anonimizaciones, agregaciones, etc., es entonces cuando finalmente se almacenan en el almacén de datos. En ETL los datos fluyen desde el origen al destino, el motor de transformación de procesos se encarga de cualquier cambio en los datos.  ELT (Extraer, cargar, transformar) es un método diferente de acercarse al flujo de datos, en el que los

Nombre	Descripción
	datos extraídos se cargan primero en el sistema de destino. Las transformaciones se realizan después de que carguemos los datos en el almacén de datos. En lugar de transformar los datos antes de que se escriban, ELT permite que el sistema de destino realice la transformación. Los datos primero se copian en el data lake y luego se transforman in situ. El ELT generalmente funciona bien cuando el sistema objetivo es lo suficientemente potente como para manejar transformaciones a gran escala. ELT generalmente se usa con bases de datos NOSQL como el clúster de Hadoop, un dispositivo de datos o una instalación en la nube. Las bases de datos analíticas como Amazon Redshift o Google BigQuery se usan a menudo en pipelines ELT porque son altamente eficientes para realizar transformaciones. (*)Tomado de https://www.baoss.es/elt-o-etl-que-es-mejor/
Gestión y análisis de datos no estructurados (documentos, audios, videos) con Big Data	Los datos no estructurados son aquellos almacenados en una base de datos no tradicional o tipo NoSQL. La información no estructurada no puede ser almacenada en estructuras de datos relacionales predefinidas. Debido a su estructura no podemos emplear arquitectura relacional, siendo necesario trabajar con herramientas 'Big Data', siendo crítico en estas arquitecturas los aspectos relacionados con la escalabilidad y paralelismo. Según el tipo de dato se impone el almacenamiento cloud. Monitorizar la frecuencia de uso y la detección de datos inactivos son aspectos críticos de cara a reducir costes de almacenamiento. (*)Tomado de https://www.dataprix.com/es/blog-it/juanvidal/big-data-gestion-datos-no-estructurados
Herramientas de gestión de calidad de datos	Calidad de datos es la cualidad de un conjunto de información recogida en una base de datos, un sistema de información o un data warehouse que reúne entre sus atributos la exactitud, completitud, integridad, actualización, coherencia, relevancia, accesibilidad y confiabilidad necesarias para resultar útiles al procesamiento, análisis y cualquier otro fin que un usuario quiera darles. El aseguramiento de la calidad de los datos es el proceso de verificación de la fiabilidad y efectividad de los datos, que debe realizarse periódicamente, y que incluye acciones como: Actualización Normalización De-duplicación (*) Definición tomada de https://www.powerdata.es/calidad-de-datos

Nombre	Descripción
Plataforma colaborativa	Una plataforma de trabajo colaborativo es un espacio virtual de trabajo, o sea, una herramienta informática (con frecuencia un sitio digital en Internet), que centraliza todas las funcionalidades ligadas a la conducción de un proyecto, la gestión de conocimientos y/o el funcionamiento de una organización,1 poniendo las mismas a disposición de los diferentes actores involucrados. (*) Definición tomada de https://es.wikipedia.org/wiki/Plataforma_colaborativa La alcaldía tiene varias herramientas de estas, entre las cuales se destaca SHAREPOINT y PANDORA. A nivel de empresas grandes de tecnología también se han creado herramientas colaborativas como google, Facebook y Microsoft 365.
Bases de datos NoSQL (Not Only SQL)	Cuando hablamos de base datos NoSQL, también conocidas como “No sólo SQL”, nos referimos a una amplia clase de sistemas de gestión de datos (mecanismos para el almacenamiento y recuperación de datos) que difieren, en aspectos importantes, del modelo clásico de relaciones entre entidades (o tablas) existente en los sistemas de gestión bases de datos relacionales, siendo el más destacado el que no usan SQL como lenguaje principal de consulta. (*) Definición tomada de https://blogs.oracle.com/spain/qu-es-una-base-de-datos-nosql Los sistemas de bases de datos NoSQL crecieron con las principales redes sociales, como Google, Amazon, Twitter y Facebook. Estas tenían que enfrentarse a desafíos con el tratamiento de datos que los tradicionales Sistemas de Gestión de Base de Datos Relacionales (SGBDR) no solucionaban.
Internet de las cosas (IOT)	El Internet de las cosas potencia objetos que antiguamente se conectaban mediante circuito cerrado, como comunicadores, cámaras, sensores, y demás, y les permite comunicarse globalmente mediante el uso de la red de redes. Si tuviéramos que dar una definición del Internet de las cosas probablemente lo mejor sería decir que se trata de una red que interconecta objetos físicos valiéndose del Internet. Los mentados objetos se valen de sistemas embebidos, o lo que es lo mismo, hardware especializado que le permite no solo la conectividad a Internet, sino que además programa eventos específicos en función de las tareas que le sean dictadas remotamente. (*) Definición tomada de https://hipertextual.com/archivo/2014/10/internet-cosas/
	La arquitectura orientada a servicios (SOA) es el nexo que une las metas de negocio con el sistema de software. Su papel es el de aportar flexibilidad, desde la automatización de las infraestructura y herramientas necesarias consiguiendo, al mismo tiempo, reducir los

Nombre	Descripción
Arquitectura de sistemas orientada a servicios SOA	costes de integración. SOA se ocupa del diseño y desarrollo de sistemas distribuidos y es un potente aliado a la hora de llevar a cabo la gestión de grandes volúmenes de datos, datos en la nube y jerarquías de datos. (*) Definición tomada de https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/bid/394442/qu-es-la-arquitectura-orientada-a-servicios-soa
Arquitectura de sistemas orientada a Micro servicios	La arquitectura de micro servicios es un método de desarrollo de aplicaciones software que funciona como un conjunto de pequeños servicios que se ejecutan de manera independiente y autónoma, proporcionando una funcionalidad de negocio completa. En ella, cada microservicio es un código que puede estar en un lenguaje de programación diferente, y que desempeña una función específica. Los microservicios se comunican entre sí a través de APIs, y cuentan con sistemas de almacenamiento propios, lo que evita la sobrecarga y caída de la aplicación. Los microservicios han creado infraestructuras IT más adaptables y flexibles. Porque si se quiere modificar solamente un servicio, no es necesario alterar el resto de la infraestructura. Cada uno de los servicios se puede desplegar y modificar sin que ello afecte a otros servicios o aspectos funcionales de la aplicación. (*) Definición tomada de https://decidesoluciones.es/arquitectura-de-microservicios
Máquinas virtuales (Virtualización de hardware)	La virtualización consiste en crear una representación basada en software, o virtual, de una entidad física como, por ejemplo, aplicaciones, servidores, redes y almacenamiento virtuales. (*) Definición tomada de https://www.vmware.com/co/solutions/virtualization.html En la alcaldía se tiene un servicio virtualización que alberga la mayoría de servidores de la entidad. Se creó un cluster con dos servidores físicos, se configuró un servicio virtualizado con Hyper-V de microsoft, y se tienen actualmente funcionando trece máquinas virtuales.
Virtualización de sistema operativo en contenedores (Docker)	Es una tecnología de virtualización basada en contenedores que comparte el kernel del host para ejecutar procesos aislados en el espacio del usuario sin la necesidad de tener otro sistema operativo ejecutándose, consumiendo recursos innecesarios. (*) Definición tomada de https://www.softzone.es/programas/sistema/docker/ Docker no es válido para todo tipo de aplicaciones pues está pensado para micro-servicios sin interfaces gráficas de usuario, por lo que no siempre es la mejor opción frente a la utilización de máquinas virtuales.
Metodologías ágiles	Las metodologías ágiles son aquellas que permiten adaptar la forma de trabajo a las condiciones del

Nombre	Descripción
	proyecto, consiguiendo flexibilidad e inmediatez en la respuesta para amoldar el proyecto y su desarrollo a las circunstancias específicas del entorno. En esencia, las empresas que apuestan por esta metodología consiguen gestionar sus proyectos de forma flexible, autónoma y eficaz reduciendo los costes e incrementando su productividad. (*) Definición tomada de https://www.iebschool.com/blog/que-son-metodologias-agiles-agile-scrum/
Devops	El término "DevOps" como tal se popularizó en 2009, a partir de los "DevOps Days" celebrados primero en Gante (Bélgica) y luego replicados en varias ciudades del mundo (a Barcelona llegó en 2013). DevOps está fuertemente ligado desde su origen a las metodologías ágiles de desarrollo software. DevOps es un acrónimo inglés de development (desarrollo) y operations (operaciones), que se refiere a una metodología de desarrollo de software que se centra en la comunicación, colaboración e integración entre desarrolladores de software y los profesionales de sistemas en las tecnologías de la información. (*)Tomado de https://www.paradigmadigital.com/techbiz/que-es-devops-y-sobre-todo-que-no-es-devops
Plataforma de interoperabilidad X-ROAD	Es una solución de intercambio de datos segura, nativa de la nube, modular y fácil de usar, de código abierto y gratuita. Permite a las organizaciones intercambiar información de forma segura a través de Internet. X-Road se lanza bajo la licencia de código abierto del MIT y está disponible de forma gratuita. X-Road implementa un conjunto de características estándar para respaldar y facilitar el intercambio de datos y garantiza la confidencialidad, integridad e interoperabilidad entre las partes que intercambian datos. Características que implementa *Gestión de direcciones *Enrutamiento de mensajes *Gestión de derechos de acceso *Autenticación a nivel de organización *Autenticación a nivel de máquina *Cifrado a nivel de transporte *Marcando la hora *Firma digital de mensajes *Inicio sesión *Manejo de errores. El núcleo de X-Road se encuentra en GitHub y el repositorio contiene información sobre X-Road, códigos fuente, su desarrollo, instalación y documentación. El repositorio actual es una plataforma de colaboración

Nombre	Descripción
	entre los países miembros del Instituto Nórdico de Soluciones de Interoperabilidad (NIIS). (*)Tomado de https://www.seaq.co/x-road.html
Carpeta ciudadana	Servicio de alojamiento de documentos en internet para personas naturales y jurídicas. Ofreceremos a cada colombiano una identificación digital, un correo electrónico, un espacio en la nube y acceso a todos los servicios del Gobierno a través de internet. Esta herramienta facilitará el intercambio de documentos entre entidades públicas, ofrecerá beneficios tecnológicos y modernización en los procesos de la administración pública y en el servicio al ciudadano. Igualmente, brindará garantía de seguridad y confidencialidad de la información contenida en la nube, a sus usuarios, y será un punto de contingencia electrónica a posibles amenazas de pérdida de documentos. (*)Tomado de https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/7229:Carpeta-Ciudadana
Plataforma de publicación de datos abiertos	El concepto de Datos Abiertos en el Gobierno se basa en que los datos o la información creados por la Administración Pública pertenecen a la sociedad, dado que han sido financiados y recopilados con dinero público y por lo tanto deben estar a disposición de cualquier ciudadano y para cualquier fin. Los datos abiertos generalmente se comparten a través de una o varias plataformas web, en formatos estándar con una estructura de fácil comprensión y que permiten que los datos puedan ser procesados y reutilizados. Gracias a la publicación y a la posibilidad de reutilizar datos abiertos de diferentes sectores es posible promover la transparencia de las entidades del Estado, se ayuda a combatir la corrupción y se contribuye al empoderamiento y participación de los ciudadanos en la solución de problemas públicos, además de generar nuevas oportunidades de negocio a partir del uso de dichos datos en productos que generan valor a diferentes tipos de usuarios. (*)Tomado de https://herramientas.datos.gov.co/es/content/preguntas-frecuentes
Arquitectura Empresarial con el marco TOGAF 9.2	Marco de trabajo que permite realizar ejercicios de Arquitectura Empresarial El Plan Estratégico de Tecnología e información del Municipio de Sabaneta permite identificar la Arquitectura Empresarial desde la situación actual y la arquitectura meta que esperamos alcanzar. Lo estamos logrando con la simplificación de trámites para la ciudadanía y

Nombre	Descripción
	permitir un acceso más amigable al portal de trámites desde nuestra página web.
Gobierno y Gestión de TI con el marco COBIT 2019	Es el Marco de Referencia más usado en el mundo en el cual se integran las mejores prácticas en Gobierno TI y Gestión TI Implementar la metodología COBIT 5 permite alinear los objetivos organizacionales con la inversión, administración y control de los recursos tecnológicos con el fin optimizar los recursos y generar mejores eficiencias.
Gestión de servicios de TI con el marco ITIL v4	Es un marco de referencia en el cual se integran las mejores prácticas en la conformación y gestión de Servicios de TI. Establecer un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de tecnología mejora y facilita la comunicación interna y externa del Municipio. Es importante implementar esta estrategia porque genera un valor agregado a la organización.
Gestión de proyectos con PMI	Implementar un secuencia lógica permite desarrollar proyectos y vigilar su ciclo desde la aprobación hasta el cierre del proyecto, teniendo claro el objetivo y el logro a alcanzar. Es importante plantear la manera en que se va a realizar, como, cuando y tener en cuenta todas las variables posible en la implementación del proyecto. Esto permite al Municipio generar sinergias, optimizar el tiempo, minimizar los costos y mejorar el impacto en la implementación de cualquier proyecto que en nuestro caso es aplicable al tema tecnológico.

2.6 Modelo Operativo

En esta sección se ilustra el mapa de procesos de la entidad, el cual representa los procesos de la organización y los responsables de su ejecución, orientando de manera gráfica cómo se gestionan las actividades para dar cumplimiento a nuestra misionalidad.

Ilustración 3 Mapa de procesos

Fuente: http://intranet.sabaneta.gov.co/SiteAssets/SitePages/SGC/SIGSA-03.jpg

3. Estructura de la entidad

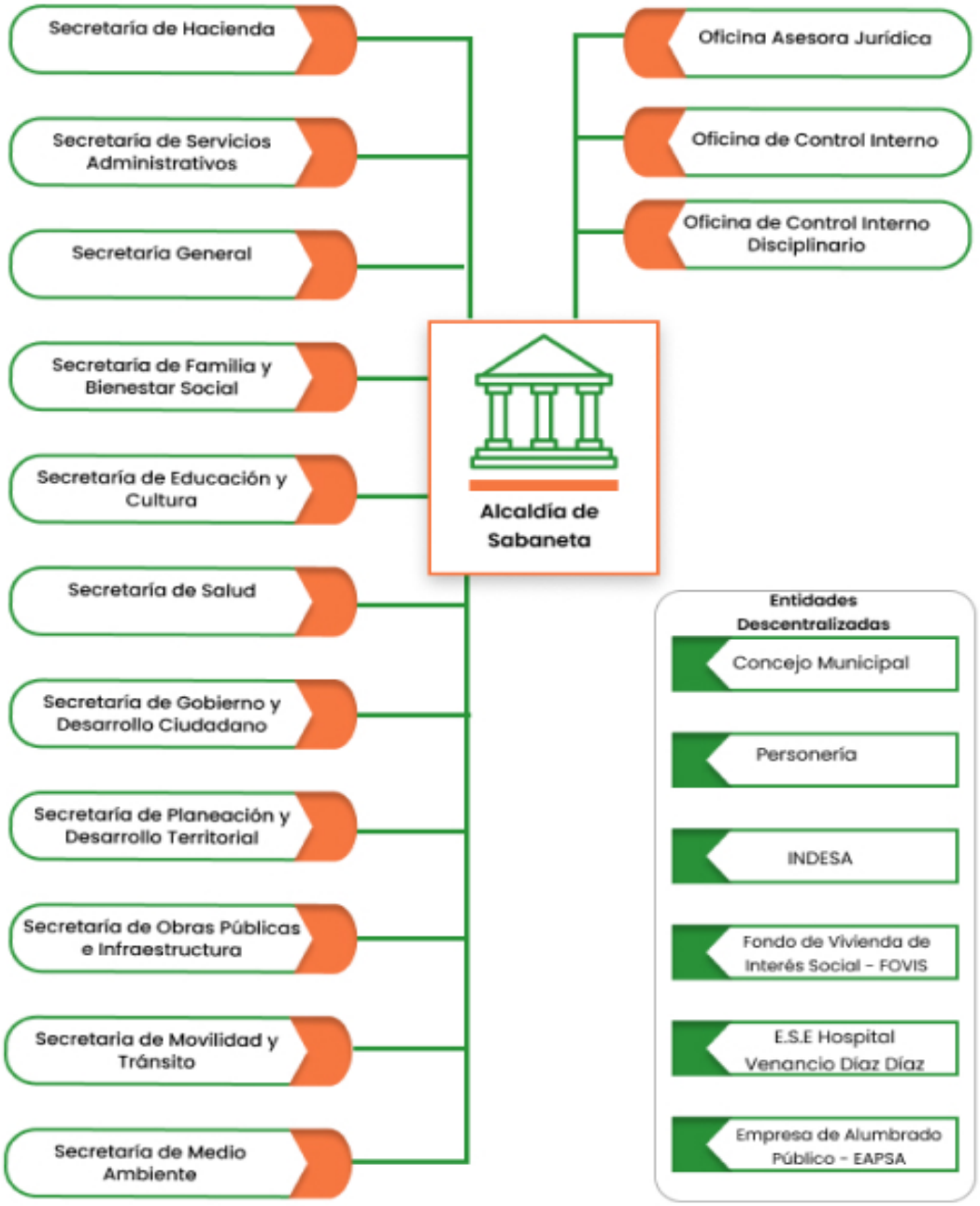


Ilustración 4 Estructura de la Entidad

Entidades descentralizadas

Ilustración 5 Entidades Descentralizadas

Funciones y Objetivos de la Alcaldía de Sabaneta

El Municipio de Sabaneta es una entidad territorial fundamental de la división político-administrativa del Estado, con autonomía política, fiscal y administrativa, dentro de los límites que le señalen la constitución y la ley y cuya finalidad es el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio. Sus objetivos son:

- ✓ Gestionar y administrar la consecución de recursos físicos y financieros adecuados para la prestación de los servicios.
- ✓ Disponer de personal competente para la realización de sus actividades.
- ✓ Generar una cultura de trabajo en equipo y de mejoramiento continuo en la Administración Municipal de Sabaneta.
- ✓ Generar procesos de desarrollo institucional, de infraestructura, social y de convivencia.
- ✓ Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad según la constitución y las leyes.

3.1 Descripción de los procesos

3.1.1 Procesos estratégicos

Tabla 7 Procesos estratégicos

ID	Nombre	Objetivo
C-CT-01 Versión: 07 Fecha: 14/02/2019	COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA	Desarrollar estrategias de comunicación internas y externas eficaces que permitan a los ciudadanos, órganos de control y partes interesadas el conocimiento de las acciones y resultados de Gobierno, de la ejecución de Políticas y planes Institucionales y sus resultados, facilitando la participación y retroalimentación de la comunidad y partes interesadas, contribuyendo al posicionamiento de la imagen Institucional y a la cultura organizacional enmarcada en el buen gobierno y la transparencia.

ID	Nombre	Objetivo
C-DE-01 Versión: 07 Fecha: 14/02/2019	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Planificar el desarrollo institucional y territorial del Municipio y el Mantenimiento del SIGSA, mediante la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de Políticas, Planes, programas y proyectos de inversión, en el corto, mediano y largo plazo y la gestión basada en el riesgo, para el cumplimiento de los objetivos institucionales, promoviendo la efectividad administrativa y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de Sabaneta.
ID	**Nombre**	**Objetivo**
C-HP-01 Versión: 07 Fecha: 14/02/2019	HACIENDA PUBLICA	Administrar de forma adecuada, eficiente y transparente, los recursos económicos, mediante la optimización de las rentas propias por ingresos tributarios y no tributarios y la correcta ejecución presupuestal, garantizando la sostenibilidad financiera del Municipio de Sabaneta para el logro de un desarrollo económico local y la ejecución de los procesos a cargo de la entidad tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

3.1.2 Procesos misionales

Tabla 8 Procesos misionales

ID	Nombre	Objetivo
C-CE-01 Versión: 07 Fecha: 14/02/2019	GESTIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y ESTILOS DE VIDA	Mejorar conocimientos, habilidades, actitudes, conductas y competencias de los ciudadanos en temas de interés general, realizando actividades de Capacitación, Asesoría y Asistencia, y gestión para el empleo.
ID	**Nombre**	**Objetivo**
C-SC-01 Versión: 00 Fecha: 14/02/2019	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA CONVIVENCIA	Fortalecer la gestión pública en la prevención de la violencia, fomentando la sana convivencia, la seguridad, la resolución de conflictos y el goce de derechos de la población, potenciando las capacidades institucionales, políticas y comunitarias.
ID	**Nombre**	**Objetivo**
C-VC-01 Versión: 07 Fecha: 14/02/2019	VIGILANCIA Y CONTROL	Vigilar y controlar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de los sujetos de Vigilancia y Control, de acuerdo a las competencias del ente territorial, propiciando espacios de sana convivencia, salud, movilidad, educación y medio ambiente para la comunidad sabaneteña.
ID	**Nombre**	**Objetivo**

C-GE-01 Versión: 07 Fecha: 14/02/2019	GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN	Orientar procesos educativos con calidad, direccionados desde la planeación estratégica prospectiva, garantizando el acceso y permanencia en la prestación del servicio educativo contribuyendo a formar ciudadanos responsables y competentes, con capacidad de construir una sociedad incluyente que promueva la participación comunitaria y el sentido por la vida.
ID	**Nombre**	**Objetivo**
C-TS-01 Versión: 08 Fecha: 21/10/2019	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	Atender oportunamente las solicitudes, trámites y servicios de usuarios (ciudadanos) y partes interesadas, de acuerdo a los requisitos legales y a los establecidos por la Administración Municipal, creando cultura de Servicio al Ciudadano.
ID	**Nombre**	**Objetivo**
C-DS-01 Versión: 07 Fecha: 14/02/2019	GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL	Fomentar el desarrollo social de la población Sabaneteña, a través del, apoyo social y la participación ciudadana, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar de las partes interesadas.
ID	**Nombre**	**Objetivo**
C-GI-01 Versión: 07 Fecha: 14/02/2019	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	Desarrollar proyectos de infraestructura, que contribuyan al desarrollo del territorio, al mejoramiento y mantenimiento del equipamiento público y de las condiciones de vida de la población.

3.1.3 Procesos de apoyo

Tabla 9 Procesos de apoyo

ID	Nombre	Objetivo
C-DS-01 Versión: 00 Fecha: 14/02/2019	GESTION DE LA INFORMACIÓN	Garantizar el acceso oportuno de la información estableciendo parámetros administrativos y técnicos aplicables a la planificación, gestión, tramite, organización y protección de la información producida y recibida por la Administración Municipal, desde su origen hasta su destino final, facilitando su consulta, recuperación y preservación a largo plazo.
ID	**Nombre**	**Objetivo**
C-GR-01 Versión: 07 Fecha: 14/02/2019	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS	Proporcionar, mantener, proteger, administrar y optimizar los recursos físicos y tecnológicos necesarios para la adecuada ejecución de los procesos y prestación del servicio a los usuarios y partes interesadas de la Administración Municipal.

ID	Nombre	Objetivo
C-TH-01 Versión: 07 Fecha: 14/02/2019	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Gestionar el desarrollo del talento humano, Vinculado a la Entidad (Administración e Instituciones Educativas), contribuyendo al mejoramiento de sus potencialidades, destrezas y habilidades, contando con personal competentes, que aporten al logro de los objetivos institucionales.
ID	**Nombre**	**Objetivo**
C-JC-01 Versión: 07 Fecha: 14/02/2019	GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	Brindar asesoría y acompañamiento jurídico a los procesos de la administración municipal y en la adquisición de bienes, obras y servicios, en cumplimiento de la normatividad legal aplicable, bajo parámetros de eficiencia, calidad, transparencia y oportunidad, ejerciendo la representación del municipio en las instancias administrativas y judiciales.

3.1.4 Procesos de evaluación y control

Tabla 10 Procesos de evaluación y control

ID	Nombre	Objetivo
C-EM-01 Versión: 07 Fecha: 14/02/2019	EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN	Contribuir al fomento de la cultura del control, la legalidad y la transparencia, evaluando la eficacia y eficiencia del SIGSA mediante la implementación de mecanismos de seguimiento y medición que permitan el cumplimiento de los objetivos y el mejoramiento continuo de los procesos.

3.1.5 Alineación de TI con los procesos

A partir de la información de contexto acerca de las descripciones de procesos de la entidad y la aplicación del Instrumento de caracterización de los Sistemas de Información, identifica qué Sistemas (aplicativos) brindan soporte o cubrimiento a las actividades que gestionan dichos

procesos. De igual forma, describe las oportunidades de mejora identificadas a partir del apoyo de las TI en la entidad.

Tabla 11 Alineación de TI con los procesos institucionales

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
001	Direccionamiento estratégico y planeación	Estratégicos	No aplica	Sin cobertura	En el mercado existen aplicativos para suplir esta necesidad
002	Comunicaciones y transparencia	Estratégicos	Mesa de ayuda Service DesK, Aplicativo Teams para trabajo en equipo, Pagina Web del Municipio, redes sociales comerciales	Cobertura total	Adopción de metodología que permita el control cronológico de lo publicado
003	Hacienda publica	Estratégicos	Sistema de información DELTA – Módulos de presupuesto, contabilidad y tesorería	Cobertura Total	En el mercado existen aplicativos para mejorar este proceso
001	Gestión educativa	Misionales	Aplicativo Delta para manejo de fondos docentes	Cobertura parcial	En el mercado existen

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
					aplicativos para mejorar la cobertura de este proceso
002	Gestión de la competitividad y estilos de vida	Misionales	Aplicativo MEIS para administración de permisos y certificados sanitarios de los establecimientos comerciales e industriales del municipio	Cobertura parcial	En el mercado existen aplicativos para mejorar la cobertura de este proceso
003	Gestión de desarrollo social	Misionales	Aplicativo CEDEFA para caracterización de las familias	Cobertura parcial	En el mercado existen aplicativos para mejorar la cobertura de este proceso
004	Gestión de trámites y servicios	Misionales	Sede electrónica del Municipio, Plataforma de pagos PlaceToPay y Wompy, y módulo de	Cobertura parcial	Se están implementando la cobertura de la totalidad de los

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
			impuestos del Aplicativo Delta		trámites y servicios en la sede electrónica
005	Gestión de seguridad y convivencia	Misionales	Aplicativos para administración de sala de monitoreo	Cobertura parcial	Habilitación de mejor tecnología para optimizar este proceso
006	Vigilancia y control	Misionales	Aplicativo Gestión transparente	Cobertura Total	Implementar aplicativos con inteligencia artificial que potencialicen este proceso
007	Gestión de infraestructura	Misionales	Sistema de Información Delta – Modulo de recursos físicos, Aplicativo Construplan	Cobertura parcial	En el mercado existen aplicativos para mejorar la cobertura de este proceso
001	Gestión del Talento Humano	Apoyo	Sistema de Información Delta – Modulo de recursos humanos	Cobertura Parcial	En el mercado existen aplicativos para mejorar

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
					la cobertura de este proceso
002	Gestión de recursos físicos y tecnológicos	Apoyo	Software de gestión centralizada de equipos Desktop Central, mesa de ayuda Service DesK, módulo de recursos físicos del aplicativo Delta	Cobertura Total	Debemos mejorar adoptando la norma **ISO 27001** que es una **norma** internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.
003	Gestión jurídica y contractual	Apoyo	No aplica	Sin cobertura	En el mercado existen aplicativos para mejorar la cobertura

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
					de este proceso

3.2 Servicios Institucionales

Los servicios son requisitos, pasos o acciones para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias, cuya creación, adopción e implementación son potestativos de la entidad.

Los trámites son un conjunto de requisitos, pasos, o acciones que deben seguir los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en los procesos esenciales ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, con el fin de acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. Estas son reguladas por el Estado.

A continuación, se caracterizan los Servicios y Trámites que dispone la Entidad.

Tabla 12 Servicios institucionales

ID	001	
Nombre	Acompañamiento Psicopedagógico	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Potenciar y asegurar el cumplimiento del principio de equiparación de oportunidades de niños/as y jóvenes que presentan necesidades educativas especiales (NEE), derivadas o no de una discapacidad en todos los niveles y modalidades del sistema escolar.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Población Educativa General.	

Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	002	
Nombre	Consulta en sitio.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Garantizar a las personas los derechos de expresión y acceso a la información, el conocimiento, la educación, la ciencia, la tecnología, la diversidad y el diálogo intercultural nacional y universal en garantía de sus derechos humanos, fundamentales, colectivos y sociales.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Población General	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	003	
Nombre	CURSOS CORTOS EN BIBLIOTECA	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Garantizar a las personas los derechos de expresión y acceso a la información, el conocimiento, la educación, la ciencia, la tecnología, la diversidad y el diálogo intercultural nacional y universal en garantía de sus derechos humanos, fundamentales, colectivos y sociales.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Población Educativa General	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	004	
Nombre	Espacio para Reuniones	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Garantizar a las personas los derechos de expresión y acceso a la información, el conocimiento, la educación, la ciencia, la tecnología, la diversidad y el diálogo intercultural nacional y universal en garantía de sus derechos humanos, fundamentales, colectivos y sociales.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Población General.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	005	
Nombre	Préstamo de Material Bibliográfico	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Garantizar a las personas los derechos de expresión y acceso a la información, el conocimiento, la educación, la ciencia, la tecnología, la diversidad y el diálogo intercultural nacional y universal en garantía de sus derechos humanos, fundamentales, colectivos y sociales.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Población General.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	006	
Nombre	Programa de Alimentación Escolar	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Contribuir al acceso con permanencia escolar de las niñas, niños y adolescentes en edad escolar, registrados en la matrícula oficial, fomentando estilos de vida saludables y mejorando su capacidad de aprendizaje, a través del suministro de un complemento alimentario.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Población Educativa General	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	007	
Nombre	Programas Extracurriculares	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Contribuir al acceso con permanencia escolar de las niñas, niños y adolescentes en edad escolar, registrados en la matrícula oficial, fomentando estilos de vida saludables y mejorando su capacidad de aprendizaje, a través del suministro de un complemento alimentario.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Población educativa en general.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	008	
Nombre	Pruebas saber	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Garantizar la inclusión de los estándares básicos de competencias en los Establecimientos Educativos mediante la difusión, seguimiento y evaluación de la gestión educativa en sus componentes administrativos, recursos humanos, académicos, convivencia y en la comunidad, de manera tal, que permita, que los resultados de éstas sean insumo para el mejoramiento continuo.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Población Educativa General.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	009	
Nombre	Servicio de internet	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Garantizar a las personas los derechos de expresión y acceso a la información, el conocimiento, la educación, la ciencia, la tecnología, la diversidad y el diálogo intercultural nacional y universal en garantía de sus derechos humanos, fundamentales, colectivos y sociales.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Población General.	

Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	010	
Nombre	Asesoría y asistencia.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Brindar información, orientación e intervención a la comunidad del Municipio de Sabaneta, en lo relacionado al ordenamiento territorial.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	A la comunidad con necesidades relacionadas al ordenamiento territorial, tanto grandes, medianos o pequeños constructores como propietarios de predios independientes.	
Horario de prestación del servicio	Calle 75 S Nro. 43-202, segundo piso. Centro Comercial Aves Marías Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial. En el horario establecido por la Administración Municipal, Lunes Jueves 8:00 12:00 y de 14:00 a 16:30	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	011	
Nombre	Control y Vigilancia de proyectos de construcción y urbanismo	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Realizar el acompañamiento y vigilancia asociada a la ejecución de las licencias urbanísticas que se desarrollen en el municipio de Sabaneta teniendo como referente el cumplimiento de la	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO

	normativa, la legalidad y la seguridad durante la ejecución de las obras.	
Usuario objetivo	A toda la comunidad en general.	
Horario de prestación del servicio	Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial Calle 75 Sur #43ª Local 202. C.C Aves Maria – Parqueadero de Piso 2. Antioquia Sabaneta Horario de atención de lunes a jueves de 8:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 6:00 pm y el viernes de 8:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 5:00 Teléfono: 301 0176	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	012	
Nombre	Información territorial	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Consolidar el Sistema de Información Estadístico y georreferenciado del Territorio, donde se cuente con información histórica, pertinente y de soporte para la toma de decisiones y partes interesadas.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	A toda la comunidad en general y a los funcionarios de la Administración municipal.	
Horario de prestación del servicio	Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial Carrera 45 numero 71 sur 24 Antioquia Sabaneta Horario de atención de lunes a jueves de 8:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 6:00 pm y el viernes de 8:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 6:00 Teléfono 2880098 ext 109-191	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	013	
Nombre	Presupuesto Participativo	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Promover la participación activa de la ciudadanía en los procesos de planeación y toma de decisiones para el desarrollo del territorio	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones.	
Horario de prestación del servicio		
Canal de acceso	• Presencial	

ID	014	
Nombre	Adopción de mascotas de compañía en la Secretaria de Medio Ambiente de Sabaneta.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Promover la adopción de animales domésticos en la comunidad del Municipio de Sabaneta, con el fin de disminuir la cantidad de animales en estado de abandono y en situación de calle.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Todos los grupos poblacionales.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Medio Ambiente Antioquia – Sabaneta Cl 75 sur Nro. 33 - 35 Horario de atención: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Teléfono: 4406671 Ext. 2214	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	015

Nombre	Autorización Ingreso a la Reserva “La Romera”	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Otorgar a personas o grupos organizados, la autorización para el ingreso a la Reserva “La Romera”, con el fin de promover, fortalecer, y dinamizar una cultura de sostenibilidad ambiental.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Todos los grupos poblacionales	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Medio Ambiente Antioquia – Sabaneta Cl 75 sur Nro. 33 - 35 Horario de atención: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Teléfono: 4406671 Ext. 2217 Horario de Ingreso a La Reserva: 8:00 a.m. – 4:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	016	
Nombre	Capacitación Ambiental	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Promover desde la Secretaria de Medio Ambiente, proyectos y actividades educativas ambientales que coadyuven al fortalecimiento de una cultura ambiental ética y responsable en el territorio.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Todos los grupos poblacionales.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Medio Ambiente Antioquia – Sabaneta Cl 75 sur Nro. 33 - 35 Horario de atención: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m.	

Canal de acceso	a 6:00 p.m. Teléfono: 4406671 Ext. 2210 • Presencial	

ID	017	
Nombre	Implantación de Microchips	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Implantar microchips en caninos y felinos para la identificación, manejo, control y censo poblacional.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Todos los grupos poblacionales.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Medio Ambiente Antioquia – Sabaneta Cl 75 sur Nro. 33 - 35 Horario de atención: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Teléfono: 4406671 Ext. 2214.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	018	
Nombre	Servicio médico-veterinario	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Prestar atención básica médico veterinaria con el fin de diagnosticar y sugerir tratamiento, de acuerdo al estado de salud de los animales domésticos presentados.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Todos los grupos poblacionales.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Medio Ambiente Antioquia – Sabaneta Cl 75 sur Nro. 33 - 35 Horario de atención: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Teléfono: 4406671 Ext. 2214	

Canal de acceso	• Presencial	

ID	019	
Nombre	Acompañamiento y apoyo a madres gestantes y lactantes	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Implementar una estrategia de acompañamiento, asesoría, capacitación y formación en neurodesarrollo, fortalecimiento del vínculo con la criatura en gestación y preparación para su nueva condición después del nacimiento; proporcionando a las embarazadas herramientas para la adecuada "lectura de su bebe", la atención necesaria para después del nacimiento, explicación y comprensión de las relaciones entre madre e hijo y sus efectos para la estructuración de los fundamentos de la vida emocional y mental de los seres humanos. A través de convenios y gestión con recursos propios se busca promover prácticas saludables de alimentación, en este caso de niñas y niñas menores de 2 años y sus cuidadores, previniendo con ello la malnutrición en sus diferentes formas: desnutrición, deficiencia de micronutrientes y exceso de peso, a través de la entrega de un paquete nutricional y el acompañamiento técnico y logístico de un profesional en salud nutricional y orientar a las familias	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO

	beneficiarias del programa en temas nutricionales que contribuyan a su bienestar. Así mismo, se busca gestionar la entrega de kit de aseo y leche para complementar el apoyo nutricional y ampliar cobertura.	
Usuario objetivo	Madres gestantes y lactantes y a sus grupos familiares.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Familia y Bienestar Social, subdirecciones de Infancia y adolescencia y de Familia. Calle 56 sur N° 42-55 Centro ambiental, cultural y deportivo María Auxiliadora Teléfonos: 2880098 provisional.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	020	
Nombre	Apoyo social para personas y familias en situación de vulnerabilidad socioeconómica del Municipio de Sabaneta	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Apoyar con la entrega de paquete nutricional o aporte económico a familias en alta vulnerabilidad socioeconómica, con permanencia limitada en el tiempo	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Integrantes de las Familias sabaneteñas.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Familia y Bienestar Social, subdirección de Familia Calle 56 sur N° 42-55 Centro ambiental, cultural y deportivo María Auxiliadora Teléfono: 2880098 provisional.	
Canal de acceso	• Presencial.	

ID	021	
Nombre	Solicitud copagos y transporte para la realización de procedimientos médicos, terapéuticos y de rehabilitación a personas con alta vulnerabilidad socioeconómica del Municipio de Sabaneta.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	A través de este servicio la Secretaria de Familia y Bienestar Social apoya por demanda a personas que por sus condiciones socioeconómicas no pueden sufragar el costo del copago de la institución hospitalaria con la cual tenga convenio y el servicio de transporte a personas que por sus condiciones físicas y de salud, tengan dificultades en la movilización y no cuenten con los recursos económicos para asumir el costo del desplazamiento a las citas y/o tratamientos médicos.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Niños, Hombres y mujeres cabeza de hogar, adultos mayores, madres gestantes y lactantes, personas víctimas del conflicto armado, personas en situación de discapacidad y personal en alto grado de vulnerabilidad económica con enfermedades de alto costo.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Familia y Bienestar Social, subdirección de Familia Calle 56 sur N° 42-55 Centro ambiental, cultural y deportivo María Auxiliadora Teléfono: 2880098 provisiona	

Canal de acceso	• Presencial	

ID	022	
Nombre	Asesoría y Asistencia dirigido a diferentes grupos poblacionales de Sabaneta	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Brindar información, orientación e intervención a las personas que lo soliciten conducentes al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Niños, niñas, adolescentes, padres de familia, cuidadores, agentes educativos, madres comunitarias, jóvenes, hombres, mujeres, minorías étnicas, diversidad sexual, adultos mayores y comunidad en general.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Familia y Bienestar Social Subdirecciones de Familia – Infancia y Adolescencia Calle 56 sur N° 42-55 Centro ambiental, cultural y deportivo Maria Auxiliadora Teléfono: 2880098 provisional Programa Equidad de Género Carrera 43 B No. 72 SUR -85 Barrio Betania Teléfono: 301 53 48 Subdirección de Juventud Calle 68 sur N° 42-40 Casa de la Cultura la Barquereña (Corredor Juvenil). Teléfono: 300 322 2717 provisional Programa de Adulto mayor Carrera 46B Nº 77 sur 166 (int 106) Prados de Sabaneta Teléfonos: 2887479 – 3011174 Horario de atención: De	

	lunes a jueves en el horario de 8:00 a.m. a 12.00 pm y de 2:00 a 6:00 pm y viernes hasta las 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	023	
Nombre	Realización de procesos de Capacitación dirigido a diferentes grupos poblacionales de Sabaneta	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Capacitar a diferentes grupos poblacionales, mediante la realización de talleres y encuentros en temas del área psicosocial, fomentando conocimientos, habilidades y actitudes que aporten a la construcción de estilos de vida saludable, potenciando la equidad de género, respeto por la diferencia y la inclusión de las minorías.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Ciudadanos: Niños, adolescentes, padres de familia, cuidadores, agentes educativos, madres comunitarias jóvenes, hombres, mujeres, adultos mayores, y comunidad en general Organizaciones: Sociales, grupos étnicos, Grupos LGTBI. Organizaciones juveniles, Grupos adultos mayores, Organizaciones de mujeres, instituciones educativas	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Familia y Bienestar Social Subdirecciones de Familia – Infancia y Adolescencia Calle 56 sur N° 42-55 Centro ambiental, cultural y deportivo María Auxiliadora Teléfono:	

	2880098 Provisional Subdirección de Juventud Calle 68 sur N° 42-40 Casa de la Cultura la Barquereña (Corredor Juvenil). Teléfono: 300 322 2717 provisional Programa Equidad de Género Carrera 43 B No. 72 SUR -85 Barrio Betania Teléfono: 301 53 48 Ludoteca Naves Calle 56 sur Nº 42-68 Maria Auxiliadora parte baja Teléfono: 2888044 Centro de Atención Integral a personas en situación de Discapacidad Carrera 45 No.75 B sur 42 Teléfono: 288 04 96 Programa de Adulto mayor Carrera 46B Nº 77 sur 166 (int 106) Prados de Sabaneta Teléfonos: 2887479 – 3011174 Horario de atención: De lunes a jueves en el horario de 8:00 a.m. a 12.00 pm y de 2:00 a 6:00 pm y viernes hasta las 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	024	
Nombre	Atención integral a población en situación de discapacidad en el municipio de Sabaneta	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Brindar a las personas en situación de discapacidad y sus familias oportunidades que les permitan el desarrollo, potencialización y/o mantenimiento de habilidades físicas, cognitivas, familiares, sociales y/o laborales, brindando procesos de formación y apoyo en	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO

	áreas de asesoría e intervención.	
Usuario objetivo	Personas en situación de discapacidad, sus familias y/o cuidadores.	
Horario de prestación del servicio	Carrera 45 N°75 B Sur-42 Teléfono: 2880496-3768984	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	025	
Nombre	Centro Vida- atención y asistencia al Adulto Mayor del Municipio de Sabaneta	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Ofrecer diferentes programas a los adultos mayores del municipio de Sabaneta, permitiéndoles acceder a las actividades de mantenimiento físico, formación y prácticas de proyección artísticas con la finalidad de mejorar la calidad de vida de esta población.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Adultos mayores.	
Horario de prestación del servicio	Programa de Adulto mayor Carrera 46B Nº 77 sur 166 (int 106) Prados de Sabaneta Teléfonos: 3019596 -3019598.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	026	
Nombre	Comedor Comunitario	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Atender a personas de la municipalidad que se encuentran en situación de vulnerabilidad socioeconómica, con necesidad de alimentación, a través, de tres raciones alimentarias diarias, correspondientes al desayuno, almuerzo y refrigerio (este último se	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO

	suministra industrializado para llevar al finalizar el consumo del almuerzo). La atención se brinda 6 días a la semana de lunes a sábado, en dos modalidades de atención, asistentes presenciales y domiciliarios (este último para personas en condiciones especiales de movilidad reducida o condición especial por la edad).	
Usuario objetivo	Personas adultas mayores, población especial o con características particulares que determinen vulnerabilidad transitoria, pertenecientes al Municipio de Sabaneta.	
Horario de prestación del servicio	Comedor Comunitario ubicado en las instalaciones del Programa Adulto Mayor: Carrera 46B Nº 77 sur 166 – Club del adulto mayor. Prados de Sabaneta. Teléfono 3019596 Ext. 106.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	027	
Nombre	Atención en el programa Municipal dirigido a niños y niñas entre los 2 a los 4 años-11 meses y 29 días	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Atender a niños y niñas entre los 2 a los 4 años-11 meses y 29 días a través de los jardines infantiles Maravillas Entreamigos, Villas del Carmen y Maria Auxiliadora. Así mismo, mantener alianzas, convenios o contratos para ampliar cobertura a	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO

	través de Hogares comunitarios e instituciones que hacen parte del ICBF como Mis Padres y Yo y Hogar Infantil EL Principito.	
Usuario objetivo	Niños y niñas entre los 2 años a los 4 años 11 meses y 29 días priorizando los niños de familias con vulnerabilidad económica y social, y a quienes por razones de trabajo y otras circunstancias comprobadas sea en su entorno familiar o porque sus padres o adultos responsables de su cuidado, permanecen solos temporalmente y los hijos de familias en situación de desplazamiento forzado o víctimas del conflicto.	
Horario de prestación del servicio	➢ Secretaría de Familia y Bienestar Social (Subdirección de Infancia) ➢ Calle 56 sur N° 42-55 Centro ambiental, cultural y deportivo María Auxiliadora Teléfonos: 2880098 provisional ➢ Maravillas Villas del Carmen: Carrera 42 B Nº 57 Sur 03. Teléfono: 3660149 ➢ Maravillas Entreamigos Carrera 46 N° 70 sur 42. Teléfono: 6170065 ➢ Maravillas María Auxiliadora Carrera 38 N° 56 sur - 60. Teléfono: 2889268	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	028	
Nombre	Inscripción a usuarios en los diferentes programas de apoyo prestado por las entidades de orden nacional y departamental (bienestarina,familias en acción, protección social al adulto mayor, Programa Colombia Mayor) en el municipio de Sabaneta.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Prestar el servicio de inscripción, suministro y acciones complementarias a los usuarios en los diferentes programas de apoyo brindados por las entidades de orden nacional y departamental (familias en acción, bienestarina, protección social al adulto mayor – Programa Colombia Mayor) acciones que contribuyen a mejorar las condiciones de vida de diferentes grupos poblacionales.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Colombia Mayor: Mujeres mayores de 54 años y hombres mayores de 59 años con y puntaje máximo del Sisben hasta 43,63 Familias en Acción: Niños, niñas y adolescentes en situación de desplazamiento o que cumplan con puntaje del sisben y se hayan inscrito a través de las convocatorias pasadas por parte del gobierno nacional. Bienestarina: Hogares Infantiles adscritos al ICBF y al Municipio, Hogares Comunitarios.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Familia y Bienestar Social Programa Adulto Mayor Carrera 46B Nº 77 sur 166 (Int 106) Teléfonos 2887479 –	

	3011174 Subdirección de Infancia: ➢ Calle 56 sur N° 42-55 Centro ambiental, cultural y deportivo María Auxiliadora Teléfonos: 2880098 provisional	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	029	
Nombre	Institucionalización a personas adultas mayores en Centros de Bienestar del Anciano (C.B.A)	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Atención, asistencia y protección a adultos mayores en situación de vulnerabilidad, marginalidad, situaciones de maltrato, ausencia de redes de apoyo; donde se les garantice como sujetos de especial protección, cuidados adecuados e integrales con calidad, contando con las condiciones que dignifiquen el respeto por la dignidad humana durante su estadía en estas instituciones.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Personas adultas mayores habitantes del Municipio de Sabaneta.	
Horario de prestación del servicio	Programa Adulto Mayor Carrera 46B Nº 77 sur 166 (int 106) Prados de Sabaneta.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	030	
Nombre	Ludoteca Naves Valentina Municipio de Sabaneta	Oportunidades de mejora con TI

	Bebeteca Sueños de la Niñez	
Descripción	Espacio lúdico-cultural donde se fomenta en los niños, niñas y adolescentes habilidades en las áreas: Intelectual, sensorio – motriz, lenguaje y socio-emocional, a través de juego y el juguete posibilitando el desarrollo de diversas competencias y generando compañía y disfrute en los lazos familiares y sociales.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Los niños que ingresan a la Ludoteca Naves Valentina deben tener entre 2 y 12 años. Los niños que ingresan a la Bebeteca Sueños de la niñez deben tener entre 0 y 2 años.	
Horario de prestación del servicio	Ludoteca Naves Valentina. Calle 56 sur Nº 42-68- María Auxiliadora parte baja Teléfono: 2888044 Bebeteca Sueños de la Niñez Cancha de la vereda Pan de Azúcar.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	031	
Nombre	Certificados contables en Sabaneta	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Expedición de los certificados de IVA, ICA y Retención en la Fuente a contratistas o proveedores del Municipio.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Hacienda – Área administrativa de Contabilidad Dirección: Cra.45 No.71Sur-24 primer piso Tel: 288 00 98	

Canal de acceso	• Presencial	

ID	032	
Nombre	Certificados y constancias tributarias en Sabaneta.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Expedir certificación o constancia por escrito, de cualquier información de los contribuyentes, respecto su información general, jurídica y tributaria; siempre que no tenga el carácter de reservada de acuerdo con la ley y el Estatuto Tributario Municipal.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Hacienda – Área administrativa de Impuestos Dirección: Cra.45 Nº 71 sur-24 primer piso Tel: 288 00 98 De lunes a jueves en el horario de 8:00 a.m. a 12.00 pm y de 2:00 a 6:00 pm y viernes hasta las 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	033	
Nombre	Inscripción en el Registro de Información Tributaria “RIT”	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Inscribir en el Registro de Información Tributaria “R.I.T.” las actividades industriales, comerciales y de servicios realizadas en la	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo		
Horario de prestación del servicio		
Canal de acceso	• Presencial	

ID	034	
Nombre	ASESORÍA Y ASISTENCIA A INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Brindar asesoría y asistencia a instancias de participación social en salud, organizaciones sociales y comunitarias para la conformación, promoción y fortalecimiento de la participación social en salud.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Organizaciones sociales y comunitarias, veedurías en salud e instancias de participación social en salud.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Salud Antioquia – Sabaneta Calle 71 sur # 45 – 30 Horario de atención: Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. Teléfono: 4406760.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	035	
Nombre	CURSO BIOSEGURIDAD.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Fortalecer los conocimientos básicos a través de capacitaciones de bioseguridad para mejorar procesos de formación, manejo del producto, conocimiento de las normas de bioseguridad para los establecimientos y normas básicas para el manejo de residuos hospitalarios,	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO

	para hacer una adecuada vigilancia y control, gestión de trámites, retroalimentación con los propietarios y empleados de los establecimientos de spa, peluquerías, barberías, centros de estética y centros de tatuajes	
Usuario objetivo	Establecimientos donde su actividad comercial este enfocado al cuidado del cuerpo.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Salud Antioquia – Sabaneta Calle 71 sur # 45 – 30 Horario de atención: Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 5:00 p.m. Teléfono: 4406760.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	036	
Nombre	CURSO MANIPULACION DE ALIMENTOS	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Brindar capacitación en educación sanitaria, principios básicos de Buenas Prácticas de Manufactura y prácticas higiénicas en manipulación de alimentos, contribuyendo con la salud pública del Municipio.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Quienes realicen actividades comerciales relacionadas con la preparación y/o expendio de alimentos en establecimientos comerciales o ventas en vía pública ubicadas en el municipio de Sabaneta.	

Horario de prestación del servicio	Secretaría de Salud Antioquia – Sabaneta Calle 71 sur # 45 – 30 Horario de atención: Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 5:00 p.m. Teléfono: 4406760	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	037	
Nombre	SERVICIO DE FUMIGACIÓN Y DESRATIZACIÓN EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Realizar campañas y jornadas de fumigación por todo el municipio donde se impactan todas las zonas para evitar la proliferación del zancudo Aedes Aegipty, responsable de la transmisión del dengue, el chikunguña, el zika, roedores y demás plagas que puedan surgir en los espacios públicos del Municipio, para evitar la contaminación de plagas y cuidar la salud de la población.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Intervención en zonas públicas del municipio, monitoreo y vigilancia epidemiológica de la población, campañas de sensibilización y acciones comunitarias.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Salud Antioquia – Sabaneta Calle 71 sur # 45 – 30 Horario de atención:	

Canal de acceso	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 5:00 p.m. Teléfono: 4406760. • Presencial	

ID	038	
Nombre	VACUNACION ANTIRRABICA	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	- Realizar programación anual de jornadas rutinarias de vacunación antirrábica en los diferentes barrios y veredas del Municipio de sabaneta. -Vacunar contra La RABIA, a través de las diferentes estrategias de vacunación a la población canina y felina del municipio de sabaneta con el fin de prevenir la presencia de la enfermedad.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Población canina y felina del municipio de sabaneta. Se impactan 31 Barrios y 6 veredas del municipio Sabaneta- Antioquia.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Salud Antioquia – Sabaneta Calle 71 sur # 45 – 30 Horario de atención: Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 a 5:00 p.m. Teléfono: 4406760	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	039	
Nombre	Vigilancia y Control de la calidad del agua de los acueductos veredales y	Oportunidades de mejora con TI

	urbanos y de las piscinas públicas y semipúblicas o uni-habitacional.	
Descripción	Visitar los acueductos veredales y urbanos en el cual se realizan toma de muestras fisicoquímicas y microbiológico para el control de la calidad del agua tanto para el consumo humano.	• Automatización de actividades de NO • Acceso por canal web NO • Acceso por canal app móvil NO • Servicio totalmente online NO • Horario 7x24 NO • Notificación automática de estado NO • Programación de citas automatizada NO
Usuario objetivo	Acueductos ubicados en el municipio de sabaneta. (7 veredales, 1 acueducto urbano). Sabaneta-Antioquia.	
Horario de prestación del servicio	Secretaría de Salud Antioquia – Sabaneta Calle 71 sur # 45 – 30 Horario de atención: Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: 4406760.	
Canal de acceso	• Presencial	

3.2.1 Trámites

Tabla 13 Trámites

ID	001	
Nombre	AMPLIACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Autorizar a un establecimiento educativo oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano, para ofrecer el servicio educativo, en niveles y programas diferentes a los registrados en la licencia de funcionamiento.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Natural o Jurídico	

Horario de prestación del servicio	Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Canal de acceso	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
	• Telefónico • Presencial	

ID	002	
Nombre	ASCENSO EN EL ESCALAFON NACIONAL DOCENTE SEGÚN DECRETO 2277 DE 1979	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Autorizar a un establecimiento educativo oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano, para ofrecer el servicio educativo, en niveles y programas diferentes a los registrados en la licencia de funcionamiento.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Docentes y Directivos Docentes Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	003	
Nombre	ASCENSO O REUBICACIÓN DE NIVEL SALARIAL EN EL ESCALAFÓN DOCENTE OFICIAL SEGÚN DECRETO 1278 DE 2002	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Ascenso de un docente o directivo docente a otro grado dentro del escalafón	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No

Usuario objetivo	o reubicación de nivel salarial dentro del mismo grado Ciudadano: Docentes y Directivos Docentes Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	• Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	004	
Nombre	ASIGNACIÓN DE CUPOS Y TRASLADOS ENTRE INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES EN EL MUNICIPIO DE SABANETA	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Solicitar traslados o cupos nuevos de estudiantes en las instituciones educativas oficiales del Municipio de Sabaneta.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Todos los ciudadanos que necesitan cupo estudiantil en cualquiera de Las instituciones educativas oficiales del municipio	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	005	
Nombre	AUTORIZACIÓN DE CALENDARIO ACADÉMICO ESPECIAL	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Permiso que se otorga a los establecimientos educativos oficiales o privados para laborar en calendario académico especial o diferente al	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A

	establecido, por razones de caso fortuito o de fuerza mayor como inundaciones, problemas de orden público u otra emergencia.	• Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	006	
Nombre	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS QUE OFREZCAN PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FORMAL DE ADULTOS	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Autorizar a una institución o centro para ofrecer el servicio educativo a las personas en edad relativamente mayor a la aceptada regularmente, en la educación por niveles y grados del servicio público educativo.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Persona Natural o Jurídica Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	007

Nombre	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA LAS INSTITUCIONES PROMOVIDAS POR PARTICULARES QUE OFREZCAN EL SERVICIO EDUCATIVO PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Reconocimiento mediante el cual se autoriza la creación, organización y funcionamiento de instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano de naturaleza privada dentro de la jurisdicción.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	008	
Nombre	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS PROMOVIDOS POR PARTICULARES PARA PRESTAR EL SERVICIO PUBLICO EDUCATIVO EN LOS NIVELES PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener el reconocimiento oficial por medio del cual se le autoriza la apertura y operación del establecimiento educativo privado para prestar el servicio público de	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No

	educación formal, en los niveles de preescolar, básica y media.	• Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	009	
Nombre	CAMBIO DE NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE UN ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO ESTATAL O PRIVADO	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Legalizar ante la Secretaría de Educación de la jurisdicción el cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Natural, Jurídico o extranjero Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	010	
Nombre	CAMBIO DE PROPIETARIO DE UN ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Legalizar el cambio de propietario de un establecimiento educativo público o privado.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No

Usuario objetivo	Ciudadano: Persona Natural, Jurídica o Extranjero Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	• Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	011	
Nombre	CAMBIO DE SEDE DE UN ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Autorización para el traslado de la sede de un establecimiento educativo de educación formal o educación para el trabajo y el desarrollo humano, dentro de la misma entidad territorial.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	012	
Nombre	CERTIFICADO DE EXISTENCIA LEGAL DE UN ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Certificar si un establecimiento educativo se encuentra registrado en los archivos de la Secretaria de educación y cuál es su situación legal.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A

Usuario objetivo	Ciudadano: Natural, Jurídico o extranjero Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	• Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	013	
Nombre	CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Certificación de reconocimiento legal que se otorga a las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano que se encuentren ubicadas dentro de la jurisdicción.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Natural, Jurídico o extranjero Organizaciones: : Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	014	
Nombre	CESANTIAS DEFINITIVAS A BENEFICIARIOS DE UN DOCENTE FALLECIDO	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener el reconocimiento y pago a los beneficiarios	• Automatización de actividades: No

	del docente que fallece estando en servicio activo, o que habiéndose retirado del servicio no solicitó ni se realizó pago de esta prestación. En caso de no existir los beneficiarios, la pueden reclamar los herederos debidamente reconocidos y conforme a los términos de la sucesión.	• Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Docentes y Directivos Docentes Organizaciones	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	015	
Nombre	CESANTIAS DEFINITIVAS PARA DOCENTES OFICIALES	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener el reconocimiento y pago de las cesantías definitivas que tiene todo docente que se retire en forma definitiva del servicio.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Docentes y Directivos Docentes Organizaciones: Instituciones Educativas Públicas o Privadas	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	016	
Nombre	CESANTIAS PARCIALES PARA DOCENTES OFICIALES	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener el reconocimiento y pago de las cesantías de forma parcial para educación, compra de	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No

	vivienda o lote, construcción, reparación y ampliación de vivienda o liberación de hipoteca del inmueble ya sea para el docente oficial, su cónyuge o hijo(s).	• Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Docentes y Directivos Docentes Organizaciones	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	017	
Nombre	CIERRE TEMPORAL O DEFINITIVO DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener autorización para el cierre temporal o definitivo de uno o varios programas en un establecimiento de educación para el trabajo y el desarrollo humano.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	018	
Nombre	CLASIFICACIÓN EN EL RÉGIMEN DE EDUCACIÓN A UN ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO PRIVADO	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Envío de la evaluación del servicio educativo para	• Automatización de actividades: No

	autorizar la fijación o reajuste de tarifas de matrículas, pensiones y cobros periódicos de establecimientos educativos privados que ofrezcan los niveles o ciclos de educación preescolar, básica y media que aspiran a clasificarse en el régimen de libertad regulada, de libertad vigilada o en el régimen controlado.	• Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Natural, Jurídico o extranjero Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	019	
Nombre	CLAUSURA DE UN ESTABLECIMIENTO OFICIAL O PRIVADO	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener la autorización para el cierre definitivo de un establecimiento educativo oficial o privado.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Persona Natural, Jurídica o Extranjero Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	020	
Nombre	CONCESIÓN DE RECONOCIMIENTO DE UN ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO OFICIAL	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener la autorización para ofrecer el servicio educativo en un establecimiento de carácter oficial.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Persona Natural o Extranjero Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	021	
Nombre	DUPLICACIONES DE DIPLOMAS Y MODIFICACIONES DEL REGISTRO DEL TÍTULO	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener un nuevo ejemplar del diploma en caso de hurto, robo, extravío definitivo o daño irreparable del original, o en el evento de cambio de nombre del titular del mismo.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Persona Natural o Extranjero Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	022	
Nombre	EDUCACIÓN SUPERIOR PARA TODOS	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Graduarse como profesional de una de las Universidades inscritas en el programa.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Estudiantes egresados de una de las Instituciones Educativas Públicas o Privadas del Municipio.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	023	
Nombre	FUSION O CONVERSIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS OFICIALES	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener la autorización para unificar varios establecimientos educativos oficiales o privados de una misma jurisdicción, formando una nueva institución educativa con estructura administrativa propia.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Docentes y Directivos Docentes Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	024	
Nombre	PENSIÓN DE JUBILACIÓN PARA DOCENTES OFICIALES	Oportunidades de mejora con TI

Descripción	Obtener el reconocimiento de la pensión de jubilación que tiene en forma vitalicia todo docente que acredite el cumplimiento de la edad (55 años hombres y 50 años mujeres) y el tiempo de servicio de veinte (20) años continuos o discontinuos de servicio oficial.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Docentes y Directivos Docentes Organizaciones	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	025	
Nombre	PENSIÓN DE RETIRO POR INVALIDEZ PARA DOCENTES OFICIALES	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener el reconocimiento de la pensión de invalidez que tiene en forma temporal o vitalicia todo docente oficial que estando vinculado al servicio activo se halle en situación de invalidez perdiendo su capacidad laboral en un porcentaje no inferior al 75%	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Docentes y Directivos Docentes Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	026	
Nombre	PENSIÓN DE RETIRO POR VEJEZ PARA DOCENTES OFICIALES	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener el reconocimiento de la pensión de retiro por vejez que tienen en forma vitalicia los docentes activos que son retirados del servicio por haber cumplido 65 años y no reúnen los requisitos necesarios para tener derecho a pensión de jubilación o invalidez.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Docentes y Directivos Docentes Organizaciones	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	027	
Nombre	PENSIÓN POST MORTEM PARA BENEFICIARIOS DE DOCENTES OFICIALES	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Reconocimiento y pago del auxilio funerario y seguro que se otorga con ocasión de la muerte de docentes que se encuentre afiliado al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio-FNPS y en servicio activo; en favor de sus beneficiarios como, cónyuge e hijos, o padres, o hermanos menores y hermanas mayores si dependían económicamente del él. La cuantía será de 12 mensualidades del último salario. Si fallece por accidente de trabajo o enfermedad profesional, el valor será de 24	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No

Usuario objetivo	mensualidades del último salario devengado.	
	Ciudadano: Docentes y Directivos Docentes Organizaciones	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	028	
Nombre	REGISTRO DE FIRMAS DE RECTORES, DIRECTORES Y SECRETARIO(A)S DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Registrar las firmas de rectores, directores y secretarios (a)s de los establecimientos educativos oficiales y privados para que puedan expedir certificados de estudios, títulos de bachiller y registro de diplomas.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	029	
Nombre	REGISTRO O RENOVACIÓN DE PROGRAMAS DE LAS INSTITUCIONES PROMOVIDAS POR PARTICULARES QUE OFREZCAN EL SERVICIO EDUCATIVO	Oportunidades de mejora con TI

Descripción	PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO	
	Obtener reconocimiento de los requisitos básicos para el funcionamiento adecuado de un programa de educación para el trabajo y el desarrollo humano.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y para el Trabajo y Desarrollo Humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	030	
Nombre	RELIQUIDACIÓN PENSIONAL PARA DOCENTES OFICIALES	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener el reconocimiento y pago de la reliquidación pensional que tiene por una sola vez todo docente pensionado que continúa en servicio activo, y pide el retiro definitivo del servicio público. El valor de la mesada corresponde al 75% de los salarios devengados durante el último año de servicio. Se hace efectivo a partir del día siguiente del retiro definitivo del servicio. No tiene efecto retroactivo sobre las mesadas anteriores al retiro del docente.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Docentes y Directivos Docentes Organizaciones: Instituciones Educativas Públicas o Privadas	

Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	031	
Nombre	SEGURO POR MUERTE A BENEFICIARIOS DE DOCENTES OFICIALES	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Reconocimiento y pago del auxilio funerario y seguro que se otorga con ocasión de la muerte de docentes que se encuentre afiliado al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio-FNPS y en servicio activo; en favor de sus beneficiarios como, cónyuge e hijos, o padres, o hermanos menores y hermanas mayores si dependían económicamente del él. La cuantía será de 12 mensualidades del último salario. Si fallece por accidente de trabajo o enfermedad profesional, el valor será de 24 mensualidades del último salario devengado.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Natural o Jurídico Organizaciones: Institución oficial o privado de educación formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	032	
Nombre	SUSTITUCIÓN PENSIONAL PARA DOCENTES OFICIALES	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener el reconocimiento y pago de la pensión que tienen los beneficiarios del docente fallecido cuando muere un docente pensionado o fallece un docente activo que ha cumplido los requisitos para la exigibilidad de una pensión.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Docentes y Directivos Docentes Organizaciones: Instituciones Educativas Públicas o Privadas	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:30 P.M.	
Canal de acceso	• Telefónico • Presencial	

ID	033	
Nombre	Cambio de carrocería de un vehículo automotor	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Formalización ante un organismo de tránsito del cambio de carrocería de un vehículo automotor, de acuerdo a la solicitud y necesidad del usuario y bajo los parámetros establecidos que rigen el cambio de características.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Persona natural y/o jurídica que necesite el Cambio de Carrocería de un Vehículo Automotor, que esté a nombre de dicha persona y empresa.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 7:45 A.M. a 5:00 P.M. jornada continua. Sábados: de 8:00 AM a 12:00 PM	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	034	
Nombre	Devolución de impuestos, tasas y contribuciones	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Atender solicitudes de devolución de saldos de dinero que se han cancelado en exceso, por error, pago de lo no debido, desistimiento por concepto de trámites o imposibilidad de realizar un trámite cancelado, doble pago de derechos de tránsito, a solicitud de autoridad competente, por exoneración en el pago por concepto de comparendos.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Persona natural y/o jurídica que necesite la devolución del dinero, que esté a nombre de dicha persona o empresa.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 AM A 12:00 PM y de 2:00 PM a 6:00 PM.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	035	
Nombre	Duplicado licencia de conducción	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Formalizar ante un organismo de tránsito del duplicado de la licencia de conducción por deterioro, perdida, hurto o cambio de documento por mayoría de edad a través de la expedición de una nueva licencia de conducción	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Toda persona natural, que necesite el duplicado de la licencia de conducción	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 7:45 A.M. a 5:00 P.M. jornada continua. Sábados: de 8:00 AM a 12:00 PM	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	036	
Nombre	Duplicado licencia de tránsito por deterioro o perdida.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Establecer ante un organismo de tránsito el duplicado de licencia de un vehículo automotor, se concede cuando la licencia de tránsito se encuentra parcial o totalmente deteriorada, exista perdida o hurto.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Persona natural y/o jurídica que necesite el duplicado de licencia de Tránsito	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 7:30 A.M. a 5:00 P.M. jornada continua. Sábados: de 8:00 AM a 12:00 PM	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	037	
Nombre	Entrega de vehículos inmovilizados	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Definir los lineamientos para la entrega de vehículos inmovilizados a las personas que no respeten el Código Nacional de Tránsito.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Toda persona natural, al cual se le sea inmovilizado el vehículo.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12:00 P.M y de 02:00 PM a 05:00 PM	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	038	
Nombre	Inscripción de ciudadanos al sistema RUNT	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Registrar Los ciudadanos en la plataforma del registro único nacional de tránsito (RUNT).	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No
Usuario objetivo	Ciudadano: A toda la comunidad en general Organizaciones:	

	Inscripción de ciudadanos en la plataforma del Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT), sistema de información que permite registrar y mantener actualizada, centralizada, autorizada y validada la misma sobre los registros de automotores, conductores, licencias de tránsito, empresas de transporte público, infractores, accidentes de tránsito, seguros, remolques y semirremolques, maquinaria agrícola y de construcción autopropulsada y de personas naturales o jurídicas que prestan servicio al sector.	• Programación de citas automatizada: No
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 7:30 A.M. a 5:00 P.M. jornada continua. Sábados: de 8:00 AM a 12:00 PM	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	039	
Nombre	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Abstención de trámite de traspaso hasta la cancelación de la limitación o gravamen.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Toda persona natural y/o jurídica que necesite la inscripción de una prenda de un vehículo automotor, que este a nombre de dicha persona o empresa	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 7:45 A.M. a 5:00 P.M. jornada continua. Sábados: de 8:00 AM a 12:00 PM	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	040	
Nombre	Matricula inicial de vehículo automotor	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Registrar ante el Organismo de Tránsito y la plataforma RUNT un vehículo Nuevo, donde se establecen las características internas y externas, así como los datos e identificación del propietario.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Toda persona natural o jurídica que necesite matrícula inicial de vehículo Automotor.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 7:45 A.M. a 5:00 P.M. jornada continua. Sábados: de 8:00 AM a 12:00 PM	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	041	
Nombre	Montaje o desmontaje de blindaje de un vehículo automotor	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Establecer ante un organismo de tránsito el montaje o desmontaje del blindaje de un vehículo automotor, ya que este busca reducir o evitar el daño causado al vehículo ante alguna eventualidad o caso fortuito.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Toda persona natural y jurídica que necesite el Blindaje o desmonte del blindaje de un Vehículo Automotor, que esté a nombre de dicha persona y empresa.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 7:45 A.M. a 5:00 P.M. jornada continua. Sábados: de 8:00 AM a 12:00 PM	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	042	
Nombre	Plan estratégico de seguridad vial	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Bajar la accidentalidad de transito de las empresas públicas y privadas, para así salva guardar su seguridad en el Municipio de Sabaneta.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Toda persona jurídica.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 7:45 A.M. a 5:00 P.M. jornada continua. Sábados: de 8:00 AM a 12:00 PM	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	043	
Nombre	Solicitud de Acompañamiento de Tránsito	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Brindar la autorización concedida por la Administración Pública a una persona natural o jurídica que necesite acompañamiento de tránsito durante un período de tiempo determinado, buscando así que las obras trabajen tranquilamente y tengan una buena señalización la cual es demostrada en un Plan de Manejo de Tránsito (PMT).	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	A las obras en construcción.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 AM A 12:00 PM y de 2:00 PM a 6:00 PM. Viernes: 8:00 AM A 12:00 PM y de 2:00 PM a 5:00 PM.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	044	
Nombre	Solicitud del permiso de Ocupación de Vía Publica	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Brindar la autorización concedida por la	• Automatización de actividades: No

	Administración Pública a una persona natural o jurídica que necesite ocupar la calle para provecho propio durante un período de tiempo determinado para el cargue y descargue, buscando así que las obras trabajen tranquilamente y tengan una buena señalización la cual es demostrada en un PTM.	• Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	A las obras en construcción.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 AM A 12:00 PM y de 2:00 PM a 6:00 PM. Viernes: 8:00 AM A 12:00 PM y de 2:00 PM a 5:00 PM.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	045	
Nombre	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor, remolques y semirremolques	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Establecer ante un organismo de tránsito del cambio de propietario transferencia de propiedad de un vehículo automotor por medio de la expedición de una nueva licencia de tránsito.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Toda persona natural y jurídica que necesite el Traspaso de propiedad de un vehículo automotor, remolques y semirremolques que este a nombre de dicha persona empresa o entidad.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 7:45 A.M. a 5:00 P.M. jornada continua. Sábados: de 8:00 AM a 12:00 PM	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	046	
Nombre	Actualización en el registro de información tributaria "RIT"	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Registrar la actualización en el registro de información tributaria “RIT” de las personas naturales y jurídicas que en Sabaneta realicen actividades industriales, comerciales y de servicios realizadas, según las condiciones establecidas en la reglamentación legal vigente.	• Automatización de actividades: Sí • Acceso por canal web: Sí • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: Sí • Horario 7x24: Sí • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial • Canal web	

ID	047	
Nombre	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Cancelar el registro de información tributaria “RIT” de impuesto de industria y comercio a las personas naturales y jurídicas que finalizan en Sabaneta la realización de las actividades industriales, comerciales y de servicios, según las condiciones establecidas en la reglamentación legal vigente.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	048	
Nombre	Celebración de convenios para el pago de obligaciones	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Conceder facilidades de pago por los diferentes conceptos tributarios y no tributarios, otorgando plazos para cancelar cómodamente, aquellas obligaciones que se requieren según las fechas establecidas por la Secretaría de Hacienda.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Deudores del Municipio de Sabaneta	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	049	
Nombre	Certificado de paz y salvo	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Certificar que los sujetos pasivos de impuestos municipales han cumplido con el pago de sus obligaciones tributarias a título de impuesto predial unificado e industria y comercio y, ellos a su vez con dicho documento realicen sus trámites de escrituración u otros asuntos con entidades públicas, financieras y privadas.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	050	
Nombre	Certificados de retenciones efectuados por contabilidad	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Expedición de los certificados de retención de IVA, ICA y retención en la fuente a título de renta.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	051	
Nombre	Impuesto de industria y comercio y avisos	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Modificar las autoliquidaciones privadas del impuesto de industria y comercio, en los términos que establece la reglamentación legal vigente.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	052	
Nombre	Devolución y/o compensación pagos en exceso y de lo no debido por concepto de impuestos	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Ordenar las devoluciones y/o compensaciones de pagos en exceso o de lo no debido, por concepto de impuestos municipales, conforme lo dispuesto en el Acuerdo 04/2014 – Estatuto Tributario Municipal.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	

Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	053	
Nombre	Devolución y/o compensación pagos en exceso y de lo no debido por conceptos No Tributarios	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Ordenar las devoluciones y/o compensaciones de pagos en exceso o de lo no debido, por conceptos No Tributarios, conforme lo dispuesto en el Acuerdo 04/2014 – Estatuto Tributario Municipal.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencia	

ID	054	
Nombre	Exenciones de Impuesto predial unificado	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Exonerar del impuesto predial unificado a aquellos predios que cumplan con las condiciones previstas en la reglamentación municipal legal vigente.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	055	
Nombre	Impuesto a las ventas por el sistema de clubes	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Inscribir en el Registro de Información Tributaria "R.I.T." las personas naturales y jurídicas que vendan mercancías a través del sistema de clubes, serán gravados por la Secretaría de Hacienda con el Impuesto bajo Ventas por el Sistema de Club.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	056	
Nombre	Impuesto de alumbrado público	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Liquidar impuesto de alumbrado público sobre los bienes inmuebles y servicios suscritos ubicados en la jurisdicción municipal.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	057	
Nombre	Impuesto predial unificado	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Inscribir en el inventario catastral los predios gravados con el impuesto predial unificado y expedir las liquidaciones y facturaciones conforme las reglamentaciones legales vigentes.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No

Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	058	
Nombre	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Presentación y pago de declaración de Sobretasa Gasolina Motor.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	059	
Nombre	Declaración y autoliquidación privada industria y comercio	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Autoliquidar el impuesto de industria y comercio y avisos, con base en los ingresos obtenidos en el año anterior, producto de las actividades industriales, comerciales y servicios realizados en la jurisdicción del Municipio de Sabaneta, en los términos que establece la reglamentación legal vigente.	• Automatización de actividades: Sí • Acceso por canal web: Sí • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: Sí • Horario 7x24: Sí • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial • Canal web	

ID	060	
Nombre	Declaración Retención en la Fuente ICA	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Liquidar y pagar el monto de las retenciones practicadas bimestralmente, producto de las compras de bienes o servicios en la jurisdicción del Municipio de Sabaneta, en los términos que establece la reglamentación legal vigente.	• Automatización de actividades: Sí • Acceso por canal web: Sí • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: Sí • Horario 7x24: Sí • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial • Canal web	

ID	061	
Nombre	Pago de Impuesto de industria y comercio	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Liquidación de Impuesto de industria y su complementarios de avisos y tableros	• Automatización de actividades: Sí • Acceso por canal web: Sí • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: Sí • Horario 7x24: Sí • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas Naturales – Persona Jurídicas	
Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m	
Canal de acceso	• Presencial • Canal web	

ID	062	
Nombre	ASEGURAMIENTO EN SALUD	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Brindar información y orientación a la comunidad del Municipio de Sabaneta, para afiliación en régimen subsidiado o contributivo, en temas de movilidad, portabilidad y traslado para	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No

	garantizar el acceso universal a la salud.	• Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	A comunidad en general ubicados en el municipio de Sabaneta.	
Horario de prestación del servicio	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	063	
Nombre	CONCEPTO SANITARIO	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener el concepto técnico sanitario emitido por la autoridad sanitaria municipal a través de una visita de vigilancia y control a los establecimientos comerciales e industriales abiertos o no al público, de conformidad con las normas sanitarias vigentes.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Establecimientos comerciales e industriales abiertos o no al público.	
Horario de prestación del servicio	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 am a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	064	
Nombre	Cancelación de la matrícula de arrendadores	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Cancelar de manera definitiva la matrícula de arrendadores de inmuebles destinados a vivienda urbana.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No
Usuario objetivo	Ciudadano Organizaciones	

	Extranjeros	• Programación de citas automatizada: No
Horario de prestación del servicio	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 am a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	065	
Nombre	Certificado de Residencia	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Expedición certificado(s) residencia	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Obtener una certificación sobre el lugar de residencia o domicilio en una determinada localidad o lugar del territorio.	
Horario de prestación del servicio	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 am a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	066	
Nombre	Certificado de Riesgo de Predios	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener información sobre si un predio está localizado en área urbana y si se encuentra o no en zona de riesgo, de acuerdo con sus condiciones físicas asociadas a factores de amenazas o riesgos naturales.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano	
Horario de prestación del servicio	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 am a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	067	
Nombre	Devolución de elementos incautados por ocupación ilegal del espacio público.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener la devolución de los elementos que fueron retenidos por la autoridad de policía por ocupación ilegal del espacio público.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano. Extranjeros	
Horario de prestación del servicio	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 am a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	068	
Nombre	Impuesto a la Publicidad Visual Exterior	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Declaración y pago del impuesto por la instalación y exhibición de toda publicidad exterior visual o medio masivo de comunicación destinado a informar o llamar la atención del público a través de elementos visuales como leyendas, inscripciones, dibujos, fotografías, signos o similares, visibles desde las vías de uso o dominio público, bien sean peatonales o vehiculares, terrestres, fluviales, marítimas o aéreas.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano Organizaciones Extranjeros	
Horario de prestación del servicio	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 am a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

}

ID	069	
Nombre	Inscripción de la Propiedad Horizontal	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Inscribir personería jurídica de la copropiedad sometida a Ley 675 de 2001; Certificación de Existencia y Representación legal de la propiedad horizontal; Extinción de la propiedad horizontal.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadanos Organizaciones Extranjeros	
Horario de prestación del servicio	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 am a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	070	
Nombre	INSCRIPCIÓN O CAMBIO DEL REPRESENTANTE LEGAL Y/O REVISOR FISCAL DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Registrar o cambiar a quienes ejerzan la representación legal y/o la revisoría fiscal de la persona jurídica del edificio o conjunto, sometido al régimen de propiedad horizontal.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano Extranjeros	
Horario de prestación del servicio	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 am a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	071	
Nombre	Licencia de Inhumación de Cadáveres	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Autorización para enterrar o depositar cadáveres, restos óseos y partes humanas en los cementerios.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Instituciones o dependencias públicas Ciudadano Organizaciones Extranjeros	
Horario de prestación del servicio	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 am a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	072	
Nombre	LICENCIA PARA LA CREMACIÓN DE CADÁVERES	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener la autorización para cremar o incinerar un cadáver, en calidad de familiar de un fallecido, hospital o funeraria.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Instituciones o dependencias públicas Ciudadano Organizaciones Extranjeros	
Horario de prestación del servicio	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 pm a 6:00 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m. y 2:00 am a 5:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	073	
Nombre	Matrícula de Arrendadores	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Habilitación para ejercer las actividades de arrendamiento de bienes raíces propios o de	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No

	terceros destinados a vivienda urbana, o realizar la intermediación comercial entre arrendadores o arrendatarios de tal tipo de bienes.	• Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Personas naturales y jurídicas	
Horario de prestación del servicio	De lunes a Jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 6:00 P.M. y Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	074	
Nombre	Permiso de Transporte de Menaje Doméstico	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Dar autorización para el transporte de muebles, enseres y electrodomésticos que conforman el menaje doméstico, cuando se vaya a realizar en el área del Municipio de Sabaneta o de un Municipio a otro entre las 7 P.M. Y las 6 A.M. Quedan excluidos los vehículos automotores.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Instituciones o dependencias públicas Ciudadano Organizaciones	
Horario de prestación del servicio	De lunes a Jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 6:00 P.M. y Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	075	
Nombre	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales	Oportunidades de mejora con TI

Descripción	Obtener la autorización o permiso para la realización de espectáculos públicos de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales estableciendo las condiciones de seguridad, que determinen técnicamente las autoridades o cuerpos de bomberos para prevenir incendios o situaciones de peligro y de acuerdo con la categoría de los fuegos artificiales.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Instituciones o dependencias públicas Ciudadano Organizaciones	
Horario de prestación del servicio	De lunes a Jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 6:00 P.M. y Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	076	
Nombre	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener la autorización para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados que comprenden las representaciones en vivo de expresiones artísticas en teatro, danza, música, circo, magia y todas sus posibles prácticas derivadas o creadas a partir de la imaginación, sensibilidad y conocimiento del ser humano que congregan la gente por fuera del ámbito doméstico.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No

Usuario objetivo	Instituciones o dependencias públicas Ciudadano Organizaciones	
Horario de prestación del servicio	De lunes a Jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 6:00 P.M. y Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	077	
Nombre	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener la autorización para la realización de espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas que comprenden las representaciones cinematográficas, corridas de toros, deportivos, ferias artesanales, desfiles de modas, reinados, atracciones mecánicas, peleas de gallos, de perros, circos con animales, carreras hípicas, desfiles en sitios públicos con el fin de exponer ideas o intereses colectivos de carácter político, económico, religioso o social.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Instituciones o dependencias públicas Ciudadano Organizaciones	
Horario de prestación del servicio	De lunes a Jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 6:00 P.M. y Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	078	
Nombre	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener el reconocimiento por parte de la autoridad Municipal o Distrital, de los lugares de reunión o escenarios que tienen por objeto y actividad principal la presentación de espectáculos públicos de las artes escénicas.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Instituciones o dependencias públicas Ciudadano Organizaciones Extranjeros	
Horario de prestación del servicio	De lunes a Jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 6:00 P.M. y Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	079	
Nombre	Reconocimiento de Personería Jurídica de los Organismos de Acción Comunal de Primero y Segundo Grado	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Acreditar a las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociaciones de Juntas de Acción Comunal como organizaciones sin ánimo de lucro, con capacidad suficiente para contraer obligaciones, ejercer derechos y realizar actividades en beneficio de la comunidad que representan.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Organizaciones	

Horario de prestación del servicio	De lunes a Jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 6:00 P.M. y Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	080	
Nombre	REGISTRO DE LA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Inscribir el medio masivo de comunicación destinado a informar o llamar la atención del público a través de elementos visuales como leyendas, inscripciones, dibujos, fotografías, signos o similares, visibles desde las vías de uso o dominio público, bien sean peatonales o vehiculares, terrestres, fluviales, marítimas o aéreas.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano Organizaciones Extranjeros	
Horario de prestación del servicio	De lunes a Jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 6:00 P.M. y Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	081	
Nombre	Supervisión Delegado de Sorteos y Concursos	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Realizar los sorteos y concursos con la supervisión de un delegado.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Instituciones o dependencias públicas Ciudadano Organizaciones Extranjeros	

Horario de prestación del servicio	De lunes a Jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 6:00 P.M. y Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	082	
Nombre	Autorización de rotura de vías y/o espacio público.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Atender las solicitudes relacionadas con la autorización de rotura de vías y/o espacio público en diferentes sitios del Municipio, para intervenir las redes de servicios públicos; conforme a las necesidades de desarrollo de la población, el uso efectivo de los recursos y la prestación de los servicios públicos a los diferentes sectores de la comunidad.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadanos: Adulto, Adulto mayor. Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa. Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a Jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 6:00 P.M. y Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	083	
Nombre	Ajuste de cotas de áreas	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Es la autorización para incorporar en los planos urbanísticos previamente aprobados por el curador	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No

	urbano o la autoridad municipal o distrital competente para expedir licencias, la corrección técnica de cotas y áreas de un predio o predios determinados cuya urbanización haya sido ejecutada en su totalidad.	• Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: General Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 a 12.00 y de 14:00 a 16:30	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	084	
Nombre	Aprobación de piscinas.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Es la autorización para la intervención del terreno destinado a la construcción de piscinas en que se verifica el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad definidas por la normatividad vigente.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: General Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	085	
Nombre	Aprobación de planos de propiedad horizontal	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener la aprobación de los planos de	• Automatización de actividades: No

	alinderamiento, cuadros de áreas o proyectos de división entre bienes privados y bienes comunes de la propiedad horizontal.	• Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: General Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	086	
Nombre	Autorización para el movimiento de tierras.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Es la aprobación correspondiente al conjunto de trabajos a realizar en un terreno para dejarlo despejado y nivelado, como fase preparatoria de futuras obras de parcelación, urbanización y/o construcción.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: General Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	087	
Nombre	Certificado de Estratificación socioeconómica	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Certificar el estrato socio – económico oficial de uno o varios inmuebles	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No

Usuario objetivo	residenciales o urbanos que se encuentren en jurisdicción del Municipio.	• Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
	Ciudadano: General Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	088	
Nombre	Certificado de Nomenclatura	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Certificar la Información concreta de ubicación y precisión que permite la identificación de un inmueble conforme a un código alfanumérico con la dirección asignada.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: General Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	089	
Nombre	Concepto de normas urbanísticas	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener el dictamen escrito sobre normas y usos permitidos en un predio o edificación, de conformidad con las normas urbanísticas del plan de ordenamiento territorial y los	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No

	instrumentos que lo desarrollen.	
Usuario objetivo	Ciudadano: General Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	090	
Nombre	Concepto de uso del suelo o ubicación	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener el dictamen escrito sobre uso o usos permitidos en un predio o edificación, de conformidad con las normas urbanísticas del plan de ordenamiento territorial y los instrumentos que lo desarrollen. El certificado de ubicación consiste en la atestiguación que por escrito expiden las autoridades competentes conforme a la factibilidad que presenta un bien inmueble para el desarrollo de actividades industriales, comerciales y/o de servicios.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: General Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	091	
Nombre	Copia certificada de planos	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener la certificación de que la copia adicional de los planos es idéntica a los planos que se aprobaron en la respectiva licencia urbanística.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: General Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	092	
Nombre	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Fijar las delimitaciones y la información sobre los determinantes aplicables para el ajuste de un Plan Parcial.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Adulto, adulto mayor Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	093	
Nombre	Expedición de alineamiento	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	El alineamiento es el documento por medio del cual la Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial o quien haga sus veces informa sobre un	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A

	predio ya urbanizado, la línea de parámetro, tipos de retiros, localización, destinación, edificabilidad, altura o volumetría, aislamientos (laterales, posteriores y antejardines), voladizos, estacionamientos, secciones viales y normas básicas de construcción.	• Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: General Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	094	
Nombre	Radicación y Formulación del proyecto de plan parcial	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Determinar el procedimiento para la formulación de planes parciales.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Adulto, Adulto mayor Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	095	
Nombre	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamientos	Oportunidades de mejora con TI

Descripción	Autorizar para ocupar una zona de cesión pública o de uso público con edificaciones destinadas al equipamiento comunal público.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Adulto mayor, adulto Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	096	
Nombre	Licencia de urbanismo y construcción	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	La licencia urbanística es el acto administrativo de carácter particular y concreto, expedido por el curador urbano o la autoridad municipal o distrital competente, por medio del cual se autoriza específicamente a adelantar obras de urbanización y parcelación de predios, de construcción, ampliación, modificación, adecuación, reforzamiento estructural, restauración, reconstrucción, cerramiento y demolición de edificaciones, de intervención y ocupación del espacio público, y realizar el loteo o subdivisión de predios.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: General Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	

Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	097	
Nombre	Modificación del plano urbanístico	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Actualizar la información contenida en los planos y cuadros de áreas de las urbanizaciones aprobadas y ejecutadas, cuya licencia esté vencida	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: General Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	098	
Nombre	Radicación de documentos para ejercer la actividad de enajenación (venta) de inmuebles destinados a vivienda.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Habilitar al interesado en promocionar, anunciar y /o desarrollar proyectos de vivienda en el Municipio de Sabaneta, para ejercer las actividades de enajenación (venta) de inmuebles.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: General Organizaciones: Micro, pequeña y mediana empresa, Grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:30 P.M.	

Canal de acceso	• Presencial	

ID	099	
Nombre	Esterilización Canina y Felina	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Esterilizar caninos o felinos mediante procedimiento quirúrgico para controlar el crecimiento poblacional.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No

ID	100	
Nombre	Registro de perros potencialmente peligrosos	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Inscribir en el censo de perros potencialmente peligrosos a los perros que han tenido episodios de agresiones a personas u otros perros, a los que han sido adiestrados para el ataque y la defensa o aquellos perros que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American staffordshire terrier, bullmastiff, doberman, dogo argentino, dogo de burdeos, fila brasilero, mastin napolitano, pitbull terrier, american pitbull terrier, de presa canario, rottweiler, staffordshire terrier, tosa japonés.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Todos los grupos poblacionales	
Horario de prestación del servicio	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	101	
Nombre	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	La actualización de la información en la base de datos del SISBEN se realiza cuando suceden las siguientes circunstancias en el hogar: a) Modificar números de teléfono. b) Modificar números de identificación incorrectos o cambiar tipo de documento de identidad. c) Modificar nombres mal digitados o incorrectos. La información de un miembro del hogar se puede actualizar sin necesidad de realizar visita a la vivienda. Esta actualización la ejecuta el administrador del SISBEN en la oficina municipal por medio de la aplicación SISBENApp. La actualización se realiza por cambios en el documento de identidad de las personas o por nombres mal registrados o por cualquier cambio que sufra el registro y que pueda ser demostrada. La solicitud debe ser presentada por un residente del hogar con capacidad de informar de manera calificada (preferiblemente el jefe del hogar), con fotocopias de los documentos a modificar.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadanos Colombianos, extranjeros con cédula de extranjería o Venezolanos con PEP y Pasaporte.	

Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M. Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:00 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	102	
Nombre	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Solicitar encuesta para acceder a la base de datos del SISBEN bajo las siguientes circunstancias: - Primera vez - Cambio de dirección en el mismo municipio - Inconformidad con el puntaje obtenido en una encuesta anterior. - Inclusión de tres o más personas o de un nuevo hogar en una vivienda donde existe uno o más hogares que ya tienen encuesta del SISBEN.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Todos los grupos poblacionales	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M. Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:00 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	103	
Nombre	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Registrar cambios en la composición del hogar, por	• Automatización de actividades: No

	la inclusión de una o varias personas en el núcleo familiar de un hogar existente en la base de datos del SISBEN, si la cantidad de personas a incluir supera los 3, se solicita una nueva encuesta.	• Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadanos Colombianos, extranjeros con cédula de extranjería o Venezolanos con PEP y Pasaporte	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M. Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:00 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	104	
Nombre	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	El SISBEN Sabaneta se compromete a realizar los trámites y servicios requeridos para que los habitantes del Municipio de Sabaneta puedan obtener la certificación por parte del Departamento Nacional de Planeación.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadanos Colombianos, extranjeros con cédula de extranjería o Venezolanos con PEP y Pasaporte.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M. Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:00 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

ID	105	
Nombre	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Registrar el retiro de la totalidad de los miembros de un hogar de la base de datos del SISBEN por traslado a otro municipio.	• Automatización de actividades: No • Acceso por canal web: No • Acceso por canal app móvil: No • Servicio totalmente online: No • Horario 7x24: N/A • Notificación automática de estado: No • Programación de citas automatizada: No
Usuario objetivo	Ciudadano: Ciudadanos Colombianos, extranjeros con cédula de extranjería o Venezolanos con PEP y Pasaporte.	
Horario de prestación del servicio	De lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 5:00 P.M. Viernes de 8:00 A.M. a 12.00 P.M. y de 2:00 a 4:00 P.M.	
Canal de acceso	• Presencial	

4 Situación Actual

La Dirección de Informática pertenece a la Secretaría General y bajo la dirección de un Ingeniero Informático, se realizan actividades de acompañamiento en el uso y apropiación de las TIC a todas las demás dependencias de la Administración Municipal, con el apoyo de profesionales y técnicos con competencias en sistemas, informática, seguridad, programación y proyectos de TI , los cuales prestan servicios a los diferentes usuarios mediante una mesa de ayuda “Service Desk Manager” especialmente para atención de requerimientos en soporte técnico.

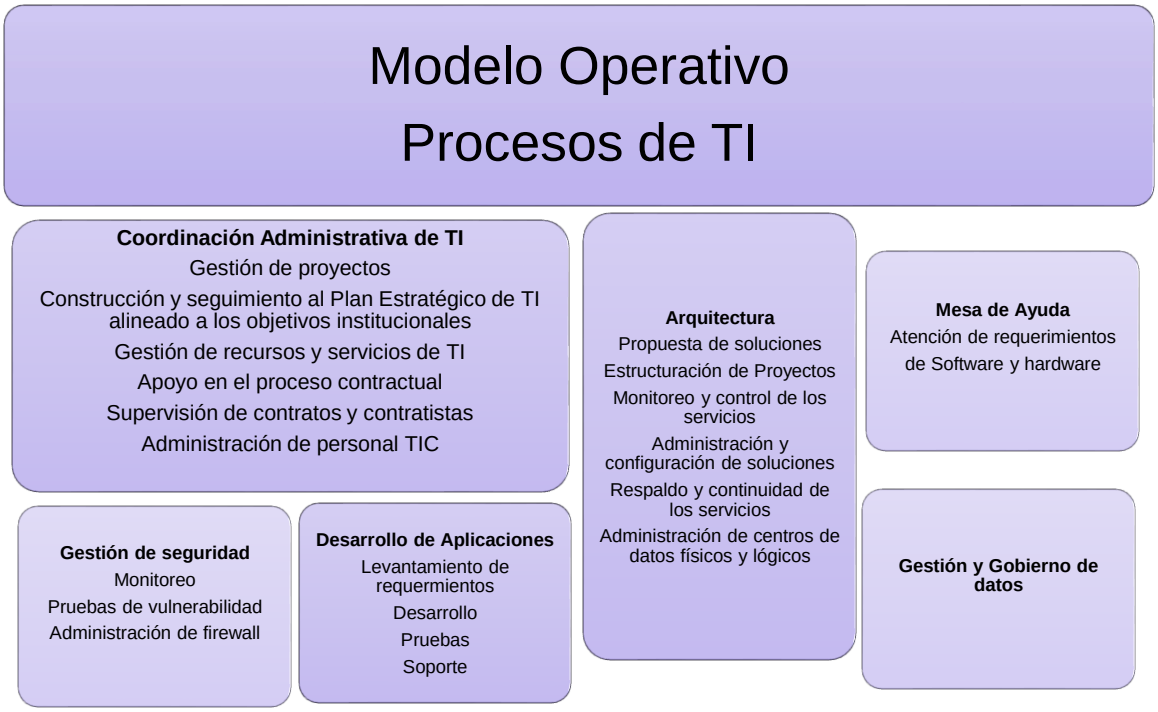


Ilustración 6 Modelo Operativo Procesos de TI

4.1 Estrategia de TI

Dentro de las estrategias implementadas por la Dirección de Informática se busca cumplir con las metas del Plan de Desarrollo Municipal “Todos somos Sabaneta – Sabaneta ciudad para el mundo - Sabaneta ciudad consciente” 2020 – 2023, garantizar un buen servicio al personal de la administración y grupos de interés, optimizar los procesos de la entidad a través del uso de sistemas de información eficientes, apoyar la toma de decisiones, promover el uso y apropiación de los recursos tecnológicos y garantizar la seguridad y privacidad de la información; Adicionalmente, la Dirección de Informática realiza actividades correspondientes al orden estratégico de la Entidad, detalladas en la siguiente imagen.

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.

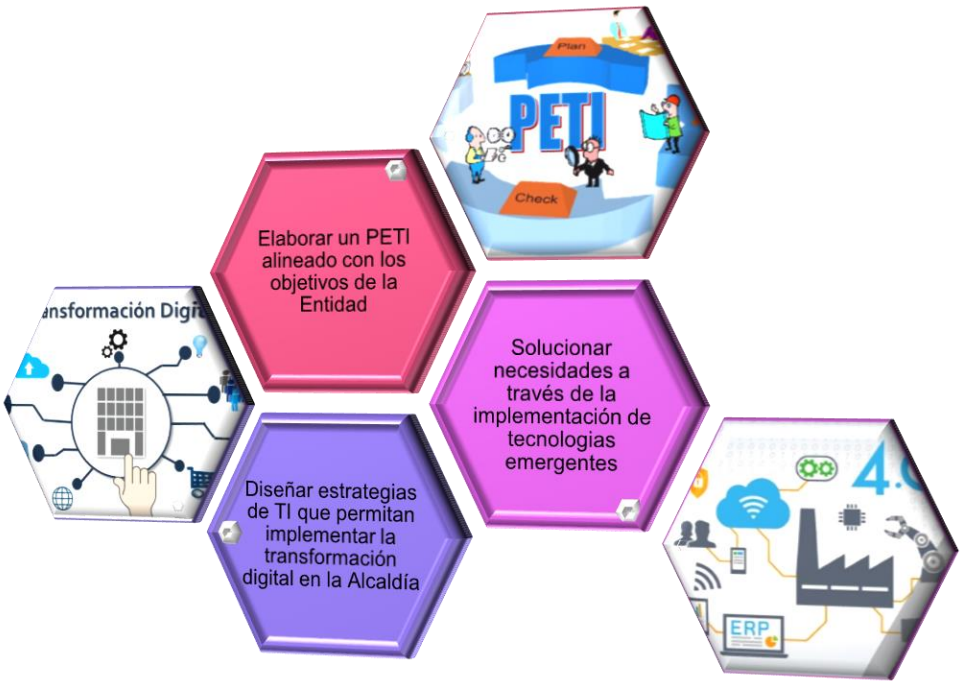


Ilustración 7 Estrategia de TI

4.1.1 Lienzo estratégico Modelo de TI

Tabla 1.4 4.1.1 Lienzo estratégico Modelo de TI

SOCIOS CLAVE	PROPUESTA DE VALOR	RELACIONES CON EL CLIENTE	SEGMENTOS
• **Estratégicos:** ✓ Alcalde ✓ Entidades descentralizadas del municipio • **Interno:** ✓ Secretario de Planeación ✓ Dirección de Comunicaciones ✓ Oficina de Atención al Ciudadano ✓ Subdirección de Logística ✓ Jurídica ✓ Comité de asesores • **Externo:** ✓ Municipios del Área Metropolitana ✓ Gobernación de Antioquia ✓ MinTIC ✓ Proveedores de servicios de comunicaciones ✓ Empresas desarrolladoras de software	• Disponibilidad de los recursos tecnológicos: ✓ Arquitectura ✓ Sistemas de información ✓ Personal de soporte • Calidad en la prestación de los servicios • Proyección como área estratégica	• **RELACIONES CON EL CLIENTE** ✓ Asistencia personal ✓ Soporte remoto • **CANALES** ✓ Presencial ✓ Telefónico ✓ Mesa de servicios ✓ Portal ✓ Sede electrónica ✓ Correo electrónico	• **INTERNOS** ✓ Áreas misionales ✓ Áreas de apoyo ✓ Áreas estratégicas ✓ Áreas de evaluación y control • **EXTERNOS** ✓ Ciudadanos del municipio de Sabaneta ✓ Contribuyentes ✓ Gobierno central ✓ Entes de Control ✓ Funcionarios públicos ✓ Contratistas y proveedores ✓ Grupos de interés
	FUENTES DE INGRESOS Presupuesto de funcionamiento Presupuesto de inversión		

4.1.2 MISIÓN Y VISIÓN DE TI

Misión

Contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales de la Alcaldía Municipal de Sabaneta, a través de una adecuada planeación y gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones; proporcionando Servicios de TI oportunos y de calidad, contando con un talento humano idóneo, comprometido con la eficiencia administrativa de la entidad, mejorando la experiencia de los ciudadanos y organizaciones con el acceso y uso de los Servicios Institucionales.

Visión

En el 2023 seremos un área estratégica que gestiona las tecnologías de la información y de las comunicaciones en beneficio de la prestación efectiva de los servicios de la entidad, fortaleciendo las capacidades institucionales y el desarrollo de nuestra misión con oportunidad, eficiencia y calidad.

Objetivos de TI

- Usar las nuevas tendencias tecnológicas de la Transformación Digital para generar Servicios institucionales y trámites más eficientes y accesibles por canales digitales.
- Agilizar la realización de los procesos críticos de la Entidad a través de la automatización de tareas y adopciones de metodologías ágiles.
- Eliminar o mitigar el riesgo de obsolescencia en los activos de TI.
- Optimizar las inversiones en TI a través del uso de la nube.
- Fortalecer la capacidad de gestión y explotación de los activos de datos.
- Fortalecer las habilidades de talento humano para contratar y supervisar los proveedores de TI.
- Fortalecer la capacidad de Gobierno de TI a través de las adopciones de marcos de referencia de Gobierno y Gestión de TI.
- Fortalecer las capacidades de intercambio de información con otras organizaciones.
- Proveer mecanismos que aseguren en las soluciones de TI la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información crítica y sensible.

4.1.3 Servicios de TI

Un Servicio de TI es un beneficio de Tecnologías de la Información brindado a las dependencias de una organización o a clientes externos, donde se asume por parte del proveedor del servicio toda la complejidad relacionada con la ejecución de actividades requeridas, la gestión de recursos y la asunción de los riesgos derivados.

La Dirección de Informática es un área de apoyo que opera de manera transversal a toda la Entidad, prestando servicios vitales para el funcionamiento de la Administración municipal; el catálogo de servicios de TI describe la capacidad de operación que dispone la entidad para el óptimo desarrollo de su gestión administrativa y misional, garantizando la continuidad de los servicios durante los 365 días del año y minimizando las interrupciones que puedan afectar la prestación de los servicios.

A continuación, se describe de manera general los servicios que presta la Dirección de Informática al interior de la entidad.

Identificador	Nombre	Descripción
Servicio_TI_001	Servicios de arquitectura empresarial y soporte de Infraestructura Tecnológica	Este servicio soporta la capacidad de operación de la infraestructura tecnológica en la entidad, administración del Centro de datos principal y alterno (respaldo de información), soporte y mantenimiento de Hardware y Software, correo electrónico, Conectividad, Red Local e Inalámbrica, Red WAN, IPV4 Continuidad, Disponibilidad, atención de contingencias, gestión de ANS en mesa de ayuda, administración de servidores, bases de datos y unidades de red.
Servicio_TI_002	Línea estratégica de TI	Elaborar un PETI alineado con los objetivos de la Entidad, comunicar y divulgar su contenido. Realizar seguimiento y control a la ejecución de los proyectos de la Dirección. Implementar las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital. Promover los proyectos dirigidos a la transformación digital de la Alcaldía. Analizar y evaluar la viabilidad de utilizar tecnologías emergentes. Elaborar los catálogos de planes, proyectos y servicios que presta la Dirección.

Tabla 15 Servicios Generales Direccion de Informatica

Tabla 16 Servicio 001 Acceso a Internet por Wifi

ID	001
Nombre	Acceso a internet por WIFI
Descripción	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de 100 GB de bajada, 20 Gb de subida y soporta máximo 50 usuarios conectados concurrentemente
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio • IVR • Formulario en papel • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

Tabla 17 Servicio 002 Acceso a la intranet

ID	002
Nombre	Acceso a la intranet
Descripción	Acceso a la intranet de la Entidad para el uso de los recursos tecnológicos.
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio • Sistema Financiero • Sistema Gestión de Calidad
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Está en proceso de implementación

Tabla 18 Servicio 003 Acceso a la red interna por VPN

ID	003
Nombre	Acceso a la red interna por VPN
Descripción	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad

Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Software de mesa de servicio • Sistema financiero Delta • Conexión a estaciones de trabajo
Acuerdo de nivel de servicio	99%

Tabla 19 Servicio 004 Correo Electrónico y Herramientas Colaborativas

ID	004
Nombre	Correo electrónico junto con las herramientas colaborativas
Descripción	• Servidor Exchange 2013 con un buzón de almacenamiento de 1GB y 400 MB acceso desde el cliente Microsoft Outlook o a través del navegador web (OWA).
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico Corporativo
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 20 Servicio 005 Telefonía IP

ID	005
Nombre	Telefonía IP
Descripción	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 21 Servicio 006 Plataforma de PQRSD

ID	006
Nombre	Plataforma de PQRSD
Descripción	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Categoría	Aplicación PANAL
Usuario objetivo	• Público en general
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico
Acuerdo de nivel de servicio	
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 22 Servicio 007 Gestión de red interna colaboradores

ID	007
Nombre	Gestión de red interna colaboradores
Descripción	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet). EAPSA apoya en el soporte de la red
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Entidad área de TI
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 23 Servicio 008 Gestión de red de infraestructura tecnológica

ID	008
Nombre	Gestión de red de infraestructura tecnológica
Descripción	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red que usan los Sistemas de información
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	99,97%

Tabla 24 Servicio 009 Antivirus

ID	009
Nombre	Antivirus
Descripción	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás.
Categoría	Seguridad Sophos Central
Usuario objetivo	Entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	99%

Tabla 25 Servicio 010 Gestión de equipos de Cómputo

ID	010
Nombre	Gestión de equipos de cómputo
Descripción	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio • Proceso de manteamientos correctivos
Acuerdo de nivel de servicio	2 días hábiles

Tabla 26 Servicio 011 Instalación de Software en equipo de computo

ID	011
Nombre	Instalación de software en Equipos de computo
Descripción	Instalación de software por demanda en los equipos de computo de los funcionarios o contratistas
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	Timpos de NAS

Tabla 27 Servicio 012 Videollamadas

ID	012
Nombre	Microsoft Teams
Descripción	Acceso de servicio de video llamada a través de (Herramienta Microsoft Teams)
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	99%

Tabla 28 Servicio 013 Página Web Institucional

ID	013
Nombre	Página web institucional
Descripción	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Ciudadanos
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Canal web página institucional
Acuerdo de nivel de servicio	99%

Tabla 29 Servicio 014 Sitio Intranet

ID	014
Nombre	Sitio Intranet
Descripción	Sitio web institucional que integra información sobre servicios internos, trámites, noticias, eventos de interés, políticas, normatividad.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 30 Servicio 015 Soporte de aplicaciones

ID	015
Nombre	Soporte aplicaciones Mesa de Ayuda
Descripción	Gestión de incidentes y/o problemas presentados en las aplicaciones
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 31 Servicio 016 Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación, preproducción

ID	016
Nombre	Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y preproducción
Descripción	Preparación y configuración de ambientes para desarrollos, procesos de aseguramiento de calidad y capacitaciones en los diferentes sistemas de información
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas del área de TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Actualmente se cuenta con unos entornos en prueba que se deben licenciar

Tabla 32 Servicio 017 Gestión de Infraestructura de TI

ID	017
Nombre	Gestión de infraestructura de TI
Descripción	Administración y monitoreo de servidores, servidores de aplicaciones, servidores web, sistemas de información, herramientas de software, soluciones en la nube y demás elementos de infraestructura de TI
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Área de TI
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana

Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio • Formulario en papel • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	24 horas máximo de atención a solicitudes de cambio

Tabla 33 Servicio 018 Adquisición de licencias de software

ID	018
Nombre	Adquisición de licencias de software
Descripción	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Área de TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio • Formulario en papel • Formato de compra de equipos y licencias
Acuerdo de nivel de servicio	Anual
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se requiere licencias varios equipos y servidores

Tabla 34 Servicio 019 Mantenimiento de Aplicaciones

ID	019
Nombre	Mantenimiento de aplicaciones
Descripción	• Servicio que se encarga de realizar cambios en los sistemas de información para: • Corregir errores recurrentes • Actualizar software base • Aumentar la capacidad funcional de la aplicación
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Usuarios de los sistemas de información
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	3 días de atención de mantenimientos correctivos con los diferentes proveedores
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 35 Servicio 020 Administración de bases de datos

ID	020
Nombre	Administración de bases de datos
Descripción	Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Área de TI
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Tareas programadas Jobs
Acuerdo de nivel de servicio	Cada 15 días depuración de logs de las bases de datos

Tabla 36 Servicio 020 Administración de bases de datos

ID	021
Nombre	Gestión de backup
Descripción	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Área de TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Veeam Backup • Tareas programadas
Acuerdo de nivel de servicio	No aplica

Tabla 37 Servicio 022 Gestión de Proyectos de TI

ID	022
Nombre	Gestión de proyectos de TI
Descripción	Servicio que permite planear, ejecutar y realizar seguimiento a proyectos que afectan los procesos o elementos de la arquitectura de TI
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Cada año se proyecta las compras de equipos de TI
Canal de soporte	• Correo electrónico • Formulario en papel
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo a estimación

Tabla 38 Servicio 023 Virtualización de Servidores

ID	023
Nombre	Servicio de Virtualización de servidores
Descripción	Servicio que permite virtualizar servidores físicos en varias máquinas virtuales, las cuales pueden proveer a su vez servicios de hosting a las diferentes soluciones de software.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio • Conexión Remota • Conexión a los clúster
Acuerdo de nivel de servicio	No aplica

Tabla 39 Servicio 024 Servicio de Supervisión de proveedores de TI

ID	024
Nombre	Servicio de supervisión de proveedores de TI
Descripción	Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Área de TI
Horario de prestación del servicio	Cada que se solicita al proveedor
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con estimación

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

Las políticas de operación definen las líneas de acción que promueven el adecuado manejo de los recursos tecnológicos, el uso de los servicios de internet y la política de respaldo y contingencia de la información procesada en la Entidad.

Para tal efecto, la entidad ha 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.

Se creó el decreto 534 de 2010 en donde se implementó y reglamento el uso de los servicios de internet y la política de respaldo y contingencia de la información procesada en el municipio de Sabaneta, en el pasar del tiempo y la evolución tecnológica se vio la necesidad de incluir toda la infraestructura tecnológica en donde por medio de la resolución 521 de 2017 se derogó el decreto 534 y se adicionaron nuevos lineamientos. En base a la nueva resolución se procedió a la elaboración del manual de políticas de seguridad y privacidad de la información en dónde; La dirección de informática en representación de la administración municipal, entendiendo la importancia de una adecuada gestión de la información, se ha comprometido con la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información buscando establecer un marco de confianza en el ejercicio de sus deberes con el Estado y los ciudadanos, todo enmarcado en el estricto cumplimiento de las leyes y en concordancia con la misión y visión de la entidad.
La administración municipal para el cumplimiento de su misión, visión y apegados a sus valores institucionales, establece la función de seguridad de la información con el objetivo de:

- Minimizar el riesgo en las funciones más importantes de la entidad.
- Cumplir con los principios de seguridad de la información
- Mantener la confianza de sus servidores públicos, contratistas y demás usuarios externos
- Apoyar la innovación tecnológica
- Implementar el sistema de gestión de seguridad de la información
- Proteger los activos tecnológicos
- Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información
- Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los servidores públicos, contratistas, practicantes, aprendices y demás usuarios externos de la administración municipal.
- Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes

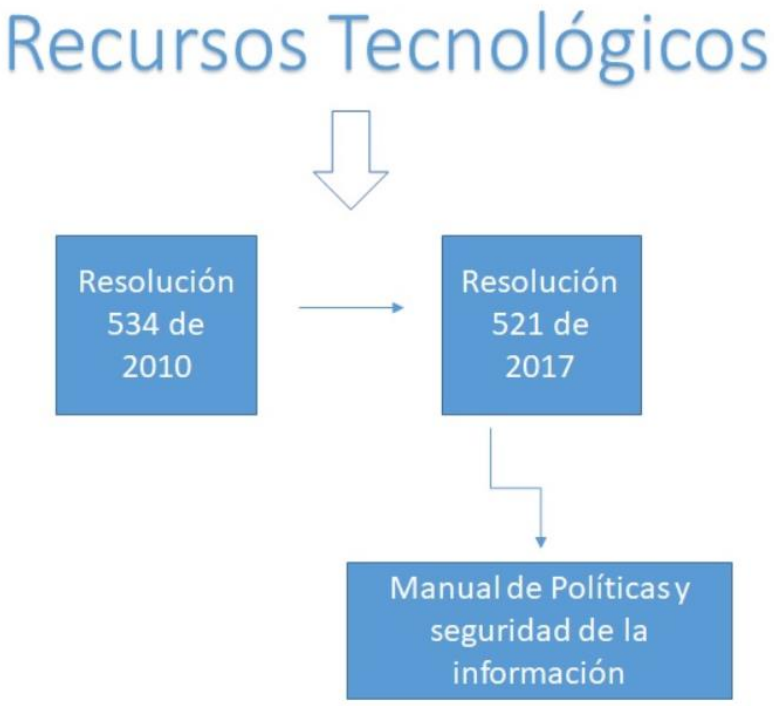


Ilustración 8 proceso de implementación de seguridad en recursos tecnologicos

4.1.5 Capacidades de TI

Para identificar las capacidades de TI, se tiene en cuenta el inventario de los diferentes sistemas de información, considerando el mapa estratégico con sus respectivos procesos (Estratégicos, Misionales y de apoyo) relacionados directamente con el conjunto de recursos de TI que soportan la operación y en general la Arquitectura que posee la Entidad y sus aplicaciones, en donde se integran las plataformas tecnológicas (físicas y virtuales), almacenamiento, seguridad, bases de datos y ambientes de trabajo.

Tabla 40 Capacidades de TI

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

4.1.6 Tablero de control de TI

Para el Plan de Desarrollo Municipal 2020- 2023: **"Todos Somos Sabaneta – Sabaneta Ciudad para el Mundo – Sabaneta Ciudad Consciente" dentro del gran reto confianza y gobierno digital que contiene el Programa Gobierno inteligente: liderazgo, gestión, gobernanza, y gobernabilidad para Sabaneta,** la Direccion TI se propuso sacar adelante dos proyectos:

1. Transformación Digital Institucional, el cual contiene 6 indicadores de producto:

- Sistemas de información para mejorar la eficiencia administrativa
- Actualización de la política de seguridad digital
- Alfabetizaciones en Política Gobierno Digital
- Trámites y Servicios en Línea

- Integración de la página web y sus servicios al portal único de estado colombiano .GOV.CO.
- Modernización de la plataforma digital implementada- Hardware.

2. Desarrollo de una ciudad inteligente para el mundo, el cual contiene 5 indicadores de producto:

- Zonas Digitales al Ciudadano recuperadas
- Ampliación de las Zonas Digitales
- Mínimo vital de acceso a internet
- Cultura de Ciudad Inteligente creada e implementada. Todos Somos Sabaneta Ciudad para el Mundo.
- Diagnóstico para la implementación de Open Data y Big data

El siguiente cuadro se relaciona los indicadores de control de la dirección de informática para la presente vigencia.

DIMENSIÓN 2. GESTIONEMOS NUESTRA INSTITUCIONALIDAD CON LEGALIDAD, CONFIANZA Y CONSCIENCIA					
R2. Confianza y Gobierno Digital					
Programa	Proyecto	Indicadores de producto	Unidad	Línea base	Meta
		Encuentros con el alcalde en el territorio realizados	Número	29	60
	Sistema de Atención y Servicio a la Ciudadanía ARTICULACIÓN RURAL	Estrategia de Socialización de trámites y servicios implementada	Número	1	4
		Ferias de Atención al Ciudadano ejecutadas	Número	1	7
		Estrategia de Socialización y divulgación de la Política y Manual de Atención al Ciudadano implementada	Número	1	1
	Transformación Digital Institucional COVID-19	Sistemas de información para mejorar la eficiencia administrativa implementados	Número	3	3
		Actualización de la política de seguridad digital	Número	1	1

Tabla 41 indicadores de control de la dirección de informática

DIMENSIÓN 2. GESTIONEMOS NUESTRA INSTITUCIONALIDAD CON LEGALIDAD, CONFIANZA Y CONSCIENCIA

R2. Confianza y Gobierno Digital

Programa	Proyecto	Indicadores de producto	Unidad	Línea base	Meta
		Alfabetizaciones en Política de Gobierno Digital realizadas	Número	1	4
		Trámites y servicios en línea implementados	Número	2	11
		Integración de la página web y sus servicios al portal único de estado colombiano	Número	0	1
		Modernización de la plataforma digital implementada. Hardware	Número	1	1
	Ciudad Inteligente para el Mundo ARTICULACIÓN REGIONAL COVID-19	Zonas Digitales al ciudadano recuperadas	Número	17	17
		Ampliación de las Zonas Digitales ejecutada	Número	17	20
		Mínimo vital de acceso a internet	Número	0	500

DIMENSIÓN 2. GESTIONEMOS NUESTRA INSTITUCIONALIDAD CON LEGALIDAD, CONFIANZA Y CONSCIENCIA					
R2. Confianza y Gobierno Digital					
Programa	Proyecto	Indicadores de producto	Unidad	Línea base	Meta
		Cultura de ciudad inteligente creada e implementada	Número	0	1
		Diagnóstico para la implementación de Open Data y Big Data realizado	Número	0	1

4.2 Gobierno de TI

Este dominio está representado en la cadena de valor de la Dirección de Informática, orientado bajo el esquema del ciclo PHVA desde su planeación y hasta el logro de resultados, marcando las directrices que permiten implementar la gobernabilidad de TI, definiendo políticas que se alineen adecuadamente con los procesos y procedimientos de la entidad.

Cadena de Valor de TI Proceso, Subprocesos, Procedimientos y documentación relacionada.

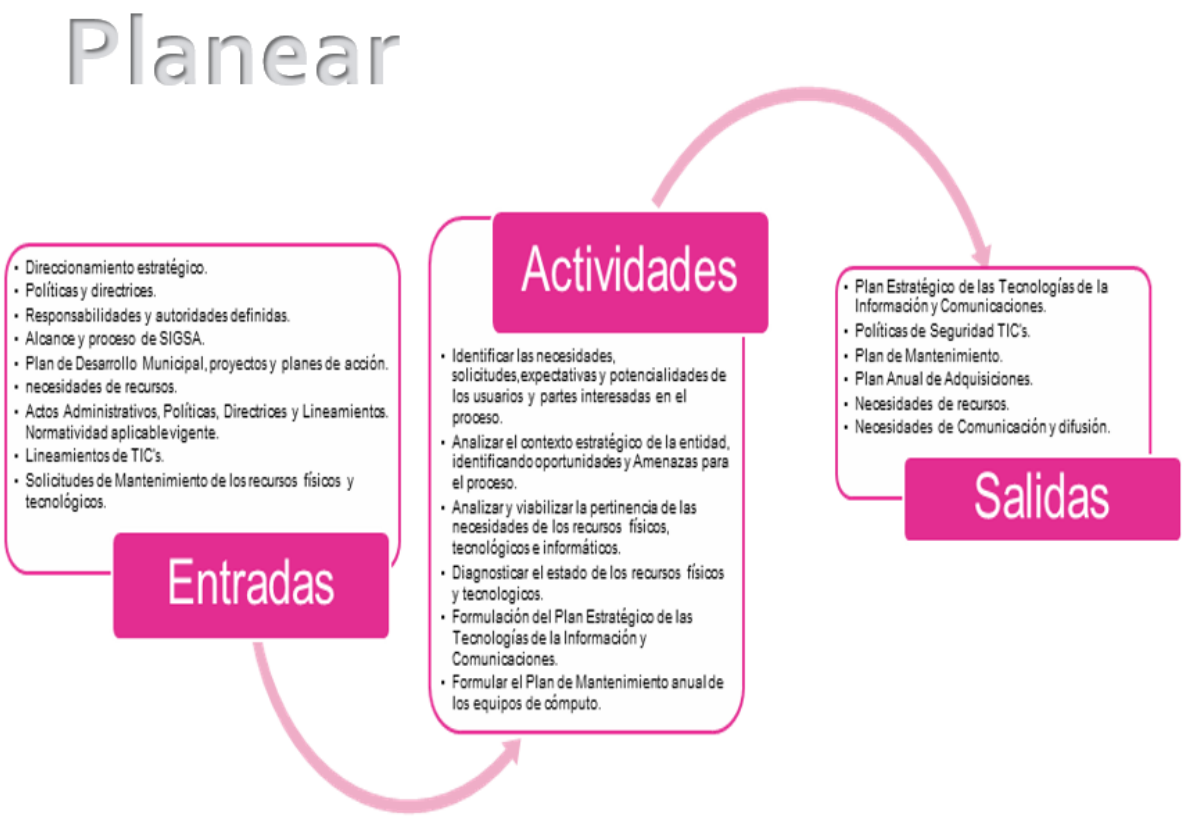
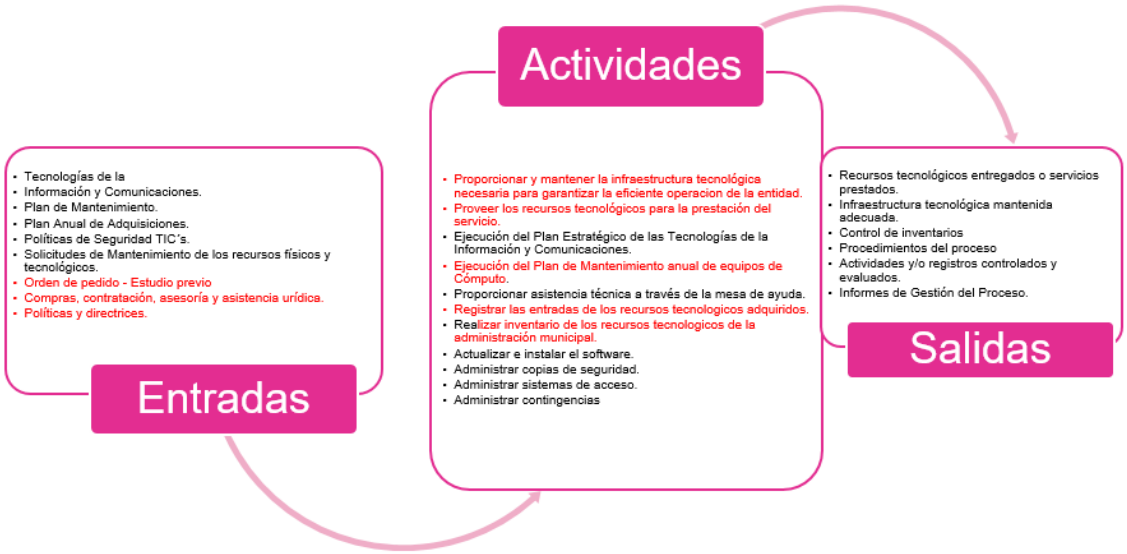
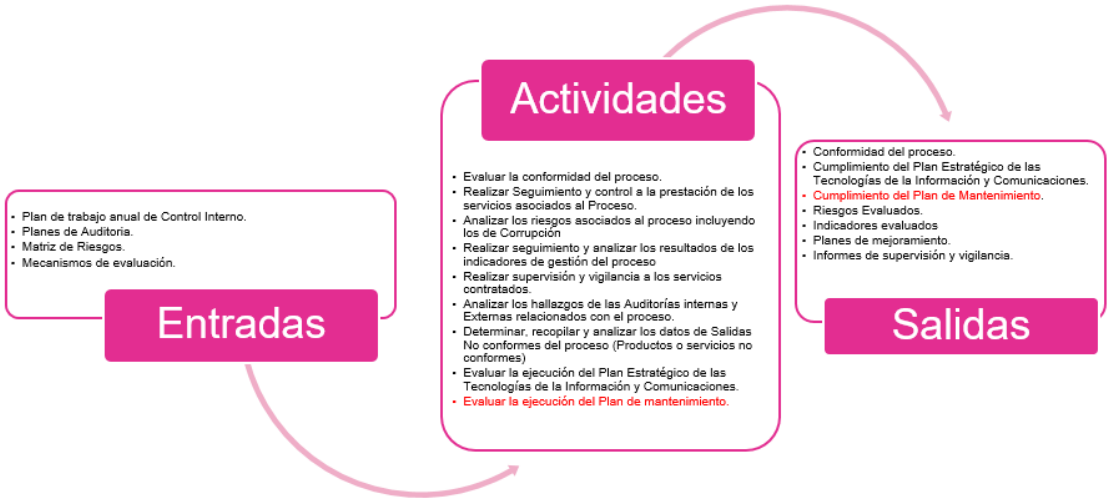


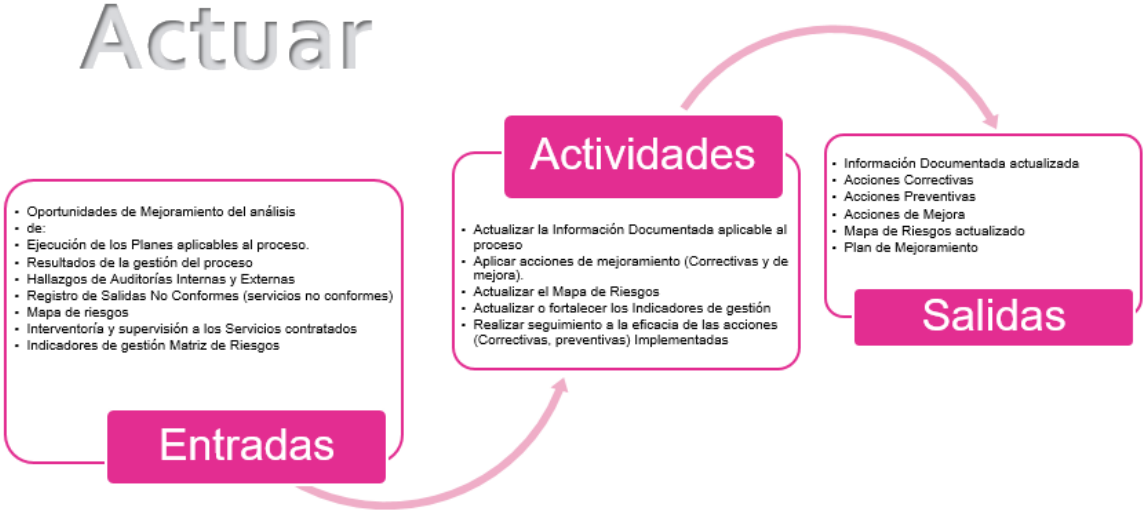
Ilustración 9 esquema del ciclo PHVA Gobierno de TI



Verificar



Actuar



Esquema de Gobierno de TI

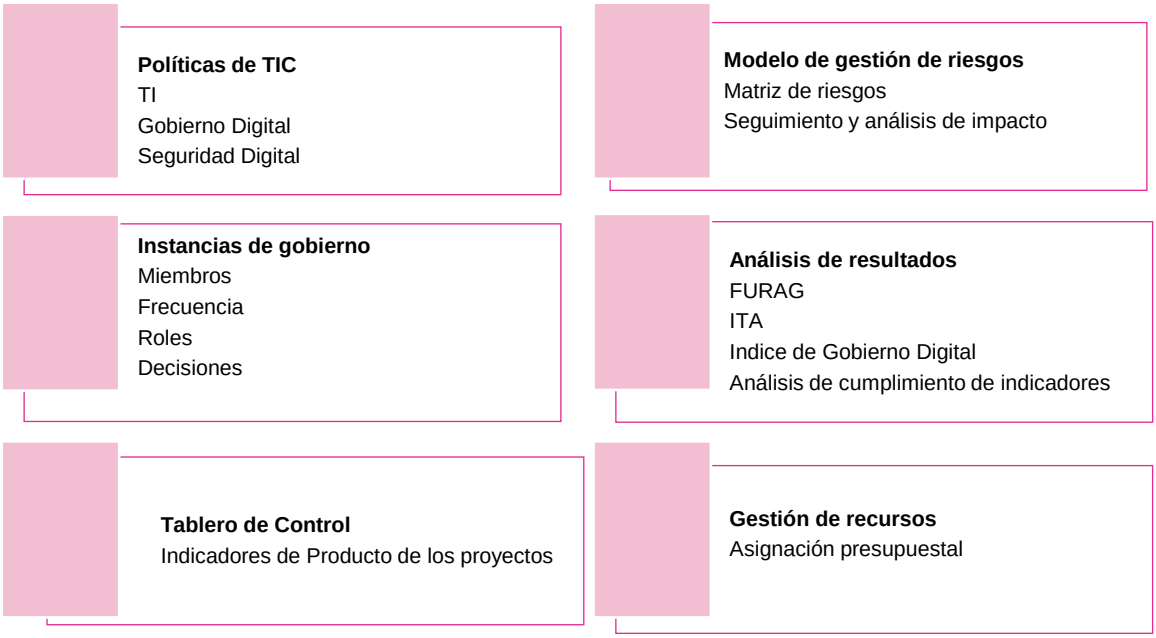


Ilustración 10 Esquema de Gobierno de TI

4.2.1 Modelo de Gobierno de TI

La toma de decisiones en lo relacionado con las TIC está representada por la Secretaría General, donde con periodicidad trimestral 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.

Miembros que componen la instancia de decisión:

- Alcalde
- Secretaría General
- Director de Informática

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

En promedio durante la última vigencia anual se desarrollaron 4 reuniones de este comité.

Definición y gestión de la Matriz riesgos de TI a nivel general.

La matriz de riesgos está alineada con los procesos de la Dirección de Informática y hace parte de la gestión institucional de riesgos de la gestión de tecnologías de la Información.

A continuación, se ilustra la matriz de riesgo a corte al último trimestre – Diciembre de 2020.

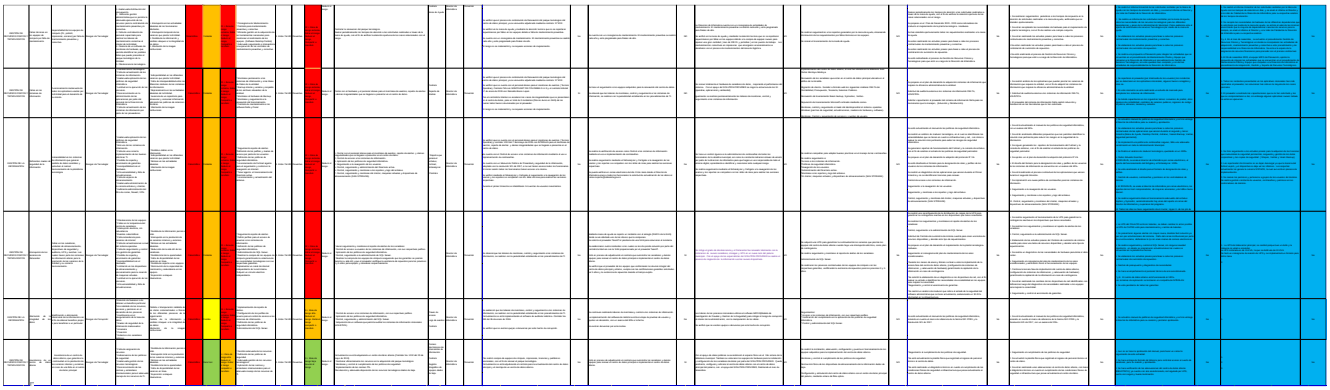


Ilustración 11 Matriz de Riesgos de TI - cuarto trimestre 2020.

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

Trimestralmente se revisan los reportes de ejecución del presupuesto, se toman decisiones al respecto y de ser necesario evalúan la gestión de adiciones o ajustes al presupuesto.

744100	Actualización de sistemas de información ICLD	545.012.500,00	0,00	543.434.761,00	394.972.261,00	543.434.761,00	394.972.261,00	543.434.761,00
745100	Adecuación de infraestructura TIC por dependencias ICLD	458.477.872,00	60.711.867,00	458.189.739,00	149.768.331,00	458.189.739,00	149.768.331,00	458.189.739,00
746100	Implementación de la Política de Gobierno Digital ICLD	63.475.500,00	0,00	63.475.500,00	10.411.000,00	63.475.500,00	10.411.000,00	63.475.500,00
747100	Implementación de trámites en línea ICLD	53.032.000,00	0,00	53.032.000,00	9.308.000,00	53.032.000,00	9.308.000,00	53.032.000,00

Gestión de asignación de Recursos Humanos

Mensualmente se revisan los informes de actividades de los contratistas para verificar el desempeño del personal y evaluar si se cuenta con el personal suficiente e idóneo, luego se toman decisiones al respecto.

DESCRIPCIÓN			Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
			TOTAL PROYECTO			817.227.360
COMPONENTE	1. Sistemas de información para mejorar la eficiencia administrativa implementados					329.966.940
	Actividad	15. Programas de informática y bases de datos				$ 0
	Elemento ó insumo	Paquetes de Software	Unidad	0	33.807.120	$ -
	Actividad	19. Adquisición de Servicios				$ 329.966.940
	Elemento ó insumo	Servicios profesionales (Ingeniero) -	Meses	6	3.748.500	$ 22.491.000
		Servicios profesionales (Ingeniero) -	Meses	6	3.123.240	$ 18.739.440
		Servicios profesionales (Ingeniero) -	Meses	5	3.748.500	$ 18.742.500
		Servicios de apoyo a la administración pública (Tecnológico)	Meses	6	2.499.000	$ 14.994.000
		Convenios y contratos (Windows Server)	unidad	1	80.000.000	$ 80.000.000
		Convenios y contratos (Soporte informatica)	unidad	1	15.000.000	$ 15.000.000
		Convenios y contratos (Office)	unidad	1	95.000.000	$ 95.000.000
		Convenios y contratos (Mesa de Ayuda)	unidad	1	65.000.000	$ 65.000.000
COMPONENTE	2. Política de seguridad digital actualizada					$ 22.491.000
	Actividad	15. Programas de informática y bases de datos				$ 0
	Elemento ó insumo	Paquetes de Software	Unidad	0	20.000.000	$ -
	Actividad	6. Maquinaria de oficina, contabilidad e informática				$ 0
	Elemento ó insumo	Maquinaria de Informática y sus partes	Unidad	0	50.000.000	$ -
	Actividad	19. Adquisición de Servicios				$ 22.491.000
	Elemento ó insumo	Servicios profesionales (Ingeniero) -	Meses	6	3.748.500	$ 22.491.000
COMPONENTE	3. Alfabetizaciones en Política de Gobierno Digital realizadas					$ 79.175.340
	Actividad	19. Adquisición de Servicios				$ 79.175.340
	Elemento ó insumo	Servicios de apoyo a la administración pública (Técnico) -	Meses	6	2.123.640	$ 12.741.840
		Servicios profesionales (Ingeniero) -	Meses	6	3.748.500	$ 22.491.000

		Servicios profesionales (Ingeniero) -	Meses	5	3.748.500	$ 18.742.500
		Servicios profesionales (Ingeniero) -	Meses	6	4.200.000	$ 25.200.000
COMPONENTE	**4. Trámites y servicios en línea implementados**					**$ 30.000.000**
	Actividad	**19. Adquisición de Servicios**				**$ 30.000.000**
	Elemento ó insumo	Servicios de apoyo a la administración pública (Tecnólogo especializado) -	Meses	6	5.000.000	$ 30.000.000
COMPONENTE	**5. Integración de la página web y sus servicios al portal único de estado colombiano**					**$ 12.741.840**
	Actividad	**19. Adquisición de Servicios**				**$ 12.741.840**
	Elemento ó insumo	Servicios de apoyo a la administración pública (Técnico) -	Meses	6	2.123.640	$ 12.741.840
	Actividad	**15. Programas de informática y bases de datos**				**$ 0**
	Elemento ó insumo	Paquetes de Software	Unidad	0	60.000.000	$ -
COMPONENTE	**6. Modernización de la plataforma digital implementada. Hardware**					**$ 342.852.240**
	Actividad	**19. Adquisición de Servicios**				**$ 242.852.240**
	Elemento ó insumo	Servicios profesionales (Ingeniero) -	Meses	6	3.748.500	$ 22.491.000
		Servicios de mantenimiento, reparación e instalación (Apoyo Administrativo especializado) -	Meses	6	1.623.840	$ 9.743.040
		Servicios de apoyo a la administración pública (Técnico) -	Meses	5	2.123.640	$ 10.618.200
		Convenios y contratos (Implementación IPV6)	Unidad	1	200.000.000	$ 200.000.000
	Actividad	**6. Maquinaria de oficina, contabilidad e informática**				**$ 100.000.000**
	Elemento ó insumo	Maquinaria de informática y sus partes	Unidad	1	100.000.000	$ 100.000.000

4.2.2 Modelo de Gestión de TI

Ilustración 12 Modelo de Gestión de TI

GESTION ADMINISTRATIVA, DE ALINEAMIENTO, ORGANIZACIÓN & PLANEACIÓN DE 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 y contrataciones
- Gestión contractual recursos y servicios de TI
- Supervisión de contratos de TI
- Gerencia de proyectos de TI
- Administración personal de tic (funcionarios y contratistas)
- Gestión de uso y apropiación de la tecnología

GESTION CICLO DE VIDA DEL LOS SISTEMAS DE INFORMACION

- Ingeniería de requerimientos de soluciones
- Pruebas de aceptación
- Gestión de defectos
- Entrenamiento de partes interesadas
- Administración de la configuración
- Administración de ambientes (desarrollo, producción)

GESTION 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 bodegas y lagos de datos
- Administrar repositorios de contenido
- Administrar publicaciones de contenido en portales
- Administrar los respaldos (backups)

GESTION DE LICENCIAMIENTOS Y SUSCRIPCIONES

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

GESTION OPERATIVA DE LOS SERVICIOS DE TI

- Gestión de acuerdos de niveles de servicio
- Administrar configuración herramienta de mesa de servicios
- Gestión de incidentes
- 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
- Gestión de almacenamiento y respaldo de información

ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION

- Administración del sistema de seguridad de la información (SGSI)
- Gestión de políticas de seguridad de la información
- Gestión y desarrollo de la cultura de seguridad de la información
- Gestión de cuentas usuarios, permisos, perfiles
- Planear y ejecutar pruebas de seguridad (vulnerabilidad)
- Gestión de incidentes de seguridad
- Administrar configuración equipos de seguridad informática (firewall, dlp, etc.)

4.2.3 Estructura y Organización humana de TI

A continuación, se describe la estructura organizacional de TI de la entidad, la cual está alineada con (los procesos, procedimientos y actividades) que soportan la gestión de las Tecnologías de la Entidad.

Ilustración 13 Estructura organizacional de TI

Fuente: Elaboración propia Dirección de Informática – Alcaldía de Sabaneta.

Tabla 43 Matriz de Responsabilidades del personal con respecto a los procesos

CARGO	CANT.	TIPO DE CONTRATACIÓN	PERFIL
Director de TI	1	Libre nombramiento y remoción	Según manual de funciones
Técnico Operativo	2	Carrera Administrativa	Ing de sistemas o afines
Secretaria	2	Carrera Administrativa	Administrativo
Profesionales	7	Prestación de Servicios	Ing. De Sistemas o afines

Técnicos administrativos	2	Prestación de Servicios	Técnicos en sistemas o administrativos
Técnicos	3	Prestación de Servicios	Técnicos en sistemas o administrativos

Tabla 44 Roles vs Funciones

Rol	Cantidad	Funciones
Director de Informática	1	Planear, organizar, dirigir y controlar los componentes humanos, financieros y físicos que integran la infraestructura tecnológica y de comunicaciones de la Administración Municipal, mediante la implantación de sistemas de información que garanticen oportunidad, confiabilidad, unificación de los datos y agilidad en la toma de decisiones; sobre una plataforma estándar y compatible que asegure la creación de canales y servicios interactivos con la comunidad.
Técnicos operativos	**2**	Garantizar la operación de los servicios de TI Administrar la mesa de ayuda
Profesionales con experiencia	**2**	Apoyar en los procesos de planeación y gestión de TI Apoyar tareas del nivel estratégico
Profesionales en procesos transversales y soporte técnico	**6**	Apoyar el proceso de desarrollo y automatización de procesos internos Apoyar la gestión de los procesos de servicios digitales Gestionar los ANS Gestión de procesos de los sistemas de información Gestión de infraestructura Gestión de seguridad
Técnicos en soporte	2	Garantizar la operación de los servicios de TI Administrar la mesa de ayuda
Técnicos administrativos	2	Apoyar los procesos administrativos, de calidad y el cumplimiento de las políticas del MIPG que aplican a la Dirección de Informática
Secretarias	2	Funciones operativas y secretariales

4.2.4 Gestión de Proyectos

Dominio Legal

• Define de manera integral y completa las actividades necesarias para evaluar los aspectos legales asociados a un proyecto, desde su estructuración, estudio de viabilidad, contratación y cierre:

La Dirección de Informática del Municipio de Sabaneta, actualmente cuenta con dos proyectos que se encuentran enmarcados dentro del Plan de Desarrollo “Todos Somos Sabaneta, Sabaneta Ciudad para el Mundo, Sabaneta Ciudad Consciente 2020-2023”.

Desde ahí parte la necesidad de la formulación de los proyectos en la metodología MGA WEB y posteriormente el registro en la plataforma SUIFP – Sistema Único de Inversiones y Finanzas Publicas.

Los códigos con que actualmente están registrados los proyectos son:

- ✓ 2020056310015 - Transformación digital institucional en el Municipio de Sabaneta

- ✓ 2020056310035 - Desarrollo de una ciudad inteligente para el mundo en el Municipio de Sabaneta

Una vez se cuenta con el radicado y viabilidad de los proyectos, la Dirección de Informática da inicio a la contratación tanto de personas naturales como jurídicas necesarias para el cumplimiento de las metas plasmadas en ellos y de esta manera, cumplir con las funciones propias de la Dependencia con el fin de garantizar las necesidades de los clientes internos y externos.

Dominio de Planeación

• Contiene las mejores prácticas para dimensionar trabajo, recursos, presupuesto y tiempos necesarios para alcanzar un objetivo, todo esto teniendo en cuenta la dinámica de ejecución del Estado:

La Dirección de Informática del Municipio de Sabaneta cuenta con personal idóneo para llevar a cabo las actividades y funciones necesarias, logrando optimizar recursos, presupuesto y tiempos. Para ello, los funcionarios de reúnen de forma permanente y evalúan las necesidades de recursos, toman acciones correctivas, preventivas o de mejora que les permite llegar a un mejoramiento continuo en la prestación del servicio y cumplimento de la normatividad legal vigente.

Dominio de Ejecución

• Este ítem contiene un proceso para una correcta ejecución de los esfuerzos y trabajo enmarcados en un proyecto, dentro de las variables que definen su alcance, objetivos y restricciones. La aplicación del dominio de ejecución deberá garantizar el avance del plan de trabajo.

Como se explicó anteriormente, La Dirección de Informática del Municipio de Sabaneta cuenta con dos proyectos actualmente viabilizados en el Banco de Programas y Proyectos que son:

- 2020056310015 - Transformación digital institucional en el Municipio de Sabaneta, el cual tiene como objetivo: FORTALECER EL NIVEL DE INFRAESTRUCTURA, USO Y APROPIACIÓN DE TICS EN EL MUNICIPIO DE SABANETA y busca lograr los siguientes indicadores de producto:

- Sistemas de información para mejorar la eficiencia administrativa implementados.
- Política de seguridad digital actualizada

- Alfabetizaciones en Política de Gobierno Digital realizadas
- Trámites y servicios en línea implementados
- Integración de la página web y sus servicios al portal único de estado colombiano
- Modernización de la plataforma digital implementada. Hardware

- 2020056310035 - Desarrollo de una ciudad inteligente para el mundo en el Municipio de Sabaneta, el cual tiene como objetivo: INCREMENTAR LOS NIVELES DE ACCESO A INTERNET EN ZONAS PÚBLICAS EN MUNICIPIO DE SABANETA y busca lograr los siguientes indicadores de producto:

- Zonas Digitales al ciudadano recuperadas
- Ampliación de las Zonas Digitales ejecutada
- Mínimo vital de acceso a internet
- Cultura de ciudad inteligente creada e implementada
- Diagnóstico para la implementación de Open Data y Big Data realizado

Con esta estructura, la Dirección de Informática garantiza los avances del plan de trabajo a ejecutar durante la vigencia.

Dominio de Control

• Dominio que contiene actividades de vigilancia, auditoria e inspección, para detección de posibles hallazgos y oportunidades de mejora en el marco de la ejecución de un proyecto.

La Dirección de Informática del Municipio de Sabaneta cuenta con una Líder MIPG que se encarga de la verificación y control constante de las actividades desarrolladas en la Dependencia; de igual manera, el Director de la Oficina de Informática está constantemente verificando el cumplimiento de las metas planteadas en el Plan de Desarrollo y de las actividades adelantadas por los contratistas a su cargo. Adicional, se llevan a cabo auditorías internas y externas que permiten la identificación de hallazgos para lograr la mejora continua y toma de acciones constantes, enmarcados en el Plan de Mejoramiento,

Matriz de Riesgos, Encuestas de Satisfacción, revisión constante de procesos y procedimientos, Rendición de Cuentas a la comunidad y organismos de control, entre otros.

4.3 Gestión de Información

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en la gestión y explotación de datos e información.

Tabla 45 Hallazgos y oportunidades de mejora en Gestión de Datos e Información

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
DI01	Datos e información	Existen problema de calidad de datos en la información crítica que se maneja en los Sistemas de información
DI08	Datos e información	Se requiere la capacidad de generar análisis descriptivo de datos para que se tomen decisiones basadas en datos en el proceso estratégico de Planeación Organizacional
DI09	Datos e información	Se requiere consolidar los datos que son sujetos a análisis en una bodega de datos para garantizar el desempeño y no afectar las bases de datos operacionales
DI10	Datos e información	Se requiere migrar los datos críticos que se encuentran actualmente en hojas de cálculo a los sistemas de información para que se puedan aplicar las políticas de respaldo, disponibilidad, acceso y autorización
DI12	Datos e información	Se requiere realizar identificación, análisis y publicación de datos abiertos en el portal *datos.gov.co*

4.3.1 Planeación y Gobierno de la gestión de Información

La descripción de esta sección debe dar una visión general del estado de la planeación y gobierno de los componentes de información: datos, servicios de información y flujos de información. En caso de que la entidad no cuente con alguno de los elementos que se incluyen debe indicarlo. Este ámbito especifica:

<<Por ejemplo puede ser que no se disponga de un plan de calidad de los componentes de la información>>

- Las responsabilidades y gestión de componentes de información: Incluye:

- La designación del responsable de gestión de información y su rol en la entidad
- La estrategia que permita implementar los distintos componentes de la gestión de información indicando las necesidades de la entidad <<ejemplo: consolidación de fuentes de datos, disponibilidad y visualización de la información>>
- El estado del portafolio de proyectos relacionados con gestión de información <<ejemplo: actualmente está en curso un proyecto de calidad de datos para el sistema core de la entidad y se tiene prevista la adquisición de una herramienta para extracción y transformación de datos>>

• El Gobierno de la arquitectura de información: Incluye

- La identificación-análisis-perfilamiento de datos maestros, información y función pública y la gobernabilidad de la información.
- El plan de calidad de los componentes de la información
- La gestión de documentos electrónicos
- La definición y caracterización de la información georreferenciada

4..3.2 Arquitectura de Información

Modelo conceptual de la arquitectura de información del municipio de sabaneta

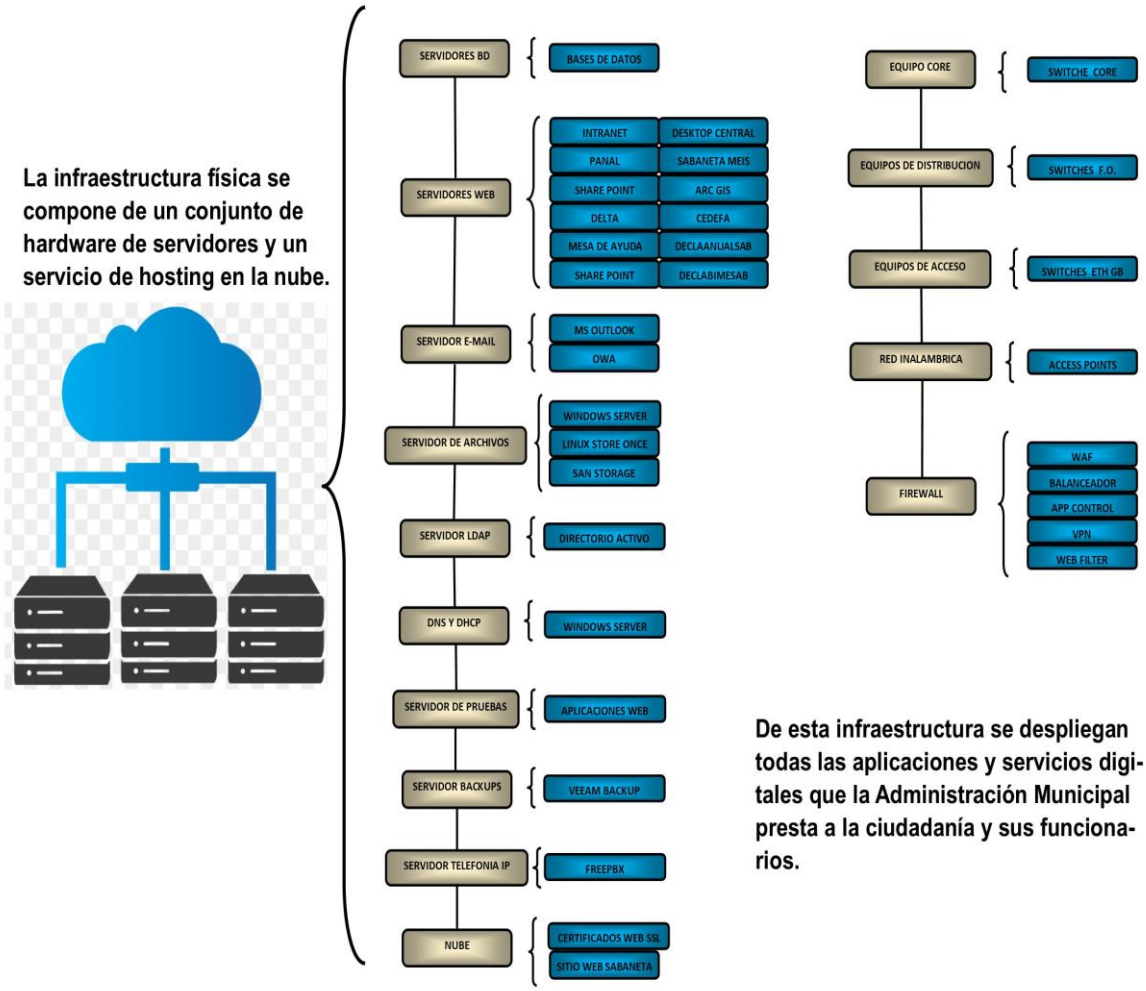


Ilustración 14 Modelo conceptual de la arquitectura de información del municipio de sabaneta

4.3.3 Diseño de Componentes de información

El Municipio de Sabaneta cuenta con múltiples sistemas de información que se han adquirido de acuerdo a los requerimientos particulares de las diferentes secretarias o dependencias donde son implementados, por tal motivo, es difícil tener un diseño de componentes unificado

bajo un solo criterio o bajo los estándares que se dictan para su implementación adecuada dentro de la entidad.

4.3.4 Análisis y aprovechamiento de los componentes de información

Desde el año 2020 se han venido adelantando esfuerzos para mejorar e implementar mecanismos para agilizar los trámites, acceso a la información, facilitar la participación ciudadana, promover la confianza del ciudadano y consolidar un estado transparente mediante la implementación de la plataforma de “La sede electrónica del Municipio de Sabaneta”, esto con el fin de facilitar y optimizar los procesos que se realizan desde la institución para la prestación de los trámites y servicios a la comunidad sabaneteña. Desde la debida gestión que se ha venido realizando en el marco de la interoperabilidad, hemos realizado la respectiva implementación de 9 trámites, a los cuales se pueden acceder directamente desde la sede electrónica del municipio de Sabaneta. A partir de la mejora que se ha venido realizando a cada uno de los procesos que involucran los trámites y servicios de la administración municipal, estamos realizando campañas de expectativa para dar a conocer al usuario cuales son estos trámites y servicios a ser objeto de mejora en la institución.

También desde la implementación de la sede electrónica en la administración municipal, se tiene pensado implementar unos manuales de navegación a disposición del usuario, para que este tenga un mejor manejo y entendimiento de la plataforma a la hora de acceder a un trámite o servicio de su conveniencia.

Con el propósito de facilitar el acceso de los trámites y servicios de la administración municipal, hemos dado avance a la política de racionalización de trámites y servicios en el marco de la interoperabilidad reduciendo costos en la institución, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos en la realización de un trámite o servicio de manera virtual.

- Los conjuntos de datos abiertos que están publicados en los canales de acceso portal de datos abiertos del Estado

El municipio de Sabaneta cuenta con una publicación de datos abiertos que data desde el año 2016, los cuales se pueden encontrar en:
https://www.sabaneta.gov.co/instrumentos/datos-abiertos/
adicionalmente se pueden encontrar en el sitio de datos abiertos del Portal Único del Estado Colombiano, realizando la búsqueda por municipio:
https://www.datos.gov.co/browse?q=sabaneta&sortBy=relevance

4.3.5 Calidad y Seguridad de los componentes de información

La información, los procesos, los sistemas y las redes son los activos más importantes y valiosos para cualquier entidad. Definir, lograr, mantener y mejorar la seguridad de la información puede ser esencial para mantener una eficacia en la operación de las actividades de la Administración Municipal, un plan de continuidad del negocio y atender oportunamente las disposiciones legales. Por consiguiente se debe garantizar que la información contenga.

Confidencialidad: que la información sea accesible sólo a aquellas personas autorizadas a tener acceso a la misma.

Integridad: que se salvaguarde la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento.

Disponibilidad: que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con la misma, toda vez que lo requieran.

Autenticidad: que se asegure la validez de la información en tiempo, forma y distribución. Asimismo, se garantice el origen de la información, validando el emisor para evitar la suplantación.

Auditabilidad: que todos los eventos de un sistema deben poder ser registrados para su control posterior.

Protección a la duplicación: consiste en asegurar que documento sólo se realice una vez, que sea único y no existan múltiples replicaciones, a menos que se especifique lo contrario.

No repudio: garantizar que toda comunicación que se envié o se reciba llegue al destinatario final.

Legalidad: referido al cumplimiento de las leyes, normas, reglamentaciones o disposiciones a las que está sujeta Alcaldía de Sabaneta.

Confiabilidad: que la información generada sea adecuada para sustentar la toma de decisiones y la ejecución de las misiones y funciones.

4.4 Sistemas de Información

Los sistemas de información con los que cuenta la Administración Municipal se dividen en misionales, de apoyo y de gestión; Los primeros son aquellos que atienden los requerimientos funcionales de los procesos que ejecutan en cada una de las áreas, con mayor relevancia en las Secretarias de Hacienda y Servicios Administrativos, el sistema se denomina DELTA con 10 módulos para Presupuesto, Nomina, Impuestos, Tesorería y Contabilidad, entre otros, cuya arquitectura es cliente servidor desarrollada en GENEXUS con motor de base de datos SQL SERVER 2005, proporcionado por la empresa Wilcolnet. Como sistema de apoyo se tiene PANAL, el cual atiende algunos procesos de la administración documental como el radicado de documentos y las PQRSD y la Mesa de Ayuda MANAGEENGINE SERVICE DESK PLUS que es el canal para la recepción y atención de requerimientos relacionados con soporte tecnológico, existen otros sistemas de información relacionados con el Direccionamiento estratégico como el Portal Administrativo y el SharePoint utilizado como herramienta colaborativa por algunas áreas de la administración.

4.4.1 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 que posee la entidad.

Tabla 46 Caracterización Modulo inventario

Nombre aplicación	DeltaAlmacenWeb
Descripción Funcional	Es donde se almacena el inventario de bienes e inmuebles del municipio.
Información que gestiona	Inventario bienes e inmuebles del municipio de sabaneta
Tipo de software	Aplicación Web
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	Anual
Fabricante	Wincolnet
Integraciones con otros sistemas	No aplica
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Tabla 47 Caracterización Modulo Certificados Retención en la Fuente

Nombre aplicación	DeltaCertificadoWeb
Descripción Funcional	Plataforma transaccional para gestionar en línea los certificados de retención en la fuente para los contribuyentes.
Información que gestiona	Certificados
Tipo de software	Aplicación Web
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	Anual
Fabricante	Wincolnet
Integraciones con otros sistemas	No aplica
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Tabla 48 Caracterización Sitio Web Institucional

Nombre aplicación	Página web Alcaldía de Sabaneta
Descripción Funcional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.
Información que gestiona	Licencias Impuestos Normatividad Noticias Servicios institucionales Trámites Información organizacional
Tipo de software	Software como servicio
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	Software libre para entidades públicas
Integraciones con otros sistemas	Indicar los Sistemas con los que se integra - xxxx
Debilidades o hallazgos estructurales	Indicar las debilidades y hallazgos estructurales - XXX

Tabla 49 Caracterización Sistema Contable

Nombre aplicación	DeltaFianzasWeb
Descripción Funcional	Sistema que soporta todas las actividades contables y financieras de la entidad, dentro de las funciones principales se encuentra: **1. MODULO PRESUPUESTO** **MODULO PRESUPUESTO EGRESOS** **MODULO PRESUPUESTO INGRESOS** **2. MODULO DE TESORERÍA** **3. MODULO DE CONTABILIDAD**
Información que gestiona	**MODULO PRESUPUESTO** **MODULO PRESUPUESTO EGRESOS** 1. Definición y registro de parámetros del Presupuesto de Egresos 2. Preparación de presupuesto de Egresos 3. Apropiación y modificación al presupuesto Inicial 4. Elaboración de Certificados de disponibilidad presupuestal 5. Elaboración de Compromisos presupuestales (Registro Presupuestal) 6. Elaboración de órdenes de Pago

	7. Informe de Programación y ejecución presupuestal 8. Informe de rendición de cuentas a la Contaduría y Contraloría 9. Ajustes Presupuestales **MODULO PRESUPUESTO INGRESOS** 1. Definición y registro de parámetros del Presupuesto de Ingresos 2. Preparación y definición del presupuesto de Ingresos 3. Apropiación y modificación al presupuesto inicial 4. Informes de Programación y ejecución presupuestal **MODULO DE TESORERÍA** 1. Definición y registro de parámetros de Tesorería. 2. Elaboración de Recibos de caja. 3. Elaboración de Egresos de tesorería: Pagos Presupuestados, Otros pagos Presupuestados. 4. Impresión de recibos de Caja. 5. Informes de ejecución de Ingresos x Articulo presupuestal y Concepto. 6. Registro de la información de Bancos, Cuentas y Consignaciones Bancarias 7. Elaboración y revisión del boletín de caja. **MODULO DE CONTABILIDAD** 1. Definición y registro de parámetros de Contabilidad 2. Plan de Cuentas, comprobantes contables, terceros, deducciones y retenciones. 3. Instalación y conciliación de comprobantes contables 4. Causación y ejecución de cuentas x pagar 5. Contabilización de transacciones de tesorería 6. Impresión y revisión de estados financieros 7. Impresión y revisión del libro de Auxiliares 8. Generación de informes de la contaduría CGN 001 9. Generación de Medios Magnéticos DIAN
Tipo de software	• Desarrollo a la medida • Comercial • Software como Servicio

Estado	• En producción
Esquema de licenciamiento	1 licencia renovación anual
Integraciones con otros sistemas	Indicar los Sistemas con los que se integra Sistema financiero Administrativo
Debilidades o hallazgos estructurales	

Tabla 50 Caracterización Modulo Consultar colillas de pago y certificado en la fuente

Nombre aplicación	DeltaColillaWeb
Descripción Funcional	Sistema de Información y consulta al servicio de la administración. Contiene información de los trabajadores de planta de la entidad.
Información que gestiona	Información de funcionarios Certificado de Retención en la Fuente Consultar Colillas de Pago
Tipo de software	Software como Servicio
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	Anual
Integraciones con otros sistemas	Sistema financiero Administrativo
Debilidades o hallazgos estructurales	

Tabla 51 Caracterización ejemplo Sistema de Gestión Documental

Nombre aplicación	Sistema de Gestión Documental PANAL
Descripción Funcional	Sistema donde se alojan las tablas de retención documental, así como los expedientes y documentos relacionados con los procesos de la Entidad
Información que gestiona	Tablas de retención documental Expedientes Todos los documentos en formato digital Memorandos electrónicos
Tipo de software	• Desarrollo a la medida
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	1 licencias a perpetuidad
Integraciones con otros sistemas	Indicar los Sistemas con los que se integra - Ninguna
Debilidades o hallazgos estructurales	Se debe cambiar por obsolescencia tecnológica

Tabla 52 Caracterización ejemplo Sistema PQRSD

Nombre aplicación	Sistema de Gestión de PQRSD (PANAL)
Descripción Funcional	Sistema que se encarga de la gestión de las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos o otras organizaciones realizan a la Entidad
Información que gestiona	Petición Denuncia Reclamo
Tipo de software	• Desarrollo a la medida
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	1 licencias a perpetuidad
Integraciones con otros sistemas	Indicar los Sistemas con los que se integra PANAL
Debilidades o hallazgos estructurales	Se debe cambiar por obsolescencia tecnológica

Tabla 53 Caracterización ejemplo Sistema Gestión de Calidad

Nombre aplicación	Sistema de Gestión de Calidad
Descripción Funcional	Sistema donde se almacenan todos los documentos del sistema de gestión de calidad. En este sistema encuentran documentados todos los procesos, procedimientos e instructivos.
Información que gestiona	Procesos Procedimientos Instructivos Políticas Hallazgos Planes de acción Planes de mejoramiento Riesgos
Tipo de software	SharePoint 2013
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	1 licencias a perpetuidad 1 Servidor licenciado 700 usuarios conectados
Integraciones con otros sistemas	• Desarrollo a la medida • Comercial • Aplicación Web
Debilidades o hallazgos estructurales	SharePoint 2013 desactualizado

Tabla 54 Caracterización Intranet

Nombre aplicación	Intranet Institucional
Descripción Funcional	Intranet procura servir de canal de información adicional para todos los funcionarios de la Administración Municipal de Sabaneta y a su vez pretende involucrarlos de manera activa dentro de las diferentes actividades que se desarrollan desde todas las dependencias, no solo de una manera formal, sino también teniendo en cuenta los actuales estándares de comunicación empresarial y social..
Información que gestiona	Plataforma estratégica SIGSA Instructivos Políticas Comunicaciones Informática Servicios administrativos Canal informativo
Tipo de software	SharePoint 2013
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	1 licencias a perpetuidad 1 Servidor licenciado 700 usuarios conectados
Integraciones con otros sistemas	• Desarrollo a la medida • Comercial • Aplicación Web
Debilidades o hallazgos estructurales	SharePoint 2013 desactualizado

Tabla 55 Caracterización Sabaneta Meis

Nombre aplicación	Sabaneta Meis
Descripción Funcional	Control Sanitario de los establecimientos Públicos
Información que gestiona	Información de los establecimientos públicos
Tipo de software	Aplicación Web
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	1 licencias anual de uso 1 Servidor licenciado
Integraciones con otros sistemas	• Desarrollo a la medida • Comercial
Debilidades o hallazgos estructurales	

Tabla 56 Caracterización COSMOS

Nombre aplicación	COSMOS
Descripción Funcional	Plataforma colaborativa del municipio de sabaneta
Información que gestiona	Sistema de información de la alcaldía de sabaneta donde se alojan todos los archivos para trabajo colaborativo
Tipo de software	SharePoint 2019
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	1 licencias anual de uso 1 Servidor licenciado 1 Licencia SQL Server 2019 perpetua
Integraciones con otros sistemas	• Desarrollo a la medida • Comercial • Aplicación web
Debilidades o hallazgos estructurales	

Tabla 57 Caracterización SIGSA

Nombre aplicación	SIGSA
Descripción Funcional	Sistema de Gestión de Calidad
Información que gestiona	Sistema trasversal a la administración donde están todos los procesos internos
Tipo de software	SharePoint 2019
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	1 licencias anual de uso 1 Servidor licenciado 1 Licencia SQL Server 2019 perpetua
Integraciones con otros sistemas	• Desarrollo a la medida • Comercial • Aplicación web
Debilidades o hallazgos estructurales	

Tabla 58 Caracterización Mesa de Ayuda

Nombre aplicación	Mesa de Ayuda
Descripción Funcional	Gestión de incidentes TI
Información que gestiona	Gestionar los incidentes de todos los usuarios por medio de la herramienta de mesa de ayuda, para formar ordenadamente el proceso de gestión de problemas que se les presenten, para así mismo dar solución de forma eficiente.
Tipo de software	Aplicación Web
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	Licencias Free 1 Servidor licenciado

	30 Técnicos licenciados anual
Integraciones con otros sistemas	• Comercial • Aplicación web
Debilidades o hallazgos estructurales	

Tabla 59 Caracterización DesktopCentral

Nombre aplicación	Desktop Central
Descripción Funcional	Gestión de Soporte Remoto e Inventario TI
Información que gestiona	Sistema de información de inventario TI y soporte remoto
Tipo de software	Aplicación Web
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	Licencias Free 1 Servidor licenciado 750 equipos licenciados anual
Integraciones con otros sistemas	• Comercial • Aplicación web
Debilidades o hallazgos estructurales	

Tabla 60 Caracterización Correo Electrónico

Nombre aplicación	Exchange
Descripción Funcional	Correo electrónico institucional
Información que gestiona	Servicio de correo electrónico Alcaldía de Sabaneta
Tipo de software	Aplicación Web
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	1 Licencia perpetua de Exchange 1 Servidor licenciado 750 equipos licenciados anual
Integraciones con otros sistemas	• Comercial • Aplicación web
Debilidades o hallazgos estructurales	Se recomienda cambiar o actualizar la versión del Exchange a una versión más reciente

Tabla 61 Caracterización ArcGIS

Nombre aplicación	ArcGIS
Descripción Funcional	Georreferenciación
Información que gestiona	Sistema de georreferenciación Municipal
Tipo de software	Aplicación Web
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	30 Licencia Anual 1 Servidor licenciado
Integraciones con otros sistemas	• Comercial • Aplicación web
Debilidades o hallazgos estructurales	

Tabla 62 Caracterización SharePoint

Nombre aplicación	SharePoint
Descripción Funcional	Georreferenciación
Información que gestiona	Sistema de georreferenciación Municipal
Tipo de software	Aplicación Web
Estado	En producción
Esquema de licenciamiento	30 Licencia Anual 1 Servidor licenciado
Integraciones con otros sistemas	• Comercial • Aplicación web
Debilidades o hallazgos estructurales	

4.4.2 Capacidades funcionales de los Sistemas de Información

Función	BOTON DE PAGO	FORMULARIO ELECTRONICO	DESARROLLO PROPIO
Pago electrónico impuesto predial y complementarios	X		SI
Formulario electrónico para él envió de la solicitud verificación de derechos de niños, niñas y adolescentes		X	SI
Formulario electrónico para él envió de la solicitud cuota de alimentos, custodia, cuidados y régimen de visitas		X	SI
Formulario electrónico para él envió de la solicitud violencia intrafamiliar		X	SI
Pago electrónico impuesto de industria y comercio	X		SI
Pago electrónico recaudo todos a la U	X		SI
Declaración bimestral de retenciones ICA	X		SI
Declaración anual de industria y comercio	X		SI
Certificados Web	X		SI
Formulario electrónico para la recepción de PQRSD		X	SI
Inscripción RIT		X	SI
Actualización RIT		X	SI
Pago de la factura impuesto predial y sobretasas	X		SI

Tabla 63 Capacidades funcionales de los Sistemas de Información

4.4.4 Arquitectura de Referencia de Sistemas de Información

Dentro de los aspectos más relevantes de la Arquitectura de Referencia se encuentran:

- Principios o lineamientos de como las aplicaciones transaccionales intercambian información. El Municipio de Sabaneta utiliza Web service REST y SOAP, Socket para el intercambio de procesos y flujo de datos de fiable y ordenada, y DBLink para la conexion a diferentes bases de datos.
- Componentes transversales de integración para facilitar la transformación o intercambio de información entre aplicaciones. El Municipio de Sabaneta utiliza una API Gateway para la intermediación y enrutamiento de los datos de entrada de un punto único utilizando una interfaz API REST
- Componentes transversales que aplican políticas de seguridad a APIs expuestas hacia aplicaciones de otras organizaciones. El Municipio de Sabaneta utiliza una plataforma de seguridad perimetral (Sophos) formada por un conjunto de máquinas y dispositivos que interactúan con el exterior, con otras redes basada y que garantizan la seguridad de nuestra información
- Componentes transversales de seguridad que garantizan la confidencialidad, de la información. El Municipio de Sabaneta utiliza servidor LDAP basado en un modelo cliente-servidor que contienen los datos que conforman el árbol del directorio LDAP conectando el cliente ldap con el servidor LDAP , también utiliza soluciones (SSO) permitiendo que los usuarios accedan a varias aplicaciones con un único conjunto de credenciales de inicio de sesión.
- Componentes transversales de seguridad que ayudan a auditar las acciones en los sistemas. En el aplicativo Delta se manejan auditorias de los registros permitiendo hacer seguimiento a los diferentes movimientos efectuados en las bases de datos que interactúan con el aplicativo , también existe control y registro de los diferentes cambios en las bases de datos con herramientas propias de SQL , como es el log de transacciones.

4.4.5 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 64 Situación actual del ciclo de vida de los SI

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Levantamiento de necesidades de Sistemas de Información	Informal	El levantamiento de las necesidades se van supliendo sin tener un procedimiento establecido para ello
Análisis de requisitos funcionales y no funcionales	Informal	El análisis de los requisitos funcionales y no funcionales se hace sin obedecer a una procedimiento preestablecido
Diseño de la solución	No se tiene	Por no tener departamento de desarrollo, el diseño de la solución es encargado a proveedores externos. Se estudia la posibilidad de implementar en la dirección de informática una sección que se encargue del tema.
Codificación del software	No tiene	La codificación del software lo hace el proveedor, igual que el punto anterior se estudia la posibilidad de implementar en la dirección de informática una sección que se encargue del tema.
Aseguramiento de la calidad (pruebas)	Informal	Se realizan pruebas para asegurar la calidad, pero no existe un procedimiento que regule este tema
Despliegue en Producción	Informal	El despliegue a producción se hace de manera informal, como el punto anterior no existe un procedimiento que regule este tema

4.4.6 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 65 Matriz de Mantenimientos de SI

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Mantenimientos correctivos	Informal	Al descubrirse un problema, se informa al proveedor que de una manera informal que procede a solucionar el inconveniente presentado, se carece de un procedimiento documentado que permita identificar las causas de los defectos del software
Mantenimientos Adaptativos	Informal	El mantenimiento adaptativo para modificar el software, sin alterar su funcionamiento, con el objetivo de dar respuesta a cambios en el entorno de la aplicación, se realiza por el surgimiento de la necesidad de optar por el cambio, no existe un procedimiento documentado.
Mantenimientos evolutivos	Informal	No existe un procedimiento que regule el mantenimiento evolutivo para modificar algo que funcionaba o era correcto, con el fin de aumentar, disminuir o cambiar las funcionalidades del sistema, ya sea por las necesidades del usuario o por otras razones como, por ejemplo, cambios normativos. Por ser algo informal, los Tiempos de respuesta muy altos por parte del proveedor

4.4.7 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 66 Matriz de Soportes de SI

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Soporte de aplicaciones nivel 1	Implementado	En la Dirección de Informática hay suficientes colaboradores para atender el volumen de incidentes, existe el aplicativo de mesa de ayuda que permita hacer gestión y seguimiento a los incidentes reportados
Soporte de aplicaciones nivel 2	Implementado	En la dirección Informática laboran profesionales de las distintas ramas del saber informático que dan soporte calificado a los incidentes presentados que requieran de ese nivel de experticia para hacer gestión y seguimiento a los ANS
Soporte de aplicaciones nivel 3	Implementado	Para dar soporte a aplicaciones de nivel 3 se requiere de conocimientos muy especializados, que en primera instancia son atendidos por los profesionales de la Dirección de Informática, si la solución no está al alcance de estos profesionales, se recurre a un proveedor externo especializado con el que se tiene un contrato de soporte para este tipo de situaciones

4.5 INFRAESTRUCTURA DE TI

En esta sección se identifican los componentes de la línea base de la arquitectura tecnológica en servicios de infraestructura, entre estos están:

- Nube
- Servidores.
- Servicio de almacenamiento.
- Servicio de Telefonía
- Redes de comunicaciones LAN, WLAN y WAN
- Seguridad
- Periféricos

La siguiente gráfica proporciona una vista a nivel conceptual de la arquitectura de la tecnología de línea de base.

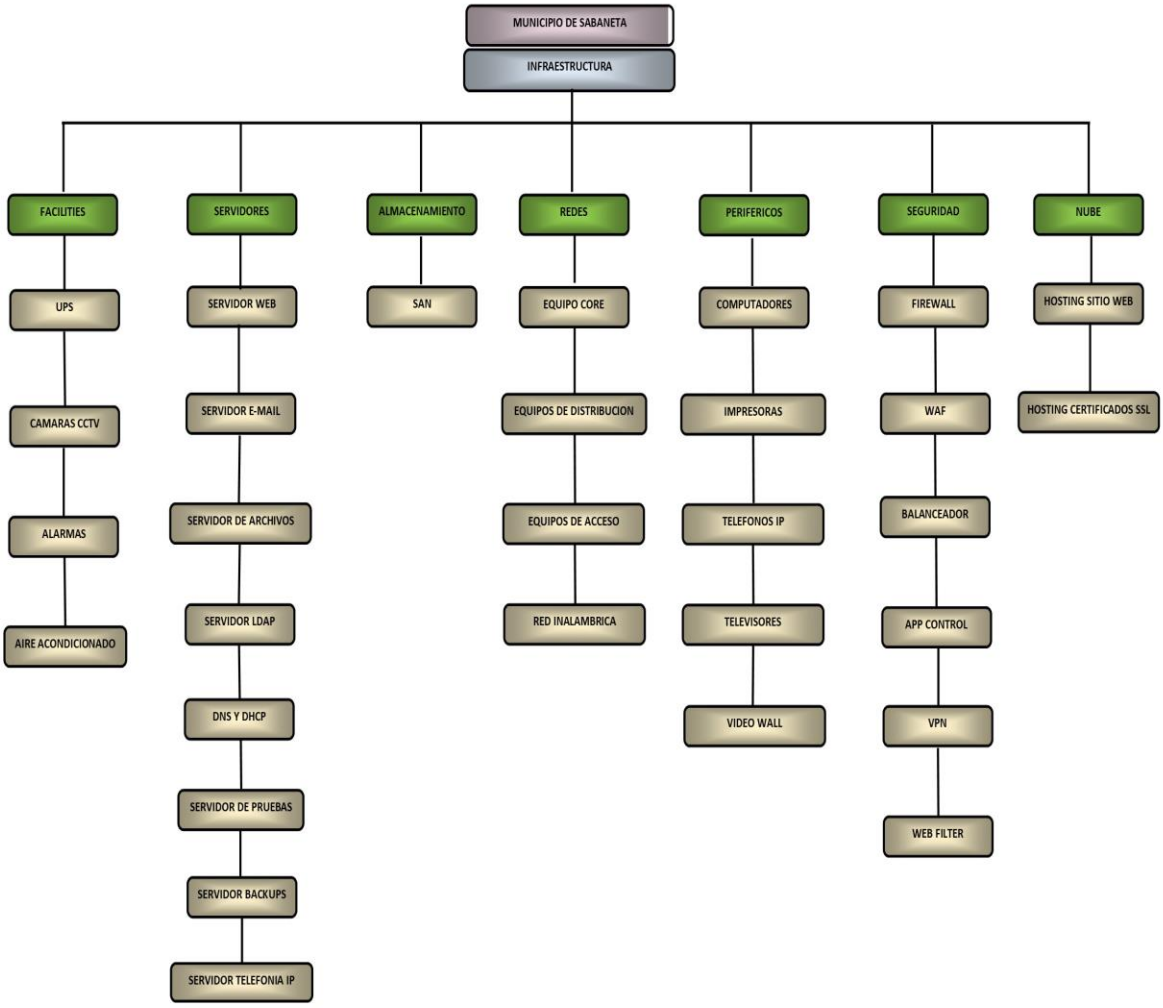


Ilustración 15 Vista conceptual de Arquitectura de Tecnología de línea Base

Elaboración propia Dirección de Informática

4.5.1 Arquitectura de Infraestructura tecnológica

- Catálogo de Servicios de Infraestructura de TI

Tabla 67 Servicios de Infraestructura de TI

ID servicios de infraestructura	Servicio de infraestructura	Descripción
ST.SI.01	**Nube**	Servicio de nube pública donde se aloja el sitio web de la Alcaldía de Sabaneta y se generan ambientes de pruebas para aplicaciones web. Servicio de nube pública donde se alojan los certificados SSL para las conexiones HTTPS de las aplicaciones web.
ST.SI.02	**Redes**	Servicio WAN que permite la conectividad a internet al través de un ISP. Servicio LAN que le permite a los usuarios de la entidad a acceder a los sistemas de información. Servicio WIFI para que los usuarios se conecten con sus dispositivos personales.
ST.SI.03	**Seguridad**	Servicio de seguridad perimetral que permite controlar el tráfico de red desde y hacia Internet, servicio de filtrado anti spam para el correo electrónico y aporta protección contra ataques externos.
ST.SI.04	**Servidores**	Servicio de infraestructura de hardware para el alojamiento de aplicaciones. Servidores de Telefonía IP, donde se centraliza y gestiona todas las consultas y peticiones relacionadas con la telefonía fija de la alcaldía de Sabaneta.
ST.SI.05	**Almacenamiento**	Servicio de infraestructura de hardware para el almacenamiento de información
ST.SI.06	**Facilities**	Servicios asociados el centro de cómputo para garantizar la disponibilidad de los servicios alojados, tal como UPS, Aire Acondicionado, circuito cerrado de televisión.
ST.SI.07	**Periféricos**	Servicios asociados a los equipos asignados a los usuarios finales como son computadoras, escáneres, teléfonos IP e impresoras.

- Catálogo de Elementos de Infraestructura

Tabla 68 Elementos de Infraestructura de TI

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
IT01	Servidor físico TIERRA	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	SERVIDORES
IT02	Servidor físico PLUTON	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	SERVIDORES
IT03	Servidor físico NEPTUNO	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	SERVIDORES
IT04	Servidor físico HPVEEAM	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	SERVIDORES
IT05	Servidor físico HPSERVER1	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	SERVIDORES
IT06	Servidor físico HPSERVER2	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	SERVIDORES
IT08	Servidor físico HPSERVER3	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	SERVIDORES
IT09	Servidor físico TELEFONIAIP1	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	SERVIDORES
IT10	Servidor físico TELEFONIAIP2	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	SERVIDORES
IT11	Servidor físico PANDORA1	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	ALMACENAMIENTO
IT12	Servidor físico PANDORA2	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	ALMACENAMIENTO
IT13	Servidor físico STOREONCE1	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	ALMACENAMIENTO
IT14	Servidor físico STOREONCE2	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	ALMACENAMIENTO
IT15	Servidor físico SAN STORAGE	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	ALMACENAMIENTO
IT16	Servidor web virtual CALISTO	Instalado en sitio	SERVIDORES

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
		Plataforma como servicio	
IT17	Servidor de archivos virtual DEIMOS	Instalado en sitio Plataforma como servicio	SERVIDORES
IT18	Servidor mail virtual EUROPA	Instalado en sitio Plataforma como servicio	SERVIDORES
IT19	Servidor de base de datos virtual GANIMEDES	Instalado en sitio Plataforma como servicio	SERVIDORES ALMACENAMIENTO
IT20	Servidor web virtual KEPLER	Instalado en sitio Plataforma como servicio	SERVIDORES
IT21	Servidor ldap virtual NOSTROMO	Instalado en sitio Plataforma como servicio	SERVIDORES
IT22	Servidor de base de datos virtual PHOBOS	Instalado en sitio Plataforma como servicio	SERVIDORES ALMACENAMIENTO
IT23	Servidor web virtual PROMETEO	Instalado en sitio Plataforma como servicio	SERVIDORES
IT24	Servidor de base de datos virtual SABSQLW3	Instalado en sitio Plataforma como servicio	SERVIDORES ALMACENAMIENTO
IT25	Servidor web y de aplicaciones virtual TITAN	Instalado en sitio Plataforma como servicio	SERVIDORES
IT26	Servidor web virtual SULACO	Instalado en sitio Plataforma como servicio	SERVIDORES
IT27	Servidor web virtual KUSANAGI	Instalado en sitio Plataforma como servicio	SERVIDORES
IT28	Balanceador de carga, instalado en firewall	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	SEGURIDAD
IT29	Software virtualizador Hyper-V	Instalado en sitio Plataforma como servicio	SERVIDORES
IT30	Antivirus	Instalado en sitio Software como servicio	SEGURIDAD
IT31	Firewall	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	SEGURIDAD
IT32	Web Application Firewall	Instalado en sitio Software como servicio	SEGURIDAD

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
IT33	Servidor VPN	Instalado en sitio Software como servicio	SEGURIDAD
IT34	Software de ofimática	Instalado en sitio Software como servicio	Servicio de instalación de software
IT35	Switches	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	REDES
IT36	Software de georreferenciación	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	SERVIDORES
IT37	Ubicación física de Datacenter	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	Servicio de Colocación
IT38	Computador personal	Instalado en sitio	PERIFERICOS
IT39	Servidor de impresión	Instalado en sitio	PERIFERICOS
IT40	Teléfonos IP	Instalado en sitio	PERIFERICOS

4.5.2 Administración de la capacidad de la Infraestructura tecnológica

A continuación, se definen elementos claves a gestionar.

- Infraestructura (Centro de Computo – Nube)
- Hardware y Software de Oficina
- Conectividad
- Red Local e Inalámbrica
- Red WAN
- IPV6
- Continuidad y Disponibilidad
- Gestión de ANS

4.5.3 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 69 Operación de los Servicios Tecnológicos

Identificador	Descripción	Sí	No
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	x	
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	x	
Disposición de residuos tecnológicos	Se cuenta con procesos y procedimientos para una correcta disposición final de los residuos tecnológicos	x	

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 70 Matriz de Mantenimientos

Identificador	Descripción	Sí	No
Acuerdos de Nivel de Servicios	Se han establecido Acuerdos de Nivel de Servicios y se vela por el cumplimiento	x	
Mesa de Servicio	Se tienen herramientas, procedimientos y actividades para atender requerimientos e incidentes de infraestructura tecnológica	x	
Planes de mantenimiento	Se generan y ejecutan planes de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura de TI.	x	

Tabla 71 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

4.6 USO Y APROPIACIÓN

Actualmente está en proceso de implementación involucrar los diversos grupos de interés en las iniciativas de TI, a través de campañas pedagógicas que desarrollen competencias para promover el uso y la apropiación de las Tics, apalancados en la generación de una cultura organizacional que oriente a los funcionarios a asumir el cambio y la transformación digital de la entidad para lograr los objetivos de la institucionales y mejorar la eficiencia administrativa.

4.6.1 Estrategia de Uso y Apropiación

Caracterización de grupos de interés

Tabla 72 Caracterización de grupos de interés

Atributo	Descripción
Grupo de interés	Ciudadanos
Descripción	Ciudadanos que utilicen los servicios digitales
Objetivo	Capacitar a los ciudadanos en el uso de los servicios digitales
Rol de involucramiento	Ciudadanos digitales

Formación y capacitación

Tabla 73 Formación y capacitación

Id	Temática	Nombre	Objetivo	Duración	Grupo de impacto
CP-01	Herramientas colaborativas	Teams y Meet	Hacer Reuniones virtuales para prevenir riesgos de contagios por covic-19	90 min	Personal vinculados y contratistas de la entidad
CP-02	SharePoint	Cosmos	Proveer una herramienta para el trabajo colaborativo y el	90 min	Personal vinculados y contratistas de la

Id	Temática	Nombre	Objetivo	Duración	Grupo de impacto
			almacenamiento seguro de archivos.		entidad
CP-03	Trámites y servicios	Orientación de los trámites y servicios en salud	Actualización de hojas de vida	60 min	Líder Tic de secretaria de Salud
CP-04	Plataforma de Función Publica	racionalización de trámites en línea.	Poder optimizar los tramites en línea	60 min	Equipo Dirección de Informatica
FC-05	Plataforma Suit	Trámites y servicios Suit	Conocer el correcto funcionamiento de plataforma suit para la correcta publicación de hojas de vida de trámites y servicios	60 min	Equipos de trabajo dependencias; planeación, informatica y atención al ciudadano.
FC-06	IPV6	Implementación de Ipv6	Conocer el protocolo y su Implementación en la entidad	90 min	Direccion de Informatica
FC-06	Transformación Digital	Varios Temas;	impulsar su nivel de madurez digital a través de la adopción de soluciones tipo, y, en consecuencia, su capacidad de entregar los servicios del Estado de manera efectiva a los ciudadanos.	30 hras	Equipo Direccion de Informatica

4.7 SEGURIDAD

La Dirección de Informática tiene a cargo el procedimiento de Gestión de Seguridad y Riesgos, cuyo objetivo es: “Proporcionar, mantener, proteger y optimizar mediante soporte técnico, los recursos tecnológicos e informáticos necesarios para el buen funcionamiento en las diferentes dependencias de la administración Municipal.”. Se mejora la plataforma de gestión unificada de seguridad perimetral, endpoint + edr, protección de correo electrónico; que desde un único punto central gestiona los programas de seguridad perimetral (en alta disponibilidad), la

seguridad endpoint, y el módulo adicional de detección y respuesta, la protección del correo electrónico, el módulo de encripción.

También se logra generar una actualización del manual de políticas de seguridad de la información, teniendo en cuenta lo contenido decreto 521 de 2017.

La información, los procesos, los sistemas y las redes son los activos más importantes y valiosos para cualquier entidad. Definir, lograr, mantener y mejorar la seguridad de la información puede ser esencial para mantener una eficacia en la operación de las actividades de la Administración Municipal, un plan de continuidad del negocio y atender oportunamente las disposiciones legales.

La administración municipal para el cumplimiento de su misión, visión y apegados a sus valores institucionales, establece la función de seguridad de la información con el objetivo de:

- Minimizar el riesgo en las funciones más importantes de la entidad.
- Cumplir con los principios de seguridad de la información
- Mantener la confianza de sus servidores públicos, contratistas y demás usuarios externos
- Apoyar la innovación tecnológica
- Implementar el sistema de gestión de seguridad de la información
- Proteger los activos tecnológicos
- Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información
- Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los servidores públicos, contratistas, practicantes, aprendices y demás usuarios externos de la administración municipal.
- Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes.

Este manual se desarrolló bajo los lineamientos de MinTIC, basándonos en el anexo A de lo norma iso 27001 y se trató de agrupar todos los controles allí descriptos.

Ilustración 16 Brechas de Seguridad

Las siguientes las políticas de seguridad de la información se esperan fortalecer en el periodo de vigencia del PETI.

POLÍTICA	DESCRIPCIÓN
Continuidad de Negocio	Establecer el marco para el desarrollo, implantación, revisión y mejora de los Planes de Continuidad de Negocio de la Entidad.
Política de Seguridad de la Información para el Trabajo en Casa	El trabajo en casa debe ser realizado sin generar amenazas de seguridad a la información y/o la Plataforma Tecnológica de la Entidad.
Instalación Y Uso De Software	Garantizar la seguridad de información de la Entidad, realizando las instalaciones de Software requeridas para que los empleados den cumplimiento a sus labores
Desarrollo de Software	Asegurar que la seguridad de la información está diseñada e implementada dentro del ciclo de vida de desarrollo de los sistemas de información.
Dispositivos Móviles	Definir las condiciones para el manejo de los dispositivos móviles institucionales o personales que acceden a información de la Entidad, y vigilar por el uso responsable de estos por parte del personal.

Tabla 74 políticas de seguridad de la información

Ilustración 17 Comportamientos de riesgos de seguridad

5. SITUACIÓN OBJETIVO

Este numeral recoge todas la iniciativas, brechas y proyectos de TI analizados desde la arquitectura empresarial TI necesarios para mejorar los servicios Digitales y encaminar a la entidad a la transformación Digital.

5.1. Estrategia de TI

El desarrollo del dominio de estrategia de TI permite 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.
Es necesario trabajar en el fortalecimiento de la arquitectura empresarial, empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto y en la transformación digital de los trámites y servicios en línea o parcialmente en línea.

Con el proyecto de Gobierno inteligente; liderazgo, gestión, gobernanza y gobernabilidad para sabaneta se procura cumplir con la normatividad relacionada con la Política de Gobierno Digital y lo establecido en el Plan de Desarrollo 2020-2023 “Sabaneta Ciudad Consciente”, en el proyecto Transformación Digital Institucional, perteneciente al reto número 2, Confianza y Gobierno Digital, el cual nos dice que la actualización en tecnologías de información y comunicación adecuados (Gobierno Digital y Administración en Red) van de la mano de la modernización de la institucionalidad de manera tal que el uso de esta herramienta pondrá en evidencia permanente a la administración pública y hará corresponsable de su coherencia (o no) a la población de Sabaneta. Como ya se ha explicado, participación y confianza hacen parte del engranaje que posibilita la gestión encaminada al desarrollo y si se cuenta con infraestructura tecnológica al servicio del fortalecimiento de la relación y diálogo, ciudadanos-gobierno municipal, seguramente saldrá favorecida la reflexión sobre las realidades del Municipio.

5.1.1 Misión de TI

Contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales de la Alcaldía Municipal de Sabaneta, a través de una adecuada planeación y gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones, contando con un talento humano idóneo y comprometido con la eficiencia administrativa de la entidad.

5.1.2 Visión de TI

En el 2023 seremos un área estratégica que gestiona las tecnologías de la información y de las comunicaciones en beneficio de la prestación efectiva de los servicios de la entidad, fortaleciendo las capacidades institucionales y el desarrollo de nuestra misión con oportunidad, eficiencia y calidad.

5.1.3 Objetivos estratégicos de TI

Los Objetivos estratégicos de TI se encuentran relacionados con los programas y proyectos planteados en Programa de Gobierno del Alcalde Santiago Montoya y el Plan de Desarrollo Municipal 2020- 2023: **"Todos Somos Sabaneta – Sabaneta Ciudad para el Mundo – Sabaneta Ciudad Consciente".** Que nos permitirán trabajar los componentes de la política de Gobierno Digital (TI para el estado y TI para la sociedad) y sus habilitadores transversales (Arquitectura, Seguridad de la información y Servicios ciudadanos digitales.

- 2020056310015 - Transformación digital institucional en el Municipio de Sabaneta.

- 2020056310035 - Desarrollo de una ciudad inteligente para el mundo en el Municipio de Sabaneta.

5.1.4 Capacidades de TI

En la siguiente tabla se encuentra relacionadas las capacidades de TI que se deben desarrollar o fortalecer, según los dominios del Marco de Arquitectura Empresarial MAE.

Tabla 75 Capacidades de TI

Categoría	Capacidad	Fortalecer o Desarrollar
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	SI
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	SI
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
	Optimizar compras 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

5.1.5 Servicios de TI

Un Servicio de TI es un beneficio de Tecnologías de la Información brindado a las dependencias de una organización o a clientes externos, donde se asume por parte del proveedor del servicio toda la complejidad relacionada con la ejecución de actividades requeridas, la gestión de recursos y la asunción de los riesgos derivados.

A continuación, se listan los Servicios de TI provistos a los usuarios de la Entidad.

ID	Nombre	Descripción	Tipo	Usuarios	Horario	Canal de solicitudes
SER-001	Acceso a internet por WIFI	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de 100 Mgb de bajada, 20 Mgb de subida y soporta máximo 50 usuarios conectados concurrentemente	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER-002	Acceso a la Intranet	Acceso a la red protegida para el uso de los recursos tecnológicos. (Aplicaciones, impresoras, Telefonía IP, etc.)	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER-003	Acceso a internet	Acceso a internet. La velocidad de 100 Mgb de bajada, 20 Mgb de subida.	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER-004	Correo electrónico	Basado en Microsoft Office 365 con un buzón de almacenamiento de 15GB y acceso desde el cliente Microsoft Outlook o a través del navegador web (OWA). Basado en G-Suite Gmail de Google con un buzón de almacenamiento de 15GB, almacenamiento en drive y acceso a aplicaciones de ofimática de Google	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER-005	Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Funcionarios y contratistas	DE 8:00 AM A 3:00 PM	Correo electrónico

SER -006	Plataforma de mesa de servicio	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Aplicación	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER -007	Antivirus	Software que detecta y elimina virus informáticos y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás	SEGURIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER -008	Gestión de equipos de cómputo y periféricos	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software base de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad	INSTALACIÓN PERIFÉRICOS	Funcionarios y contratistas	DE 8:00 AM A 4:00 PM	Correo electrónico
SER -009	Servicio de Instalación de software en Equipos de computo	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	DE 8:00 AM A 4:00 PM	Correo electrónico
SER -010	Videollamadas	Acceso de servicio de video llamada a través de (Teams, Meets, Zoom, etc.)	COMUNICACIONES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER -011	Página web institucional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico

SER -012	Sitio Intranet	Sitio web institucional que integra información sobre servicios internos, trámites, noticias, eventos de interés, políticas, normatividad.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER -013	Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y preproducción	Preparación y configuración de ambientes para desarrollos, procesos de aseguramiento de calidad y capacitaciones en los diferentes sistemas de información	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas del área de TI	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER -014	Adquisición de licencias de software	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios	DE 8:00 AM A 4:00 PM	Correo electrónico
SER -015	Almacenamiento de datos e información	Servicio que se encarga de almacenar datos e información en repositorios y bases de datos	INFORMACIÓN	Funcionarios	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER -016	Respaldo y recuperación de datos e información	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos, así como la recuperación de estos en caso de pérdida o alteración indebida	INFORMACIÓN	Funcionarios	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER -017	Pruebas de vulnerabilidades	Servicio que se encarga de realizar pruebas de vulnerabilidades a la arquitectura de TI	SEGURIDAD	Entidad	A demanda	Correo electrónico

SER -018	Versionamiento de fuentes de desarrollo	Servicio que se encarga de generar versionamiento del código de software generado en las distintas actividades de desarrollo de software	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas del área de TI	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER -019	Gestión de identidades	Servicio que permite asignar recursos organizacionales a los funcionarios y contratistas de la entidad, así mismo, provee los mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a estos recursos	SEGURIDAD	Entidad	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER -020	Hosting	Servicio de alojamiento de componentes de software en Servidores físicos o virtuales	SOFTWARE Y APLICACIONES	Área de TI	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER -021	DNS	Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.	INFRAESTRUCTURA DE TI	Área de TI	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
SER -022	Aseguramiento de la calidad del software	Servicio que permite asegurar la calidad de las soluciones de software	SOFTWARE Y APLICACIONES	Área de TI	A demanda	Correo electrónico

Tabla 76 Servicios de Tecnologías de la Información

5.1.6 Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI.

Se creó el decreto 534 de 2010 en donde se implementó y reglamento el uso de los servicios de internet y la política de respaldo y contingencia de la información procesada en el municipio

de Sabaneta, en el pasar del tiempo y la evolución tecnológica se vio la necesidad de incluir toda la infraestructura tecnológica en donde por medio de la resolución 521 de 2017 se derogó el decreto 534 y se adicionaron nuevos lineamientos. En base a la nueva resolución se procedió a la elaboración del manual de políticas de seguridad y privacidad de la información en dónde; La dirección de informática en representación de la administración municipal, entendiendo la importancia de una adecuada gestión de la información, se ha comprometido con la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información buscando establecer un marco de confianza en el ejercicio de sus deberes con el Estado y los ciudadanos, todo enmarcado en el estricto cumplimiento de las leyes y en concordancia con la misión y visión de la entidad.

La administración municipal para el cumplimiento de su misión, visión y apegados a sus valores institucionales, establece la función de seguridad de la información con el objetivo de:

- Minimizar el riesgo en las funciones más importantes de la entidad.
- Cumplir con los principios de seguridad de la información
- Mantener la confianza de sus servidores públicos, contratistas y demás usuarios externos
- Apoyar la innovación tecnológica
- Implementar el sistema de gestión de seguridad de la información
- Proteger los activos tecnológicos
- Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información
- Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los servidores públicos, contratistas, practicantes, aprendices y demás usuarios externos de la administración municipal.
- Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes

6. IDENTIFICACIÓN DE HALLAZGOS Y BRECHAS

En esta sección, se identifican y analizan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejora que la entidad tiene actualmente y que de alguna manera pueden ser gestionados con Tecnologías de la Información, con adopciones de Marcos de Referencia o aplicación de políticas, lineamientos y buenas prácticas.

A continuación, se presentan las necesidades hallazgos y oportunidades de mejora clasificados por los dominios de Servicios institucionales, Servicios de TI, Gestión de datos e

información, Sistemas de información, construcción de software, Infraestructura tecnológica, Seguridad de la Información, Uso y apropiación, y Políticas lineamientos e instructivos.

Servicios institucionales y trámites

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en los aspectos de uso y apropiación que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
ST01	Servicios y trámites	Se requiere implementar notificaciones automáticas del estado de los trámites y servicios a través de correo electrónico o mensaje de texto
ST02	Servicios y trámites	Se requiere mecanismo en que los ciudadanos puedan evaluar la experiencia con el trámite o servicio
ST06	Servicios y trámites	Se requiere automatizar actividades con tramites o servicios de la entidad
ST07	Servicios y trámites	Se requiere reducir el uso del papel en los tramites
ST11	Servicios y trámites	Se requiere ejecutar campañas en redes sociales y correo electrónico para la promoción del acceso de servicios y trámites por canales digitales

Tabla 77 Hallazgos y oportunidades de mejora en Servicios y Trámites

Gestión de datos e información

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en la gestión y explotación de datos e información.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
DI01	Datos e información	Existen problema de calidad de datos en la información crítica que se maneja en los Sistemas de información
DI08	Datos e información	Se requiere la capacidad de generar análisis descriptivo de datos para que se tomen decisiones basadas en datos en el proceso estratégico de Planeación Organizacional
DI09	Datos e información	Se requiere consolidar los datos que son sujetos a análisis en una bodega de datos para garantizar el desempeño y no afectar las bases de datos operacionales

DI10	Datos e información	Se requiere migrar los datos críticos que se encuentran actualmente en hojas de cálculo a los sistemas de información para que se puedan aplicar las políticas de respaldo, disponibilidad, acceso y autorización
DI12	Datos e información	Se requiere realizar identificación, análisis y publicación de datos abiertos en el portal *datos.gov.co*

Tabla 78 Hallazgos y oportunidades de mejora en Gestión de Datos e Información

Sistemas de información

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en los Sistemas de Información que soportan los procesos de la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
SI02	Sistemas de información	Se requiere adoptar una solución de Gestión Documental para centralizar el tratamiento a los documentos digitales de la organización, así como la configuración y Gestión de la Tabla de Retención Documental y Gestión de Expedientes
SI03	Sistemas de información	Se requiere adoptar una solución de analítica de datos que permita gestionar los datos y generar reportes, informes, tableros de control y análisis descriptivo y predictivo de los datos
SI04	Sistemas de información	Se requiere implementar una aplicación móvil a los ciudadanos que permita acceder a los diferentes Servicios y Trámites de la Entidad.

Tabla 79 Hallazgos y oportunidades de mejora en Sistemas de Información

Infraestructura Tecnológica

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en la infraestructura tecnológica que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
IF01	Infraestructura tecnológica	Se requiere actualizar de versión los sistemas operativos, servidores web y servidor de aplicaciones
IF02	Infraestructura tecnológica	Se requiere migrar a la nube los sistemas de información que actualmente dispone la Entidad
IF03	Infraestructura tecnológica	Se requiere aumentar la capacidad del servidor que aloja los componentes del sistema de información xxx
IF07	Infraestructura tecnológica	Se requiere cambiar el protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6

IF09	Infraestructura tecnológica	Se requiere generar redundancia en el servicio de internet

Tabla 80 Hallazgos y oportunidades de mejora en Infraestructura Tecnológica

Seguridad de la información

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en la Gestión de la seguridad de la información que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
SG02	Seguridad de la información	Se requiere esquema de autenticación y autorización en el acceso a las aplicaciones.

Tabla 81 Hallazgos y oportunidades de mejora en Seguridad de la Información

Uso y apropiación

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en los aspectos de uso y apropiación que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
UA05	Uso y apropiación	Se requiere solución de educación virtual para generar cursos de las distintas temáticas que se requieren apropiar en la Entidad
UA02	Uso y apropiación	Se requiere entrenamiento de análisis de requerimientos de sistemas a los colaboradores encargados de levantar necesidades y requerimientos

Tabla 82 Hallazgos y oportunidades de mejora en Uso y Apropiación

Políticas, lineamientos e instructivos

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en las políticas, lineamientos e instructivos que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
PLI01	Políticas, lineamientos e instructivos	Se requiere generación y aplicación de política para adquisición de Sistemas de Información

PLI03	Políticas, lineamientos e instructivos	Se requiere generación y aplicación de la política de Gestión de Servicios de TI

Tabla 83 Hallazgos y oportunidades de mejora en Políticas, lineamientos e instructivos

6.1 Portafolio de iniciativas , proyectos y mapa de ruta

En esta sección de conforman las iniciativas o proyectos que resolverán las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejora identificadas en la sección anterior. Así mismo, estos proyectos están destinados a cumplir con la Estrategia de TI planteada en la sección 8.

A continuación, se listan las iniciativas del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

Tabla 84 Portafolio de iniciativas

ID	Nombre	Hallazgos u oportunidades de mejora gestionados	Estimación tiempo
INI-001	**Implementación de notificaciones automáticas y encuestas de satisfacción en los Trámites y Servicios Institucionales**	• ST01 Se requiere implementar notificaciones automáticas del estado de los trámites y servicios a través de correo electrónico o mensaje de texto • ST02 Se requiere mecanismo en que los ciudadanos puedan evaluar la experiencia con el trámite o servicio	5 meses
INI-002	**Habilitación de trámites y servicios en el sitio web de la Entidad**	• ST03 Se requiere que el trámite xxx o el servicio xxx esté disponible y accesible en la página web de la Entidad • ST11 Se requiere ejecutar campañas en redes sociales y correo electrónico para la promoción del acceso de servicios y trámites por canales digitales	4 meses
INI-003	**Implementación de una aplicación móvil de la Entidad de acceso a trámites y servicios institucionales**	• ST04 Se requiere una aplicación móvil donde los ciudadanos puedan acceder a los servicios y trámites de la Entidad • SI04 Se requiere implementar una aplicación móvil a los ciudadanos que permita acceder a los diferentes Servicios y Trámites de la Entidad.	6 meses
INI-004	**Implementación de tablero de control de desempeño en**	• ST05 Se requiere implementar solución de indicadores y tableros de control para medir el desempeño de la atención a trámites y servicios • SI03 Se requiere adoptar una solución de analítica de datos que permita gestionar los datos y	3 meses

	los Servicios institucionales y Trámites	generar reportes, informes, tableros de control y análisis descriptivo y predictivo de los datos	
INI-005	**Automatización de actividades del Trámite xxx**	• **ST06 Se requiere automatizar las actividades relacionadas con el trámite xxx, o el servicio xxx** • **ST07 Se requiere reducir el uso del papel en el trámite xxx**	**12 meses**
INI-006	**Implementación de estrategias de Marketing digital para mejorar la experiencia de los ciudadanos con los canales digitales de la Entidad**	• ST12 Se requiere realizar mediciones sobre la interacción de los ciudadanos con la página web • ST11 Se requiere ejecutar campañas en redes sociales y correo electrónico para la promoción del acceso de servicios y trámites por canales digitales • ST10 Se requiere atención de trámites y servicios a través de las redes sociales Twitter y Facebook	5 meses
INI-007	**Suscribir canal redundante de acceso a internet**	• STI01 Caídas constantes de acceso a internet genera problemas en los procesos de la Entidad y afectaciones a los servicios prestados a los ciudadanos • STI02 En horas de alta concurrencia (horas pico) el servicio de internet se empieza a ralentizar afectando los procesos de la Entidad • IF09 Se requiere generar redundancia en el servicio de internet	2 meses
INI-009	**Gestión del conocimiento a través de solución de aprendizaje virtual LMS**	• SI06 Se requiere adoptar un Sistema de aprendizaje LMS (Learning Management System) que permita crear y gestionar cursos, así como generar contenido de uso y apropiación de diferentes temáticas en la organización. • STI03 No se dispone de servicio formal de entrenamiento para las áreas usuarias sobre el uso y apropiación de los Servicios de TI • STI05 No se dispone de servicio formal de entrenamiento sobre los Servicios institucionales, trámites y procesos de la Entidad • UA05 Se requiere solución de educación virtual para generar cursos de las distintas temáticas que se requieren apropiar en la Entidad	9 meses
INI-017	**Adopción de ITL v4 para realizar gestión adecuada de los Servicios de TI**	• STI14 Los colaboradores no cuentan con el entrenamiento suficiente para resolver solicitudes e incidencias relacionados con los Servicios de TI • STI15 No se cuentan con políticas relacionadas con la Gestión de Servicios de TI • STI16 No se cuentan con indicadores que midan el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de los Servicios de TI • STI17 No se cuentan con indicadores que midan el nivel de satisfacción en el uso de los Servicios de TI • UA04 Se requiere entrenamiento en ITL v4 para mejorar la gestión de los Servicios TI en la organización	4 meses

		• PLI03 Se requiere generación y aplicación de la política de Gestión de Servicios de TI • PLI04 Se requiere generación y aplicación de la política de Supervisión de proveedores de TI • PLI09 Se requiere generación de instructivo en el soporte de aplicaciones y escalamiento de incidencias	
INI-018	**Aplicación de solución de limpieza de datos en los Sistemas de Información y soluciones de analítica de datos**	• DI01 Existen problema de calidad de datos en la información crítica que se maneja en los Sistemas de información	3 meses
INI-021	**Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Territorial**	• DI06 Se requiere la capacidad de generar análisis descriptivo de datos para que se tomen decisiones basadas en datos en el proceso estratégico de Planeación Territorial • DI09 Se requiere consolidar los datos que son sujetos a análisis en una bodega de datos para garantizar el desempeño y no afectar las bases de datos operacionales • SI03 Se requiere adoptar una solución de analítica de datos que permita gestionar los datos y generar reportes, informes, tableros de control y análisis descriptivo y predictivo de los datos	6 meses
INI-023	**Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Organizacional**	• DI08 Se requiere la capacidad de generar análisis descriptivo de datos para que se tomen decisiones basadas en datos en el proceso estratégico de Planeación Organizacional • DI09 Se requiere consolidar los datos que son sujetos a análisis en una bodega de datos para garantizar el desempeño y no afectar las bases de datos operacionales • SI03 Se requiere adoptar una solución de analítica de datos que permita gestionar los datos y generar reportes, informes, tableros de control y análisis descriptivo y predictivo de los datos	6 meses
INI-024	**Migración de datos críticos gestionados por hojas de cálculo a Sistemas de Información**	• DI10 Se requiere migrar los datos críticos que se encuentran actualmente en hojas de cálculo a los sistemas de información para que se puedan aplicar las políticas de respaldo, disponibilidad, acceso y autorización • SG03 Se requiere migración de los datos críticos de la organización que actualmente son almacenados en hojas de cálculo. Los datos deben migrarse a un sistema de información o a una base de datos que cumpla con las políticas de autenticación, autorización, respaldo e integridad.	8 meses
INI-026	**Publicación de datos abiertos en el portal datos.gov.co**	• DI12Se requiere realizar identificación, análisis y publicación de datos abiertos en el portal datos.gov.co	2 meses

INI-027	**Implementación de solución de Gestión Documental**	• SI02 Se requiere adoptar una solución de Gestión Documental para centralizar el tratamiento a los documentos digitales de la organización, así como la configuración y Gestión de la Tabla de Retención Documental y Gestión de Expedientes	10 meses
INI-029	**Adopción de metodologías ágiles en el proceso de construcción de software**	• CS01 La construcción de nuevo software o modificación del software existente, no se realiza de manera oportuna • CS02 La construcción de software o modificación del software existente, tiene problemas de calidad • CS05 Los requisitos funcionales de sistema son imprecisos, y, por tanto, generan problemas de calidad en la entrega de soluciones de aplicaciones • CS07 No existe proceso formal de levantamiento y análisis de requerimientos de sistema • CS08 No existe proceso formal de aseguramiento de la calidad del software • UA01 Se requiere entrenamiento para adoptar metodologías ágiles en el proceso de construcción de software • UA02 Se requiere entrenamiento de análisis de requerimientos de sistemas a los colaboradores encargados de levantar necesidades y requerimientos • CS03 Los contratistas que realizan la construcción o mantenimiento de aplicaciones no entregan oportunamente las soluciones • CS04 Los contratistas que realizan la construcción o mantenimiento de aplicaciones no entregan con calidad las soluciones	8 meses
INI-034	**Actualización de versión del software base de infraestructura**	• IF01 Se requiere actualizar de versión los sistemas operativos, servidores web y servidor de aplicaciones • IF06 Se requiere actualizar de versión el software de base de datos	3 meses
INI-035	**Adopción de la infraestructura como servicio**	• IF02 Se requiere migrar a la nube los sistemas de información que actualmente dispone la Entidad • IF11 Se requiere adquirir o suscribir servicio de Servidores para alojar los componentes de despliegue de la aplicación xxx	6 meses
INI-036	**Aumento de capacidad (escalabilidad) de los recursos de hardware**	• IF03 Se requiere aumentar la capacidad del servidor que aloja los componentes del sistema de información	2 meses
INI-038	**Migración de protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6**	• IF07 Se requiere cambiar el protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	6 meses
INI-042	**Generación y aplicación de la**	• PLI01 Se requiere generación y aplicación de política para adquisición de Sistemas de Información	3 meses

	política de adquisición de Sistemas de Información		
IN-050	**Implementación de solución de Gestión de Identidades**	• SG02 Se requiere esquema de autenticación y autorización en el acceso a las aplicaciones.	**1.1.1**

6.2 Conformación de iniciativas o proyectos

En esta sección se plasma la ejecución de los proyectos en una línea de tiempo, con base en la estimación de esfuerzo y tiempo. Así mismo la secuencia de ejecución del proyecto se define con base en el resultado arrojado por la priorización de proyectos.

ID	Nombre	PRIORIDAD	Estimación tiempo
INI-001	Implementación de notificaciones automáticas y encuestas de satisfacción en los Trámites y Servicios Institucionales	ALTA	5 meses
INI-002	Habilitación de trámites y servicios en el sitio web de la Entidad	ALTA	4 meses
INI-003	Implementación de una aplicación móvil de la Entidad de acceso a trámites y servicios institucionales	ALTA	6 meses
INI-004	Implementación de tablero de control de desempeño en los Servicios institucionales y Trámites	ALTA	3 meses
INI-005	Automatización de actividades del Trámite xxx	ALTA	12 meses
INI-006	Implementación de estrategias de Marketing digital para mejorar la experiencia de los ciudadanos con los canales digitales de la Entidad	ALTA	5 meses
INI-007	Suscribir canal redundante de acceso a internet	MEDIA	2 meses
INI-009	Gestión del conocimiento a través de solución de aprendizaje virtual LMS	ALTA	9 meses

INI-017	Adopción de ITL v4 para realizar gestión adecuada de los Servicios de TI	ALTA	4 meses
INI-018	Aplicación de solución de limpieza de datos en los Sistemas de Información y soluciones de analítica de datos	ALTA	3 meses
INI-021	Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Territorial	ALTA	6 meses
INI-023	Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Organizacional	ALTA	6 meses
INI-024	Migración de datos críticos gestionados por hojas de cálculo a Sistemas de Información	ALTA	8 meses
INI-026	Publicación de datos abiertos en el portal datos.gov.co	ALTA	2 meses
INI-027	Implementación de solución de Gestión Documental	ALTA	10 meses
INI-029	Adopción de metodologías ágiles en el proceso de construcción de software	ALTA	8 meses
INI-034	Actualización de versión del software base de infraestructura	ALTA	3 meses
INI-035	Adopción de la infraestructura como servicio	MEDIA	6 meses
INI-036	Aumento de capacidad (escalabilidad) de los recursos de hardware	ALTA	2 meses
INI-038	Migración de protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	ALTA	6 meses
INI-042	Generación y aplicación de la política de adquisición de Sistemas de Información	ALTA	3 meses
IN-050	Implementación de solución de Gestión de Identidades	MEDIA	8 meses

Tabla 85 Priorización de iniciativas

6.3 Evaluación de proyectos

En esta sección se establecen los indicadores que servirán como instrumento de seguimiento al avance de ejecución de los proyectos definidos en la Hoja de Ruta.

Nombre	Fórmula	Máximo bueno	Mínimo bueno	Máximo medio	Mínimo medio	Negativo
Avance de ejecución iniciativas PETI	Porcentaje de ejecución = (número de iniciativas culminadas / número de iniciativas planteadas en el PETI) * 100	100%	90%	89%	60%	59%
Porcentaje de proyectos a tiempo	Porcentaje de proyectos a tiempo = (Número de proyectos a tiempo / Número total de proyectos) * 100	100%	70%	69%	50%	49%
Presupuesto ejecutado en proyectos	Mide el porcentaje de la ejecución presupuestal en proyectos del área de TI de la entidad	100%	95%	94%	70%	69%

Tabla 86 Indicadores de seguimiento al PETI

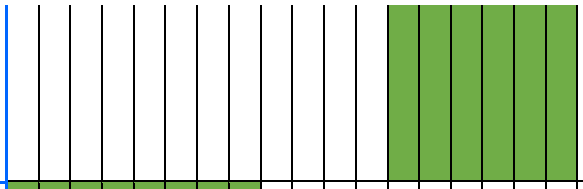
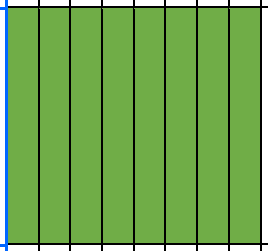
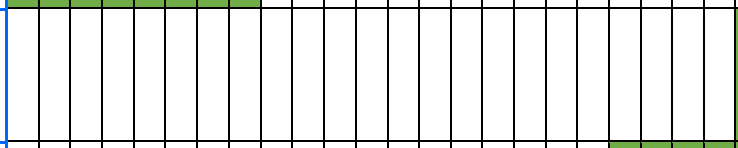
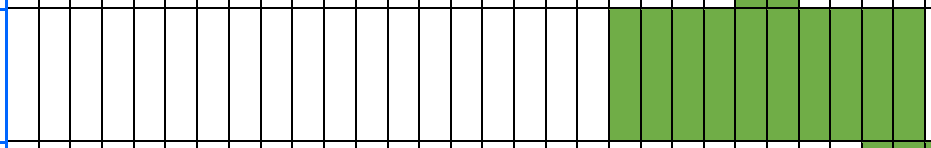
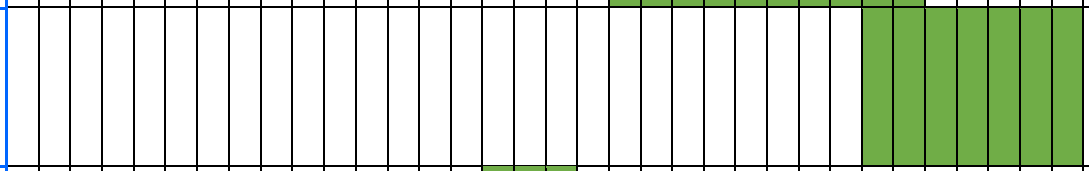
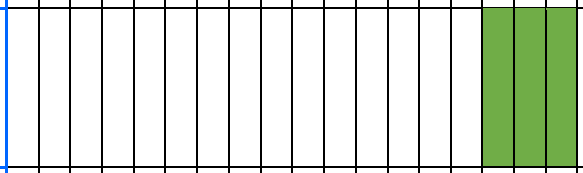
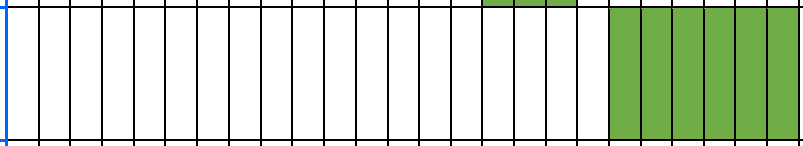
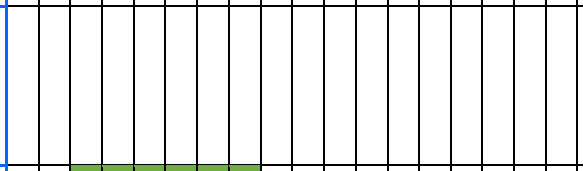
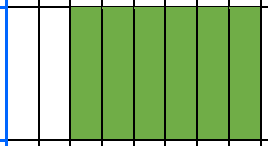
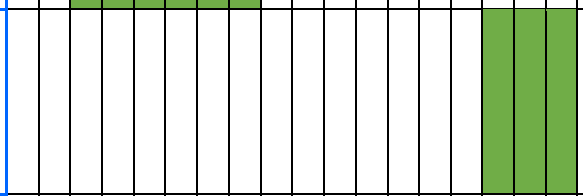
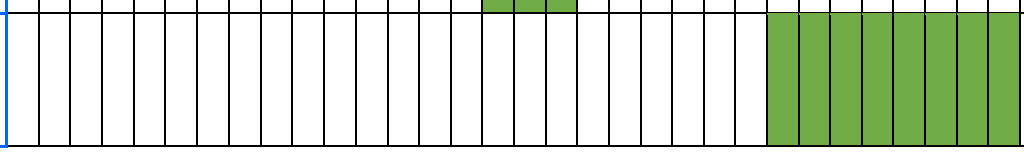
6.4 Hoja de Ruta

En esta sección se plasma la ejecución de los proyectos en una línea de tiempo, con base en la estimación de esfuerzo y tiempo. Así mismo la secuencia de ejecución del proyecto se define con base en el resultado arrojado por la plantilla de calificación de proyectos.

Tabla 87 Priorización de iniciativas

ID	Nombre	2021												2022												2023											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiem	Octubre	Noviemb	Diciembr	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiem	Octubre	Noviemb	Diciembr	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiem	Octubre	Noviemb	Diciembr
INI-001	Implementación de notificaciones automáticas y encuestas de satisfacción en los Trámites y Servicios Institucionales																																				
INI-002	Habilitación de trámites y servicios en el sitio web de la Entidad																																				
INI-003	Implementación de una aplicación móvil de la Entidad de acceso a trámites y servicios institucionales																																				
INI-004	Implementación de tablero de control de desempeño en los Servicios institucionales y Trámites																																				
INI-005	Automatización de actividades del Trámite xxx																																				

INI-006	Implementación de estrategias de Marketing digital para mejorar la experiencia de los ciudadanos con los canales digitales de la Entidad	
INI-007	Suscribir canal redundante de acceso a internet	
INI-009	Gestión del conocimiento a través de solución de aprendizaje virtual LMS	
INI-017	Adopción de ITL v4 para realizar gestión adecuada de los Servicios de TI	
INI-018	Aplicación de solución de limpieza de datos en los Sistemas de Información y soluciones de analítica de datos	
INI-021	Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Territorial	
INI-023	Implementación de solución de analítica descriptiva	

	para apoyar el proceso de Planeación Organizacional	
INI-024	Migración de datos críticos gestionados por hojas de cálculo a Sistemas de Información	
INI-026	Publicación de datos abiertos en el portal *datos.gov.co*	
INI-027	Implementación de solución de Gestión Documental	
INI-029	Adopción de metodologías ágiles en el proceso de construcción de software	
INI-034	Actualización de versión del software base de infraestructura	
INI-035	Adopción de la infraestructura como servicio	
INI-036	Aumento de capacidad (escalabilidad) de los recursos de hardware	
INI-038	Migración de protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	
INI-042	Generación y aplicación de la política de adquisición de Sistemas de Información	
IN-050	Implementación de solución de Gestión de Identidades	

7. PLAN DE COMUNICACIONES

El plan de comunicaciones del PETI está dirigido a todos los directivos, jefes de oficina, asesores, funcionarios y contratistas, con el fin de socializar su contenido y su impacto en la entidad, generando interés, motivación y compromiso en cada uno de los actores para la implementación del PETI durante la vigencia 2021-2023.

Grupos de interés

En esta sección se identifican los grupos que tienen algún interés o impacto en las iniciativas establecidas en el PETI

Tabla 88 Caracterización de grupos de interés

Grupo de interés	Necesidades de información
Despacho del alcalde	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas y esfuerzo
Secretarios y Jefes de oficina	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas, esfuerzo y avance de ejecución
Funcionarios	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas
Contratistas	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas

Actividades para la divulgación

En esta sección se describen las actividades y recursos necesarios para socializar los aspectos más relevantes del PETI a los grupos de interés.

Tabla 89 Actividades de divulgación

Actividad	Grupos de interés	Medio de divulgación	Responsable
Presentación y aprobación del PETI en el comité institucional de desempeño	Alcalde, Secretarios y Jefes de oficina	Videoconferencia	Área de Sistemas
Divulgación masiva	Todos	Correo electrónico, intranet, página web	Área de sistemas
Informar avance de ejecución del PETI	Secretarios y Jefes de oficina	Videoconferencia	Área de sistemas

GLOSARIO

Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

Un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) es un convenio entre un proveedor de servicios de TI y un cliente. Describe las características del servicio de TI, los niveles de cumplimiento y las sanciones, y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente.

Acuerdo Marco de Precios (AMP)

El Acuerdo Marco de Precios es una herramienta para que el Estado agregue demanda y centralice decisiones de adquisición de bienes, obras y servicios. Es un contrato que contiene la identificación del bien o servicio, el precio máximo de adquisición, las garantías mínimas y el plazo máximo de entrega, así como las condiciones para que un comprador puede vincularse al Acuerdo.

Ambiente (de desarrollo, pruebas o producción)

Es la infraestructura tecnológica (hardware y software) que permite desarrollar, probar o ejecutar todos los elementos o componentes para ofrecer un servicio de Tecnologías de la Información.

Ámbito

Área o temática que aborda un dominio y que agrupa temas comunes dentro del domino. Es la segunda capa del diseño conceptual del Marco de Referencia de AE.

Análisis de brecha

Corresponde a la identificación, comparación y análisis de las diferencias entre un estado o situación actual y el estado o situación deseada.

Arquitectura actual (AS-IS)

Es el análisis de la situación actual de la Entidad u organización a partir de los dominios o dimensiones (Negocio, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos, Gobierno de TI, Estrategia de TI y Uso y Apropiación).

Arquitectura de la Información

Define la estructura con la cual está representada y almacenada la información de una organización, lo mismo que los servicios y los flujos de información existentes y que soporta.

Arquitectura de Referencia

Es un diseño de alto nivel, sin detalles tecnológicos o de productos, que se utiliza como una plantilla para guiar el bosquejo de otras arquitecturas más específicas. El concepto se puede utilizar como base del diseño detallado de arquitecturas de solución, de software, de información o de plataforma tecnológica.

Arquitectura de Servicios Tecnológicos

Incluye todos los elementos de TI que soportan la operación de la institución, entre los que se encuentran la plataforma hardware, la plataforma de comunicaciones y el software especializado.

Arquitectura de Sistemas de Información

Describe cada uno de los sistemas de información y sus relaciones entre ellos. Esta descripción se hace por medio de una ficha técnica que incluye las tecnologías y productos sobre los cuales está construido el sistema, su arquitectura de software, su modelo de datos, la información de desarrollo y de soporte, y los requerimientos de servicios tecnológicos, entre otros.

Arquitectura de software

Describe el conjunto de componentes de software que hacen parte de un sistema de información y las relaciones que existen entre ellos. Cada componente de software está descrito en términos de sus características funcionales y no funcionales. Las relaciones se expresan a través de conectores que reflejan el flujo de datos, de control y de sincronización. La arquitectura de software debe describir la manera en que el sistema de información maneja aspectos como seguridad, comunicación entre componentes, formato de los datos, acceso a fuentes de datos, entre otros.

Arquitectura de solución

Cuando aparece un requerimiento de cambio o un requerimiento nuevo que cubre varios sistemas de información (o varias arquitecturas), se elabora una arquitectura de solución, que define la manera en que se deben ajustar las arquitecturas actuales (información, servicios tecnológicos y sistemas de información) para resolverlo. Esta arquitectura de solución debe respetar las arquitecturas de referencia existentes. Garantiza que los problemas se resuelven con una visión amplia y de alto nivel, y que se tiene en cuenta el impacto de las decisiones que se toman.

Arquitectura de TI

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

Arquitectura de transición

Dentro del proceso de transformación de TI, en la búsqueda de unos objetivos estratégicos, es común que se definan puntos intermedios que se describen usando una arquitectura de transición. Esta descripción incluye los elementos de las arquitecturas de información, sistemas de información, de servicios tecnológicos y arquitectura misional que deben ser modificados. La utilización de puntos intermedios permite la implementación de mapas de ruta por etapas, lo que disminuye riesgos y facilita su gestión.

Arquitectura Empresarial

Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria.

Se dice que una institución cuenta con una Arquitectura Empresarial cuando ha desarrollado un conjunto de ejercicios o proyectos, además de que ha logrado diseñar un mapa de ruta de transformación de TI y lo ha integrado al Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI).

Arquitectura Empresarial Sectorial

La Arquitectura empresarial sectorial busca habilitar el desarrollo del sector a través de alineación de sus objetivos estratégicos con las Tecnologías de la Información, de tal modo que los sistemas de información, los procesos, las unidades organizativas y las personas funcionen como un solo sistema.

Arquitectura Empresarial Territorial

La Arquitectura empresarial territorial busca habilitar el desarrollo del territorio a través de la alineación de los objetivos estratégicos de las alcaldías y/o gobernaciones según corresponda con las Tecnologías de la Información, de tal modo que los sistemas de información, los procesos, las unidades organizacionales y las personas funcionen como un solo sistema.

Arquitectura misional o Arquitectura de negocio

Describe los elementos de una institución, que le permiten implementar su misión. Se utiliza como guía para el diseño de la arquitectura de TI que necesita una institución.

Arquitectura objetivo (TO-BE)

Es el diseño de alto nivel de la situación deseada en términos de las mismas dimensiones o dominios abordados en la arquitectura actual.

Atributo de un componente de información

Es una característica o propiedad que tiene o debe tener dicho componente.

Atributo de calidad

Es la descripción de una característica no funcional que un sistema de información o componente de software debe tener durante su despliegue, uso o evolución. Ejemplos de atributos de calidad son la seguridad, la eficiencia, la flexibilidad, la confiabilidad y la disponibilidad.

Base de conocimiento

Portafolio de instrumentos y herramientas que guían y ayudan a la implementación del Marco de Referencia de AE para la gestión de TI.

Capacidad institucional o de negocio

Es una habilidad que debe tener la institución para poder cumplir con la misión y los objetivos que se propone. Existen las capacidades misionales y capacidades operativas donde se describe de manera integral y estructurada el quehacer de una entidad.

Capacidades de TI

Son un subconjunto de las capacidades institucionales operativas que tienen como propósito asegurar el adecuado aprovisionamiento del talento humano, los recursos y los procesos que se necesitan para ofrecer los servicios de TI definidos en su catálogo.

Caso de negocio

Es una argumentación estructurada y fundamentada (usando distintos tipos de análisis) que permite mostrar la conveniencia de desarrollar alguna acción, proyecto, adquisición o contratación. En el caso particular de TI corresponde a la justificación, guiada por la estrategia global de la institución, de las acciones que se desarrollan.

Catálogo de componentes de información

Es el inventario detallado y documentado del conjunto de componentes de información que tiene una institución o sector.

Catálogo de servicios de TI

Es un inventario detallado y documentado de los servicios de TI que la institución tiene implementados y que se encuentran activos, incluyendo los que están disponibles para ser desplegados. El catálogo de servicios de TI es el subconjunto del portafolio de servicios publicado para los usuarios.

Catálogo de servicios tecnológicos

Es un inventario detallado y documentado de los servicios tecnológicos que provee TI a la institución.

Catálogo de sistemas de información

Es un inventario detallado y documentado que contiene las fichas técnicas de los sistemas de información de una institución.

Ciclo de vida de los componentes de información

Define el conjunto de estados en los que puede estar un componente de información desde su creación hasta su eliminación.

Componente de información

Es el término agrupador utilizado para referirse al conjunto de los datos, la información, los servicios de información y los flujos de información bajo un único nombre.

Componente de TI

Hace referencia a cualquier elemento de TI (software, hardware o componente de información) de una institución, lo mismo que a sus procesos, capacidades y servicios.

Costo de capital (CAPEX)

Hace referencia al costo de adquirir uno o varios activos (inversión), en el contexto de un proyecto de transformación. Se utiliza frecuentemente como un indicador de gestión.

Costo de operación (OPEX)

Hace referencia a los costos causados por la operación de una entidad, asociados a

actividades que no producen valor de manera directa sino a actividades secundarias de apoyo.

Criterios de aceptación

Son un conjunto preciso y bien definido de condiciones que un producto que se va a adquirir o construir debe satisfacer en el momento de su entrega, para que sea aceptado por una entidad.

Dato

Es una representación simbólica de una característica particular de un elemento o situación, que pertenece a un modelo de una realidad. Constituyen los elementos primarios de los sistemas de información.

Datos espaciales

Permiten representar la ubicación física y las características geométricas de un elemento o grupo de ellos dentro de un modelo.

Derechos patrimoniales

Son los derechos de índole económica, que implican para su titular la facultad de autorizar o prohibir la explotación de la obra o creación.

Dominio

Cada uno de los seis componentes que conforman la estructura de la primera capa del diseño conceptual del Marco de Referencia de AE para la gestión de TI. Los dominios son las dimensiones desde las cuales se debe abordar la gestión estratégica de TI. Agrupan y organizan los objetivos, áreas y temáticas relativas a las TI.

Elemento

Tema de relevancia que se pretende destacar dentro de cada ámbito.

Esquema de Gobierno TI

Es un modelo para la administración de las capacidades y servicios de TI de una institución. Incluye una estructura organizacional, un conjunto de procesos, un conjunto de indicadores y un modelo de toma de decisiones; todo lo anterior enmarcado en el modelo de gobierno de la entidad.

Estándares

En el contexto de TI, un estándar es un documento que contiene un conjunto de especificaciones técnicas de aplicación voluntaria, que ha sido construido a través de consenso y que refleja la experiencia y las mejores prácticas en un área en particular.

Estrategia TI

Es el conjunto de principios, objetivos y acciones concretas que reflejan la forma en la cual una entidad decide utilizar las Tecnologías de la Información para permitir el logro de su misión de una manera eficaz. La Estrategia TI es una parte integral de la estrategia de una entidad.

Flujo de información

Corresponde a la descripción explicita de la interacción entre proveedores y consumidores de información, con un patrón repetible de invocación definido por parte de la entidad. Puede incorporar servicios de información, datos e información.

Función

Responsabilidad o actividad inherente a un rol.

Gestión documental

Es el conjunto de actividades técnicas y administrativas orientadas al procesamiento, manejo y organización de los documentos de todo tipo que fluyen en una organización.

Guía

Es una definición procedimental que determina, por medio de actividades, los pasos que se deben ejecutar para producir un resultado con unas ciertas características o propiedades. En el contexto informático, se utilizan para expresar metodologías de trabajo que reflejan las mejores prácticas.

Guía de estilo y usabilidad

Es un documento que recoge las normativas y estándares definidos por una institución para especificar los aspectos relacionados con los componentes de presentación e interacción de un sistema de información.

Herramientas

Mecanismos que les permite a las instituciones materializar acciones específicas asociadas a directrices dadas por el Marco de Referencia de AE para la gestión de TI, específicamente por un lineamiento o una guía. Las herramientas son identificadas y referenciadas con base en las mejores prácticas de TI para apoyar la arquitectura de TI y la gestión de TI.

Indicador

En el contexto de la informática, un indicador es una medida de logro de algún objetivo planteado.

Información

Es un conjunto de datos organizados y procesados que tienen un significado, relevancia, propósito y contexto. La información sirve como evidencia de las actuaciones de las entidades.

Instrumento

Es un medio o recurso que se puede utilizar en el desarrollo de acciones para lograr un resultado deseado. Por ejemplo, guías, especificaciones técnicas, formatos, plantillas, entre otros.

Lenguaje común de intercambio

Es el estándar definido por el Estado colombiano para el intercambio de información entre instituciones.

Lineamiento

Es una orientación de carácter general, corresponde a una disposición o directriz que debe ser implementada en las instituciones del Estado colombiano.

Logro

Alcance satisfactorio de una meta propuesta.

Macro proceso de Gestión TI

Define los procesos para la gestión de TI que aseguran que todos los recursos tecnológicos y humanos asociados se utilizan correctamente y de una manera que proporciona valor a la institución.

Mapa de ruta

Un mapa de ruta es un conjunto estructurado de acciones que define la manera de lograr los objetivos fijados en una estrategia. Un mapa de ruta está expresado en términos de programas o proyectos, que son agrupadores de las acciones, y tiene asociados estimaciones de tiempo, costos y riesgos.

Mapa de procesos

Contiene todos los procesos de una institución (misionales, estratégicos y operativos), descritos, clasificados y relacionados, de manera que se haga explícito el modo como en conjunto implementan la misión.

Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de Tecnologías de la Información

Es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de sus arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El Marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y traza una ruta de implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información. El propósito final de este Marco es habilitar la estrategia de gobierno en línea del país.

Mejores prácticas

Conjunto de acciones que han sido implementadas con éxito en varias organizaciones, siguiendo principios y procedimientos adecuados.

Mesa de servicio

Es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. La mesa puede ser un punto único de contacto para los usuarios de los servicios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.

Meta

Dentro de un modelo estratégico, los objetivos se detallan a través de metas, las cuales definen de manera cuantitativa el logro esperado en un aspecto específico. El objetivo se cumple cuando todas sus metas se logran. Una meta debe ser precisa y medible a través de

indicadores.

Metodología de referencia

Es un conjunto de técnicas, etapas, actividades, patrones y artefactos que plantean una manera disciplinada y organizada de abordar un problema en un contexto específico. Resume la experiencia y las mejores prácticas de los expertos en un tema.

Modelo de gestión estratégica de TI (IT4+)

Es una de las herramientas e instrumentos de la base de conocimiento del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI, que facilita su aplicación práctica. El modelo contribuye al mejoramiento de la gestión organizacional porque facilita la administración y el control de los recursos de TI para brindar información oportuna y objetiva para la toma de decisiones en todos los niveles de las entidades públicas y privadas. Cuenta con instrumentos prácticos tales como: procesos, procedimientos, métodos, funciones, mecanismos de control y adopción de buenas prácticas de gestión de tecnología.

Modelo integrado de planeación y gestión

Es un modelo que articula el quehacer institucional, mediante el establecimiento de cinco políticas de desarrollo administrativo, el monitoreo, evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial; el talento humano y los recursos administrativos, tecnológicos y financieros se convierten en el soporte para el cumplimiento de las metas institucionales y de gobierno.

Normatividad

Leyes, decretos y demás desarrollos normativos, que guían las acciones para implementar el Marco de Referencia de AE para la gestión de TI.

Nube

Término usado para referirse a la computación en la nube (cloud computing). Trata de los servicios en la web que proveen características básicas y avanzadas de procesamiento y almacenamiento.

Objetivo

En un modelo estratégico, la visión se detalla como un conjunto de objetivos, cada uno de los cuales representa un propósito específico, medible, alcanzable, realista y con un tiempo definido. Un objetivo, a su vez, se especifica a través de un conjunto de metas.

PETI

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución. Cada vez que una entidad hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI.

Plan de comunicación de la Estrategia de TI

Toda estrategia debe ser comunicada de manera adecuada a los distintos interesados, dentro y fuera de una institución. El plan de comunicación define los tipos de usuarios a los que se informará, los tipos de contenido y medios de comunicación por usar, para divulgar la Estrategia de TI. Este plan es uno de los componentes de un PETI.

Plan de calidad

Define las actividades de control (pruebas) e inspección que se van a realizar sobre los componentes de TI (componentes de información, sistemas de información, elementos de la plataforma tecnológica, etc.), con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y el cumplimiento de los requerimientos y acuerdos de servicio establecidos. Incluye además las actividades de medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo.

Plan anual de adquisiciones

Es el instrumento que permite planear y gestionar las compras de productos y servicios para una institución en un periodo de doce meses.

Plan de capacitación y entrenamiento

Define las actividades de capacitación y entrenamiento que se requieren para entrenar a los funcionarios de una entidad en aspectos específicos de una aplicación, una metodología, un producto, una tecnología o un proceso.

Plataforma de interoperabilidad del Estado colombiano (PDI)

Conjunto de herramientas y políticas necesarias (Plataforma Base) para la interacción de soluciones y sistemas de información entre diversas Entidades del Estado. Define los esquemas que estandarizan y facilitan el intercambio de información entre entidades y

sectores del sector público, el manejo de fuentes únicas de información, la publicación y habilitación de servicios.

Política de TI

Es una directriz u orientación que tiene el propósito de establecer pautas para lograr los objetivos propuestos en la Estrategia de TI. Las políticas son usadas para dirigir las decisiones, para asegurar la consistencia y el apropiado desarrollo e implementación de los procesos, estándares, roles, actividades y servicios de TI.

Principios

Son un conjunto de enunciados expresados en forma de reglas de alto nivel, que guían una institución, permitiéndole tomar decisiones sobre una base sólida. Reflejan los valores y convicciones de una entidad, y deben ser interpretados y usados como un conjunto. Los principios de TI definen la esencia estratégica de un PETI.

Proyecto

Es un conjunto estructurado de actividades relacionadas para cumplir con un objetivo definido, con unos recursos asignados, con un plazo y un presupuesto acordados.

Punto de vista arquitectural

Una arquitectura, en general, es un conjunto de estructuras que constituyen un sistema. Cada una tiene, entre otras cosas, un grupo de componentes y sus relaciones. Un punto de vista de una arquitectura es un subconjunto de componentes y relaciones, provenientes de una o varias estructuras, con un significado o interés particular dentro del sistema. Una vista es el conjunto de documentos concretos de un punto de vista sobre una arquitectura específica.

Roles

Conjunto de responsabilidades y actividades asignadas a una persona o grupo de personas para apoyar la adopción y aplicación del Marco de Referencia de AE para la gestión de TI.

Servicio de información

Consiste en la entrega de información de valor para los usuarios de una entidad a través de un proveedor de servicio interno o externo. Un servicio de información se describe a través de un contrato funcional (qué recibe como entrada y qué produce como salida) y un conjunto de acuerdos de servicio que debe cumplir.

Servicio de TI

Es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio.

Servicio institucional

Es un servicio ofrecido a los usuarios de la institución en cumplimiento de su misión y objetivos.

Servicio Tecnológico

Es un caso particular de un servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de la institución.

Tablero de indicadores

Es un conjunto de indicadores cuya medición y seguimiento periódico brindará un mayor conocimiento sobre la situación real de una institución y el avance en el logro de sus objetivos. Un tablero de indicadores incluye una mezcla de indicadores estratégicos, tácticos y operativos.

Valor

En un contexto organizacional, generar y entregar valor significa, en general, proveer un conjunto de servicios y productos para facilitarle a alguien el logro de un objetivo.

Visión estratégica

Es la definición de alto nivel de los objetivos que se pretenden lograr y de la manera de hacerlo. Es uno de los componentes del PETI. En el caso de TI, la visión estratégica debe contemplar el impacto de las nuevas tecnologías, los cambios en las necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y actores de la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- G.ES.06 Guía para la construcción del PETI - https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-15031.html.
- Política Nacional Para La Transformación Digital E Inteligencia Artificial - https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-107147_recurso_1.pdf
- Función Pública https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg
- Manual de Gobierno Digital http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-7941_recurso_1.pdf
- Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Resumen-PND2018-2022-final.pdf
- Estrategia Transformación Digital para Todos https://cms.uttransformaciondigital.com/peti/
- Guía con lineamientos generales para el uso de tecnologías emergentes https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-149186_recurso_5.pdf
- Modelo de Gestión de Proyectos TI – MGPTI: https://mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-144766_recurso_pdf.pdf
- Conjunto de datos abiertos Publicados https://www.datos.gov.co/browse?limitTo=datasets&q=gobernaci%C3%B3n+de+antioquia&sortBy=relevance.
- Lenguaje Común de Intercambio de Información http://lenguaje.mintic.gov.co/directorio-de-servicios-de-intercambio-de-informacion
- PETI - Municipio de Sabaneta https://www.sabaneta.gov.co/files/allfiles/15736620973516.pdf
- Manual de políticas de seguridad informática ... Sabaneta https://www.sabaneta.gov.co/files/doc_varios/Manual_politicas_seguridad_informatica.pdf
- Planes de Acción Alcaldia de Sabaneta https://www.sabaneta.gov.co/nuestros-planes/planes-de-accion/
- Plan de desarrollo | Transparencia - Municipio de Sabaneta https://www.sabaneta.gov.co/programas-y-proyectos/plan-de-desarrollo/
- Plan de Gobierno Santi Montoya - Municipio de Sabaneta https://www.sabaneta.gov.co/files/allfiles/15779979071213.pdf

- Página web Institucional de Municipio de Sabaneta https://www.sabaneta.gov.co/
- Intranet Municipio de Sabaneta http://intranet.sabaneta.gov.co/SitePages/Inicio.aspx