

## Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC) del municipio de San José de Cúcuta 2020 – 2023

<b>Fecha (mm/aaaa):</b>	<b>Enero 2021</b>		
<b>Sumario:</b>	Este documento tiene por objeto presentar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del municipio de San José de Cúcuta, alineado con la estrategia del sector TIC y cumpliendo con lo establecido en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado colombiano.		
<b>Palabras Clave:</b>	Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC		
<b>Formato:</b>			
<b>Código:</b>	No aplica	<b>Versión:</b>	01
	Equipo de Proyecto <b>Equipo de Trabajo Oficina TIC</b>		
<b>Participantes:</b>	Lilibeth Gaona Sánchez <b>Contratista Oficina TIC</b>  Margarita María Contreras Díaz <b>Directora del Departamento Administrativo de Planeación Municipal</b>  María Leonor Villamizar Gómez <b>Secretaria General</b>  Luz Marina Montes Rojas <b>Jefe de Oficina de Control Interno de Control</b>		
<b>Aprobó:</b>	Mónica María Fonseca Vigoya <b>Jefe Oficina TIC</b>		

## Contenido

1. Introducción.....	5
1.1. Definiciones .....	6
2. Objetivo.....	10
3. Alcance .....	11
4. Marco normativo.....	12
5. Entendimiento organizacional .....	14
5.1. Estructura organizacional de la entidad.....	14
5.2. Objetivos institucionales .....	16
5.3. Grupo para la construcción del PETIC .....	16
5.4. Misión TIC.....	17
5.5. Visión TIC .....	18
5.6. Objetivos TIC.....	18
5.7. Estructura organizacional interna de la Oficina TIC .....	18
5.7.1. Estrategia TIC .....	19
5.7.2. Gobierno TIC.....	20
5.7.3. Gestión de Información .....	20
5.7.4. Sistemas de Información.....	20
5.7.5. Servicios Tecnológicos.....	20
5.7.6. Uso y Apropiación .....	21
5.7.7. Seguridad Informática .....	21
5.8. Situación Actual .....	21
6. Análisis financiero .....	25
6.1. Proyectos e Iniciativas de la transformación Digital y proyectos asociados a la Operación de TIC.....	25

6.2. Productos del Plan de Desarrollo Municipal sin presupuesto aprobado dentro del Plan Anual de Adquisiciones. ....	26
7. Entendimiento estratégico .....	28
7.1. Líneas estratégicas de la Oficina TIC .....	28
7.1.1. Cúcuta construye autopistas digitales productivas.....	28
7.1.2. Cúcuta, una apuesta por la innovación y el emprendimiento digital.....	30
7.1.3. Gobierno y Tecnología para una gestión moderna y eficiente .....	31
8. Modelo de planeación .....	37
8.1. Hoja de ruta .....	37
9. Plan de comunicaciones del PETIC.....	39

## Lista de Tablas

Tabla 1. Normas y documentos referencia del PETIC.....	12
Tabla 2. Grupo para la Construcción del PETIC.....	17
Tabla 3. Proyectos Oficina TIC .....	25
Tabla 4. Productos del PDM sin presupuesto aprobado en el PAA .....	26
Tabla 5. Indicadores de producto del programa “Cúcuta construye autopistas digitales productivas”.....	29
Tabla 6. Indicadores de producto del programa “Cúcuta, una apuesta por la innovación y el emprendimiento digital”.....	31
Tabla 7. Indicadores de producto del programa “Gobierno y Tecnología para una gestión moderna y eficiente” .....	31
Tabla 8. Hoja de ruta PETIC .....	37

## Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Mapa de procesos Alcaldía de San José de Cúcuta.....	19
---	----

## 1. Introducción

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC) del municipio de San José de Cúcuta refleja la realización de un ejercicio de planeación estratégica de las adquisiciones, desarrollo, soporte, mantenimiento y uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de asegurar que los objetivos de la secretaría de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones estén vinculados y alineados con los objetivos estratégicos definidos por la Entidad.

El PETIC se formuló considerando la parte institucional en la cual se alinean los procesos de la entidad con la tecnología para generar valor y cumplir de manera efectiva las metas del plan de desarrollo municipal y la misión con la que cuenta el municipio de San José de Cúcuta.

Este documento se ha elaborado aplicando las fases que comprenden la estructuración del PETIC, estas son Comprender, Analizar, Construir y Presentar con la definición de actividades estratégicas que constan en el Plan de Desarrollo Municipal. El PETIC también considera las actualizaciones anuales, que tomarán en cuenta los avances en las metas, a través de los proyectos que las componen y el contexto en el que se desarrollan.

El municipio de San José de Cúcuta, a través de la Oficina de Tecnologías de la Información en adelante la Oficina TIC, y dando cumplimiento al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado colombiano, desarrollará el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC) como artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TIC.

## FASE I - COMPRENDER

### 1.1. Definiciones

**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. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad.

**Componentes de información:** Término utilizado para referirse bajo un único nombre al conjunto de los datos, la información, los servicios de información y los flujos de información.

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

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

**Gestión de Información:** Conjunto de actividades que permiten planear, administrar, operar, hacer seguimiento y evaluar, apropiadamente con base en la aplicación de las mejores prácticas y con el propósito de agregar valor para la organización, los componentes de información.

**Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información:** Conjunto de actividades que permiten planear, administrar, operar, hacer seguimiento y evaluar, apropiadamente con base en la aplicación de las mejores prácticas y con el propósito de agregar valor para la organización, la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los

Componentes de Información, de los Sistemas de información, de los Servicios Tecnológicos.

**Gestión de Servicios Tecnológicos:** Conjunto de actividades que permiten planear, administrar, operar, hacer seguimiento y evaluar, apropiadamente con base en la aplicación de las mejores prácticas y con el propósito de agregar valor para la organización, la definición y diseño de la Arquitectura de la infraestructura tecnológica que se requiere para soportar los Sistemas de Información y el portafolio de servicios.

**Gestión de Sistemas de Información:** Conjunto de actividades que permiten planear, administrar, operar, hacer seguimiento y evaluar, apropiadamente con base en la aplicación de las mejores prácticas y con el propósito de agregar valor para la organización, los Sistemas de Información (misional, de apoyo, portales digitales y de direccionamiento estratégico).

**Gestión TIC:** Es una práctica que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), con el propósito de agregar valor para la organización. La gestión TIC permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.

**Gobierno de TIC:** Es una práctica, orientada a establecer unas estructuras de relación que alinean los procesos de negocio con los procesos, recursos y estrategias TIC, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno TIC gestiona y controla los riesgos, mide el desempeño TIC, busca optimizar las inversiones de TIC y establecer un esquema de toma de decisiones de TIC. El gobierno TIC es parte del gobierno corporativo o empresarial.

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

**Plan de comunicación de la Estrategia de TIC:** 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 TIC. Este plan es uno de los componentes de un PETIC.

**Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC):**

El Plan es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TIC. 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.

**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 TIC definen la esencia estratégica de un PETIC.

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

**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 (que recibe como entrada y qué produce como salida) y un conjunto de acuerdos de servicio que debe cumplir.

**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. En este tipo de servicios los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar algunos atributos de calidad como disponibilidad, seguridad, confiabilidad, etc.

**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. TIC genera y entrega valor a una institución mediante la implementación de los servicios TIC. La entrega de valor es una medida abstracta, difícil de cuantificar directamente, pero que se puede calcular con el ahorro en esfuerzo o el aumento en la calidad del objetivo institucional que apoya.

## 2. Objetivo

Proveer un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC) a la Entidad, de acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial -MRAE-, presentando los programas y proyectos de tecnologías de la información de la estrategia de transformación digital, apoyando el cumplimiento de los propósitos del Plan Estratégico Institucional del Ministerio TIC y aportando valor a los grupos de interés.

El PETIC busca generar estrategias que apoye las necesidades de información de la entidad, el uso y acceso de la tecnología a corto, mediano y largo plazo, administrar de manera eficiente los recursos tecnológicos, los sistemas de información y la información impulsando la transformación digital en el MinTIC.

Como objetivos específicos se establecen:

- Definir la estrategia TIC de acuerdo con los servicios de TIC y sus procesos.
- Incrementar la calidad y cantidad de los servicios en línea ofrecidos a los ciudadanos.
- Realizar el análisis de la situación actual y estado deseado, identificando las oportunidades de mejora.

### 3. Alcance

Este documento describe el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC) del municipio de San José de Cúcuta que expresa la Estrategia TIC de la Entidad. El alcance del PETIC incluye la identificación e implementación de proyectos e iniciativas, durante el cuatrienio 2020-2023, alineados con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del estado colombiano, la estrategia de Gobierno Digital y la normatividad vigente, impulsando la transformación digital del Ministerio TIC.

#### 4. Marco normativo

El Plan Estratégico de TIC está reglamentada en el 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, en el cual, en el artículo 1 la se requiere la Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción. Para ello, las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar - todos los planes institucionales y estratégicos entre los que se encuentran el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC. A continuación, se lista las normas y documentos de referencia que aportan al proceso de construcción del PETIC.

*Tabla 1. Normas y documentos referencia del PETIC*

Norma	Año	Descripción
<b>Ley 1978</b>	2019	Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones.
<b>Manual de Gobierno Digital</b>	2018	En este documento se desarrolla el proceso de implementación de la Política de Gobierno Digital a través de los siguientes cuatro (4) momentos: 1. Conocer la política; 2. Planear la política; 3. Ejecutar la política; y 4. Medir la política; cada uno de ellos incorpora las acciones que permitirán desarrollar la Política en las entidades públicas de nivel nacional y territorial.
<b>Decreto 1008</b>	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".
<b>Documento CONPES 392</b>	2018	POLÍTICA NACIONAL DE EXPLOTACIÓN DE DATOS (BIG DATA)
<b>Decreto 1413</b>	2017	"Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título 111 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales".

<b>Documento CONPES 3854</b>	2016	POLÍTICA NACIONAL DE SEGURIDAD DIGITAL
<b>Documento - Versión actualizada del Modelo de Gestión IT4+, versión 02</b>	2016	IT4+® es el modelo de gestión sobre el que se construyó la Estrategia TI para Colombia, el cual es un modelo resultado de la experiencia, de las mejores prácticas y lecciones aprendidas durante la implementación de la estrategia de gestión TIC en los últimos 12 años en las entidades del Estado colombiano. IT4+® es un modelo integral que está alineado con la estrategia empresarial u organizacional y permite desarrollar una gestión de TI que genere valor estratégico para la organización y sus clientes. Está conformado por los siguientes componentes: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Análisis de información, Sistemas de Información, Gestión de servicios tecnológicos, Apropiación y uso.
<b>Decreto 1083</b>	2015	“Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual incluye el Decreto 2573 de 2014 que establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea (Hoy Gobierno Digital)”.
<b>Decreto Ley 019</b>	2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
<b>Ley 1273</b>	2009	Por 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”.
<b>Ley 527</b>	1999	“Por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.

## FASE II - ANALIZAR

### 5. Entendimiento organizacional

Esta sección busca ofrecer un contexto frente a la estructura, procesos, planes, metas y programas del municipio de San José de Cúcuta, con el fin de abordar el PETIC, de manera integral y poder impulsar el cumplimiento de metas organizacionales y la implementación de la transformación digital.

#### 5.1. Estructura organizacional de la entidad

Conforme a lo establecido en el Decreto 118 y 119 de 2016 y el Decreto 0690 de 2017, la estructura administrativa del municipio de San José de Cúcuta es la siguiente:

- El Despacho del alcalde
- Las Oficinas, las Secretarías de Despacho y los Departamentos Administrativos.
- Las Subsecretarías.

El organigrama del municipio es el siguiente:

1. Despacho del alcalde
  - 1.1. Secretaría General
    - 1.1.1. Secretaría Administración de Talento Humano
    - 1.1.2. Oficina de Pensiones
  - 1.2. Secretaría Privada
  - 1.3. Secretaría de Gobierno
    - 1.3.1. Subsecretaría de concertación ciudadana
    - 1.3.2. Casa de Justicia
    - 1.3.3. Cementerio Central
  - 1.4. Secretaría de Valorización y Plusvalía
  - 1.5. Secretaría de Vivienda
  - 1.6. Secretaría de Cultura y Turismo
    - 1.6.1. Subsecretaría de Cultura y Turismo
  - 1.7. Secretaría Desarrollo Social

- 1.7.1. Subsecretaría Productividad y Competitividad
- 1.7.2. Subsecretaría Participación Comunitaria
- 1.8. Secretaría Caracterización Socio económica - SISBÉN
- 1.9. Secretaría de Gestión del Riesgo y Desastres
- 1.10. Secretaría de Educación
  - 1.10.1. Subsecretaría Desarrollo de la Juventud
  - 1.10.2. Subsecretaría Investigación y Desarrollo Pedagógico
  - 1.10.3. Subsecretaría Administración de Recursos Financieros
  - 1.10.4. Subsecretaría Desarrollo de Talento Educativo
  - 1.10.5. Subsecretaría Administración del Tesoro Educativo
  - 1.10.6. Subsecretaría Planeación y Desarrollo Educativo
- 1.11. Secretaría de Hacienda
  - 1.11.1. Subsecretaría de Recuperación de Cartera
  - 1.11.2. Subsecretaría Rentas e Impuestos
  - 1.11.3. Subsecretaría Financiera
  - 1.11.4. Subsecretaría Contaduría General
- 1.12. Secretaría de Infraestructura
  - 1.12.1. Subsecretaría de Infraestructura
  - 1.12.2. Subsecretaría de Medio Ambiente
- 1.13. Secretaría Tránsito y Transporte
  - 1.13.1. Subsecretaría de Regulación Tránsito y Transporte
- 1.14. Secretaría Seguridad Ciudadana
  - 1.14.1. Subsecretaría de Seguridad Ciudadana
- 1.15. Secretaría de Posconflicto y Cultura de Paz
- 1.16. Secretaría de Prensa y Comunicaciones
- 1.17. Secretaría de Equidad de Género
- 1.18. Secretaría Banco del Progreso
- 1.19. Secretaría del Tesoro
- 1.20. Secretaría de Salud
  - 1.20.1. Subsecretaría de Planeación en Salud
  - 1.20.2. Subsecretaría en Salud Pública

- 1.20.3. Subsecretaría de Aseguramiento y Control de Atención
- 1.21. Departamento Administrativo de Planeación
  - 1.21.1. Subdirección Control Físico y Ambiental
  - 1.21.2. Subdirección de Desarrollo Físico y Ambiental
  - 1.21.3. Subdirección de Desarrollo Socioeconómico
  - 1.21.4. Subdirección de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos
- Domiciliarios
  - 1.22. Departamento Administrativo de Bienestar Social
  - 1.23. Oficina Control Interno de Gestión
  - 1.24. Oficina Control Interno Disciplinario
  - 1.25. Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
  - 1.26. Oficina Jurídica

## 5.2. Objetivos institucionales

Garantizar el cumplimiento de los postulados de gobernabilidad, gobernanza, buen gobierno y confianza institucional a través de los componentes de gobierno abierto, participación ciudadana, comunicaciones y desarrollo institucional.

Formular un Plan Maestro de Telecomunicaciones, la masificación de las TIC en el municipio de San José de Cúcuta para potenciar la productividad de sus habitantes.

## 5.3. Grupo para la construcción del PETIC

Conforme a lo establecido en la guía para la Construcción del PETIC, se relacionan las áreas con las que interactúa la Oficina TIC para la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:



Tabla 2. Grupo para la Construcción del PETIC

<b>Grupo para la Construcción del PETIC</b>		
<b>Área</b>	<b>Nombre de las Personas</b>	<b>Función</b>
<b>Planeación</b>	Margarita María Contreras Díaz	Garantizar que las acciones y mejoras propuestas estén alineadas con el Plan estratégico Institucional
<b>Tecnologías de la Información</b>	Mónica María Fonseca Vigoya	Orientar a las áreas en la definición de las acciones de mejora.
<b>Áreas Misionales</b>	Líderes de las áreas funcionales y de los procesos de la entidad	Definir las oportunidades de mejora y posibles soluciones a cada una
<b>Atención Ciudadano al</b>	Líderes del proceso de atención al ciudadano o de áreas de atención al ciudadano	Definir las necesidades de los usuarios de la entidad y posibles soluciones a cada una
<b>Secretaría General (Financiera)</b>	María Leonor Villamizar Gómez	Identificar el presupuesto que se debe asignar para cada acción.
<b>Secretaría General (Representante legal)</b>	María Leonor Villamizar Gómez	Coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de las acciones definidas
<b>Oficina de control interno</b>	Luz Marina Montes Rojas	Controlar y gestionar los riesgos asociados.
<b>Áreas de apoyo</b>	Mónica María Fonseca Vigoya	Velar por la adopción del modelo de Seguridad y Privacidad de la Información

#### 5.4. Misión TIC

El municipio de San José de Cúcuta trabajará para gestionar de manera eficiente los servicios y recursos de tecnológicos e informáticos que tiene la entidad y la disponibilidad de estos, aportando ventajas competitivas mediante la implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones que conlleve al cumplimiento de

los objetivos estratégicos y la transformación digital de la entidad que se encuentran al servicio de la comunidad.

### **5.5. Visión TIC**

El municipio de San José de Cúcuta, para el año 2050, será un referente nacional e internacional de un buen gobierno, fundamentado en la educación, la colaboración, la innovación y el emprendimiento para avanzar en el desarrollo sostenible humano del territorio, a partir de la definición colectiva de acuerdos en torno a propósitos comunes como la competitividad y la justicia social con visión de largo plazo.

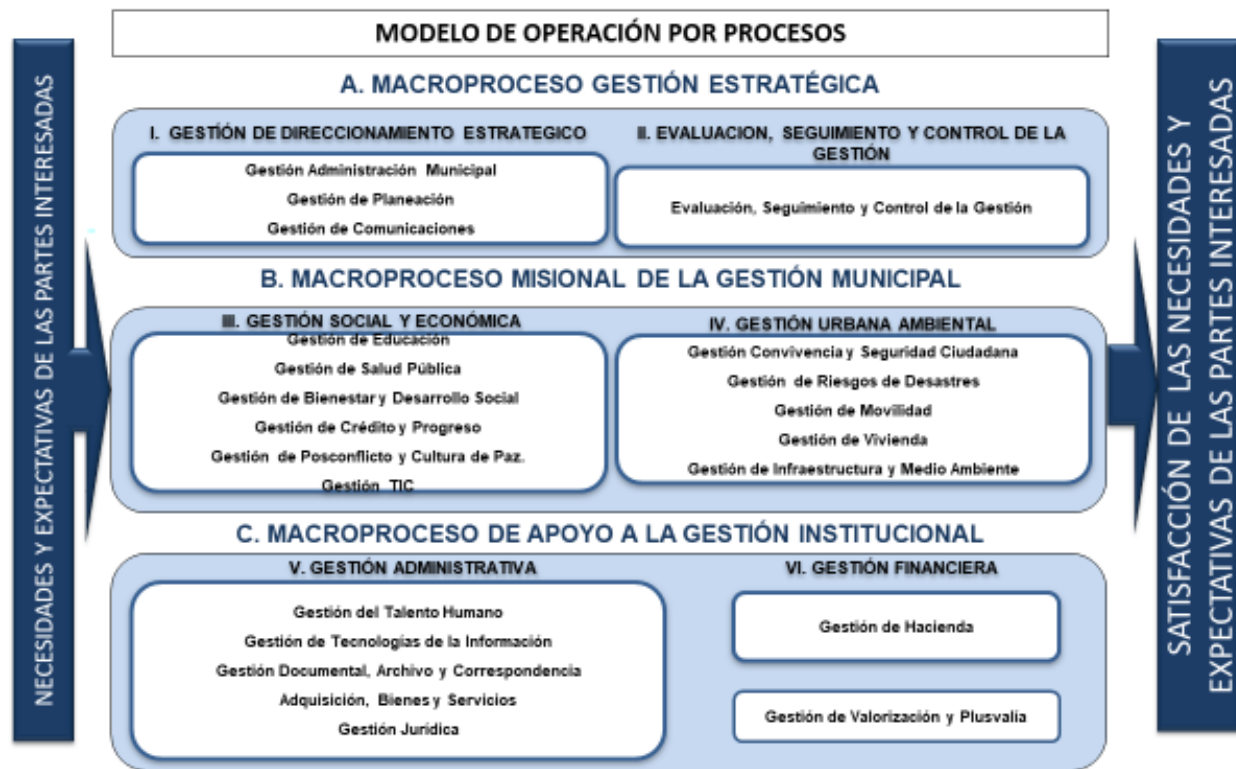
### **5.6. Objetivos TIC**

- Definir la estrategia TIC de acuerdo con los servicios TIC y sus procesos.
- Realizar el análisis de la situación actual y estado deseado, identificando las oportunidades de mejora.
- Definir las acciones de mejora para los servicios y procesos.
- Generar el mapa de ruta de la PETIC.
- Planear los proyectos de tecnologías para la estrategia de transformación digital de manera ágil, entendible, fácil y concreta.

### **5.7. Estructura organizacional interna de la Oficina TIC**

Dentro del Modelo de Operación de Procesos de la Alcaldía de San José de Cúcuta se encuentra caracterizado el subproceso de gestión de la información, cuyo objetivo es garantizar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de la plataforma hardware y software, así como de los canales de comunicación de la institución. (Ver ilustración 1.)

Ilustración 1. Mapa de procesos Alcaldía de San José de Cúcuta



### 5.7.1. Estrategia TIC

El Plan Estratégico TIC del municipio de San José de Cúcuta se encuentra alineado al Plan de Desarrollo Municipal, el cual tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de los postulados de gobernabilidad, gobernanza, buen gobierno y confianza institucional a través de los componentes de gobierno abierto, participación ciudadana, comunicaciones y desarrollo institucional.

Su principal estrategia TIC es poder formular un Plan Maestro de Telecomunicaciones, la masificación de las TIC en el municipio de San José de Cúcuta para potenciar la productividad de sus habitantes.

### **5.7.2. Gobierno TIC**

El municipio de San José de Cúcuta pretende fortalecer la estructura interna de la Oficina TIC, estableciendo un equipo interdisciplinario que pueda elaborar, gestionar y ejecutar de manera integral el Plan Estratégico de las Tecnologías y de la Información y las Comunicaciones de la entidad, consolidando un Gobierno Digital conforme a las directrices del MIPG en concordancia con los indicadores del PDM.

### **5.7.3. Gestión de Información**

Se busca a través de este aspecto implementar políticas de calidad de la información que aseguren su confiabilidad, oportunidad, relevancia y consistencia. Para ello es necesario alinear las necesidades de la entidad y habilitar herramientas que permitan el flujo y análisis de la información existente y disponible.

### **5.7.4. Sistemas de Información**

En este componente el municipio de San José de Cúcuta trabaja para diseñar un modelo integral que proteja el ciclo de vida de los Sistemas de Información y garantice el buen funcionamiento de las bases de datos, las condiciones de disponibilidad mediante el levantamiento de los requerimientos de los SI, la puesta en marcha y la usabilidad de estos; gestionar mecanismos y controles para cumplir con los niveles requeridos de privacidad, seguridad, y trazabilidad de los SI.

### **5.7.5. Servicios Tecnológicos**

Este componente va encaminado a administrar, gestionar y soportar de manera eficaz los activos que conforman la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas de información del municipio, a través de recursos y herramientas eficientes y seguras. Para ello se busca la modernización de la infraestructura tecnológica, el fortalecimiento

de los servicios tecnológicos y la adopción de mejores prácticas en el uso de las tecnologías.

#### **5.7.6. Uso y Apropiación**

Se establecen estrategias que promueven la adopción de nuevas herramientas o tecnologías que requiere la entidad para garantizar el acceso y la usabilidad de los sistemas adquiridos dentro del procesos de transformación digital, desarrollando herramientas y los mecanismos que hagan sostenible su uso y aprovechamiento.

#### **5.7.7. Seguridad Informática**

En este componente el municipio de San José de Cúcuta trabaja en el fortalecimiento de la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los sistemas tecnológicos mediante la mejora continua de controles, procedimientos, métodos y técnicas que mejoren la seguridad digital. En este sentido la entidad dará cumplimiento a los temas legales y normativos vigentes concernientes a la seguridad informática.

### **5.8. Situación Actual**

La política nacional de gobierno digital tiene como finalidad fortalecer la relación Estado-sociedad e incorporar el uso de las TIC en la operación de la entidad. El municipio de San José de Cúcuta ha venido incorporando el cumplimiento de los lineamientos nacionales derivados por MINTIC por medio de varios proyectos y se ha ido posicionando en el uso de las herramientas de gobierno en línea que proveen para los entes territoriales; es así como al hacer un comparativo de los resultados del FURAG, en el año 2018 la política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Gobierno Digital, obtuvo una calificación IDI entre 0 a 100, de 66,4, y para el año 2019 obtiene una calificación que refleja un aumento de 9,6 puntos, es decir, un total de 76 puntos.

La atención al ciudadano de manera cercana y amigable en un entorno de modernidad tecnológica permitirá a la administración realizar sus procesos de manera eficiente, buscando mejorar la agilidad en estos y facilitar a los funcionarios sus actividades, en pro de brindar un mejor servicio. Es importante señalar que la administración se encuentra en un desabastecimiento tecnológico que hace importante realizar inversiones y esfuerzos necesarios para poder desplegar y sostener en el tiempo entornos digitales apropiados, que brinden a largo plazo soluciones disruptivas que conlleven a grandes mejoras enfocadas en la disminución de papel, el exceso de procesos complejos y dar valor agregado a la información, brindando herramientas de toma de decisiones y de control que permiten a la alta dirección de la administración cumplir con sus objetivos.

Dentro de los lineamientos que propone el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación basados en el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, establece que las Tecnologías de la Información y comunicación habilitan la agregación de valor transversal en la economía, generan nuevos negocios y son la puerta de entrada a la industria 4.0.

Por ello, define que se avanzará en el cierre de la brecha digital en todos los territorios, se aumentará la velocidad de descarga de internet, se reorganizará el sector, sus fondos y su regulación, se promoverá la difusión pública con contenidos públicos y se generará talento para el mundo digital. Dentro de estas capacidades que se deben fortalecer, adicionales a las competencias humanas para poderles dar uso, es requerido crear y fortalecer la Institucionalidad TIC en las Entidades Territoriales; implementar la política de Gobierno digital como dinamizador de la transformación digital de las entidades; promover la digitalización y automatización masiva de trámites; diseñar e implementar planes de transformación digital en entidades públicas nacionales; impulsar la transformación digital territorial; promover la transformación

digital de la administración pública territorial; promover la ciberseguridad en los territorios; y, por último, definir lineamientos para construir territorios y ciudades inteligentes.

Este componente presenta la base estratégica para la formulación de proyectos de tecnología y adquisiciones de apoyo para el funcionamiento administrativo, principalmente enfocado en los siguientes puntos:

- La conectividad interna adecuada con el cumplimiento de los estándares internacionales para las adecuaciones requeridas para la conectividad por medios alámbricos e inalámbricos.
- Establecer las capacitaciones adecuadas sobre los procesos de gobierno digital tanto interna como externamente, enfocadas en encontrar líderes multiplicadores, dada la magnitud de la entidad.
- Realizar el plan estratégico de tecnologías de la información, evolucionando en sus siguientes versiones y los planes institucionales de tic que se deban dejar como direccionamiento estratégico para las futuras inversiones, garantizando su continuidad en el tiempo con el debido aseguramiento técnico que ello requiere.
- Sustentar y evaluar toda la inversión requerida para actualizar al municipio en el enfoque de racionalización de trámites por medio de la actualización y/o adquisición de sistemas de información, herramientas de comunicación como los correos electrónicos que permitan, más allá de establecer un envío o recibo de correspondencia, la interacción de un equipo de trabajo, el establecimiento de todos aquellos factores relacionados a la seguridad por medio de inversión en equipos tecnológicos; para ello, el uso de software especializado en protección y el debido cumplimiento de los derechos de autor controlando que el software sea legal mediante la debida utilización del licenciamiento.

Cabe reiterar que se requiere una inversión especial en la adecuación de infraestructura tecnológica para centros integrales de operaciones de comunicación

que permitan una mayor efectividad, alta disponibilidad y un ambiente de aseguramiento adecuado que permita establecer un ambiente de confort.



## FASE III - CONSTRUIR

### 6. Análisis financiero

#### 6.1. Proyectos e Iniciativas de la transformación Digital y proyectos asociados a la Operación de TIC

La planeación contractual del municipio de San José de Cúcuta se encuentra publicado en la página web de la entidad en la sección Plan Anual de Adquisiciones. En la siguiente tabla se lista los proyectos que emprenderá la Oficina de TIC y el valor estimado:

Tabla 3. Proyectos Oficina TIC

ITEM	NOMBRE DEL PROGRAMA	NOMBRE DEL PROYECTO	VALOR ESTIMADO
1	<u>Línea 3: Competitividad para el desarrollo económico</u> Programa 1: Cúcuta construye autopistas digitales productivas	Divulgación y promoción del uso de las TIC en la ciudad de San José de Cúcuta	\$160.000.000
		Mantenimiento operación y conectividad de zonas y puntos digitales en el municipio de San José de Cúcuta Norte de Santander	\$440.000.000
2	<u>Línea 3: Competitividad para el desarrollo económico</u> Programa 2: Cúcuta una apuesta por la innovación y el emprendimiento digital	Fortalecimiento De Laboratorios De Producción De Contenido Digital Para Fomento A Proyectos Integrales De Ciencias Tecnología E Innovación Del Municipio De San José de Cúcuta	\$800.000.000
3	<u>Línea 6: Gobierno transparente, ético y moral.</u> Programa 1: Gobierno Abierto: una política por la transparencia y el acceso a la información pública	Modernización De Las Publicaciones Web del Municipio Mediante el Diseño y Desarrollo de un Portal Territorial de la Alcaldía de San José Cúcuta	\$110.000.000
4	<u>Línea 6: Gobierno transparente, ético y moral.</u> Programa 2: Cúcuta con información y datos de valor público para un ecosistema innovador	Implementación Herramientas de Analítica y Software Especializado para Fortalecer los Procesos de Gestión Pública de la Alcaldía de San José de Cúcuta	\$ 865.913.644
5	<u>Línea 6: Gobierno transparente, ético y moral.</u> Programa 3: Gobierno y Tecnología para una gestión moderna y eficiente	Implementación de acciones orientadas al uso de la tecnología moderna para mejorar los procesos de gestión pública potenciando la gobernanza e institucionalidad de la alcaldía de San José de Cúcuta	\$300.000.000

6	<u>Línea 3: Competitividad para el desarrollo económico</u> Programa 1: Cúcuta construye autopistas digitales productivas	Fortalecimiento tecnológico en la operatividad de las Juntas Administradores Locales y Juntas de Acción Comunal (Presupuesto Participativo) del municipio de San José de Cúcuta Norte de Santander	\$200.000.000
---	--	--	---------------

## 6.2. Productos del Plan de Desarrollo Municipal sin presupuesto aprobado dentro del Plan Anual de Adquisiciones.

Los siguientes productos se encuentran dentro del PDM con meta y presupuesto asignado para la vigencia 2021, no obstante, se debe solicitar la adición presupuestal ante la Secretaría de Hacienda. En se sentido, la siguiente tabla muestra cada producto con su indicador y la meta establecida para el año 2021.

*Tabla 4. Productos del PDM sin presupuesto aprobado en el PAA*

Producto	Línea del PDM
<b>Servicio de educación informal en uso básico de tecnologías de la información y las comunicaciones</b>	Línea 3: Competitividad para el desarrollo económico  Programa 1: Cúcuta construye autopistas digitales productivas
<b>Infraestructura para la investigación fortalecida</b>	Línea 3: Competitividad para el desarrollo económico  Programa 2: Cúcuta una apuesta por la innovación y el emprendimiento digital
<b>Servicio para el fortalecimiento de capacidades institucionales para el fomento de vocación científica</b>	Línea 3: Competitividad para el desarrollo económico  Programa 2: Cúcuta una apuesta por la innovación y el emprendimiento digital
<b>Acciones para elevar la conectividad e interconectividad dentro de la entidad</b>	Línea 6: Gobierno transparente, ético y moral.  Programa 3: Gobierno y Tecnología para una gestión moderna y eficiente
<b>Servicio de educación informal en Gobierno Digital</b>	Línea 6: Gobierno transparente, ético y moral.  Programa 3: Gobierno y Tecnología para una gestión moderna y eficiente
<b>Documentos de lineamientos técnicos sobre gobierno digital</b>	Línea 6: Gobierno transparente, ético y moral.  Programa 3: Gobierno y Tecnología para una gestión moderna y eficiente

<b>Transformación digital sectorial y territorial</b>	Línea 6: Gobierno transparente, ético y moral. Programa 3: Gobierno y Tecnología para una gestión moderna y eficiente
<b>Infraestructura de tecnología</b>	Línea 6: Gobierno transparente, ético y moral. Programa 3: Gobierno y Tecnología para una gestión moderna y eficiente

## 7. Entendimiento estratégico

### 7.1. Líneas estratégicas de la Oficina TIC

La estrategia de gobierno “Cúcuta 2050, estrategia de todos” correspondiente a las TIC va encaminado a lograr el acceso a la información pública, datos abiertos, visibilidad de los procedimientos contractuales, administración de archivos y gestión documental, gobierno digital, seguridad digital e información estadística, para lograr una participación ciudadana integra en la lucha anticorrupción.

La meta es lograr adoptar un modelo de gobierno abierto en un mundo globalizado e intercomunicado, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) como una alternativa conducente para el debate, siendo necesarias la adopción de espacios virtuales y presenciales en la ejecución de mecanismos que aporte al colectivo y dentro de los cuales la administración emita, comparta y publique su autovaloración sobre los ejercicios administrativos, para hacer lectura de fortaleza y debilidades.

Para el desarrollo de estas estrategias se tiene contemplado los siguientes programas:

- Cúcuta construye autopistas digitales productivas
- Cúcuta, una apuesta por la innovación y el emprendimiento digital
- Gobierno y Tecnología para una gestión moderna y eficiente

#### 7.1.1. Cúcuta construye autopistas digitales productivas

El programa “Cúcuta construye autopistas digitales productivas” promueve el acceso, la adopción, utilización, generación y apropiación de tecnologías de la información y comunicación, teniendo como objetivo claro internacionalizar productos y servicios de Cúcuta de manera local, nacional e internacional; por esto el nombre ‘autopistas digitales’, para que sirvan de vía en la generación de entornos productivos modernos. Por lo anterior, el programa busca generar las condiciones propicias para crear del municipio de San José de Cúcuta un territorio digital a partir de acciones que incentiven

la transformación digital de los hogares y del sector empresarial, así como la eliminación de barreras en la adopción de tecnología, mediante dos líneas de acción:

- Acceso y uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Zonas wifi en áreas urbanas y rurales; asistencia técnica para proyectos en TIC; Centros de Acceso Comunitario);
- Educación en TIC: uso básico de TIC y educación para el trabajo en TIC.

*Tabla 5. Indicadores de producto del programa “Cúcuta construye autopistas digitales productivas”*

Producto	Indicador de producto	Unidad de medida	Forma de cálculo	Meta Cuatrienio	Responsable
Servicio de información actualizado	Sistemas de información actualizados	Número	Acumulativo	1	Oficina de TIC
Servicio de acceso Zonas Wifi	Zonas Wifi en áreas urbanas con redes terrestres instaladas	Número	Acumulativo	4	Oficina de TIC
Servicio de acceso Zonas Wifi	Zonas Wifi en áreas rurales instaladas	Número	Acumulativo	2	Oficina de TIC
Servicio de asistencia técnica para proyectos en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Número de asistencias en diseño, implementación, ejecución y/o liquidación de proyectos	Número	Acumulativo	10	Oficina de TIC
Servicio de acceso y uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Centros de Acceso Comunitario en zonas rurales y/o apartadas funcionando	Número	Acumulativo	2	Oficina de TIC
Documento de lineamientos técnicos para la eliminación de barreras de despliegue de Infraestructura para TIC	Documento elaborado	Número	Acumulativo	1	Oficina de TIC
Servicio de educación informal en uso básico de tecnologías de la información y las comunicaciones	Personas capacitadas	Número	Acumulativo	3200	Oficina de TIC
Servicio de educación para el trabajo en tecnologías de la información y las comunicaciones	Personas certificadas en alfabetización digital	Número	Acumulativo	350	Oficina de TIC

### 7.1.2. Cúcuta, una apuesta por la innovación y el emprendimiento digital

El programa “Cúcuta, una apuesta por la innovación y el emprendimiento digital” va encaminado a generar la apropiación de la tecnología, se deben emprender acciones tendientes a lograr que, con la promoción de la investigación y desarrollo de una manera innovadora, los ciudadanos puedan ver la oportunidad de desarrollo económico sostenible que se presenta con diferentes tipos de emprendimiento, buscando elementos diferenciadores que, como ciudad, promuevan una apertura económica que permita generar fuentes de empleo. En momentos de incertidumbre económica en los mercados globales, con cambios previstos en las costumbres cotidianas, como ente territorial se debe brindar apoyo con un enfoque de asociatividad y generación de negocios sólidos. Estos componentes lograrán que la ciudad sea próspera inspirando estabilidad para atraer inversión en innovación como un factor que fortalezca la mano de obra calificada en tecnología, investigación y desarrollo, con el fin de perfilar proyectos y generar productos tecnológicos o contenidos digitales de exportación.

Para ello, se propone la creación y adecuación de un centro integrado de servicios de tecnología que permita brindar servicios a la comunidad generando incentivos para la investigación y articulando acciones que promuevan lineamientos nacionales, departamentales y municipales en cuanto a estos temas. Asimismo, se planea crear un modelo de I+D+i (Investigación, Desarrollo e Innovación) que estructure una política municipal y sirva como fundamento para los proyectos que se puedan proponer en este sentido. Igualmente se planea solicitar recursos ante el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación para sumar a las fuentes ya existentes y a todas las iniciativas de apoyo que la administración pueda lograr. Por ello, las tecnologías emergentes a la fecha como Big Data, Blockchain, inteligencia artificial, internet de las cosas (IOT), impresión en 3D, contenidos digitales 3D, entre otros, requieren de una formación, competencia y disposición de aprendizaje, encontrando que ellas permitirán posicionar el emprendimiento digital a una escala mundial y salir del común, y permitirán que la evolución digital confluya hacia la base requerida para ser una ciudad inteligente (Smart City).

*Tabla 6. Indicadores de producto del programa “Cúcuta, una apuesta por la innovación y el emprendimiento digital”*

Producto	Indicador de producto	Unidad de medida	Forma de cálculo	Meta cuatrienio	Responsable
Servicio de asistencia técnica a empresas de la industria de Tecnologías de la Información para mejorar sus capacidades de comercialización e innovación	Laboratorios de producción de contenidos digital fortalecidos	Número	Acumulativo	3	Oficina de TIC
Documentos de lineamientos técnicos de modelos para el desarrollo de actividades I+D+i en la industria TIC	Documentos formulados	Número	Acumulativo	1	Oficina de TIC
Infraestructura para la investigación fortalecida	Centros de investigación fortalecidos	Número	Acumulativo	3	Oficina de TIC
Servicio para el fortalecimiento de capacidades institucionales para el fomento de vocación científica	Semilleros o clubes de ciencia creados	Número	Acumulativo	1	Oficina de TIC

### 7.1.3. Gobierno y Tecnología para una gestión moderna y eficiente

Programa “Gobierno y Tecnología para una gestión moderna y eficiente” se propende a Implementar acciones orientadas al uso de la tecnología para mejorar los procesos de gestión pública es el objetivo principal de este programa. En el siglo XXI la tecnología no solo nos permite conectarnos con diferentes actores sociales, sino que, además, representa una ventana para la mejora de la productividad gubernamental. Así las cosas, este programa orienta la inversión hacia el mejoramiento de los equipos tecnológicos de la administración, licencias de software o uso de tecnología cívica para mejorar la gobernabilidad y la gobernanza. "Cúcuta 2050, estrategia de todos" es un plan de desarrollo que reconoce las ventajas competitivas de la tecnología para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía y para promover la modernización de la gestión pública desde la eficiencia y la eficacia.

*Tabla 7. Indicadores de producto del programa “Gobierno y Tecnología para una gestión moderna y eficiente”*

Producto	Indicador de producto	Unidad de medida	Forma de cálculo	Meta cuatrienio	Responsable
Acciones para elevar la conectividad e interconectividad dentro de la entidad	Acciones realizadas	Número	Acumulativo	3	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación
Servicio de educación informal en Gobierno Digital	Personas capacitadas	Número	Acumulativo	315	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación
Documentos de lineamientos técnicos sobre gobierno digital	Documentos elaborados	Número	Acumulativo	5	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación
Transformación digital sectorial y territorial	Proyectos implementados con lineamientos de la seguridad digital	Número	Acumulativo	2	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación
Acciones de inscripción de trámites y de racionalización en el Sistema Único de Información de Trámites	Porcentaje de racionalización de trámites inscritos	Número	Porcentaje	80%	Departamento Administrativo de Planeación
Licenciamiento de Software para la operación institucional	Licencias modernizadas	Porcentaje	Acumulativo	50%	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación
Infraestructura de tecnología	Centros de operación integral de comunicaciones y datos en funcionamiento	Número	Acumulativo	16	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación

Así mismo, dentro del contexto de transparencia, acceso a la información pública, y desde el punto de la perspectiva de Tecnologías de la Información y Comunicación se describe que, en la política 9, denominada “Índice de Transparencia, Acceso a la información, y lucha contra la corrupción” de MIPG, se encontró, para el año 2019, un resultado en la medición del IDI para el Municipio de San José de Cúcuta de 67,3 puntos, teniendo una comparación con el grupo PAR de 63,6 puntos. Esta política mide la capacidad de la entidad pública de articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de en los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades públicas.

Transparencia y acceso a la Información pública, con una calificación de 67.3 en el Índice de Desempeño Institucional del Municipio, posterior a la medición del FURAG 2019, cuenta con una gama de actividades de gestión por desarrollar. Como referencia,



se tiene la Resolución No. 0248 de 2017, que reglamenta el trámite para los PQRSDF en el municipio de Cúcuta. Respecto a los trámites total o parcialmente en línea, la administración cuenta con 13 trámites que se pueden realizar desde la página web institucional.

También cuenta con una actividad de gestión como la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual es una estrategia que se elabora de manera participativa con los funcionarios de la entidad, quienes aportan sus recomendaciones o sugerencias. Dentro del plan se encuentra el componente de gestión del riesgo, que contempla la construcción de los mapas de riesgos de corrupción, uno por cada dependencia de la administración, en el cual se identifican los riesgos de corrupción, las causas, las consecuencias, se establecen los controles para mitigar dichos riesgos y se registran los responsables de monitorear el cumplimiento de las actividades de control.

En cuanto a la publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura del sujeto obligado, para dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2015 expedida por Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), es un proceso liderado por la Oficina TIC, del cual, La Procuraduría General de la República, en la evaluación del índice de Transparencia y acceso a la información – ITA -, otorgó, el 30 de agosto de 2019, una calificación de 90 sobre 100 puntos al municipio de San José de Cúcuta, con relación al informe presentado a través de la plataforma <https://www.procuraduria.gov.co>, en la sección “Enlaces Directos”, opción: “Índice de Transparencia y Acceso a la Información”.

En cuanto al ejercicio de caracterización de usuarios, se aplicó a 251.519 personas de las zonas wifi del municipio de Cúcuta, arrojando que el 56.74 % de los usuarios de las ZWF son de género masculino, frente a 42.62% de género femenino y el 0.64% otro.

Siendo el Municipio de San José de Cúcuta sujeto obligado por la Ley 1712 de 2014, debe caracterizar a los ciudadanos, usuarios o interesados, a través de todas sus dependencias, para identificar las particularidades de los ciudadanos con los que interactúa y así facilitar el desarrollo de los programas misionales.

Para fortalecer esta política se destaca la importancia de hacer seguimiento a la gestión en el tema de transparencia y acceso a la información pública a través de indicadores periódicos con el fin de detectar si se resuelven los problemas y las necesidades de sus usuarios. Además, se destaca la importancia de incluir recursos en la página web para permitir el acceso a la información a la población con discapacidad (ej. videos con lenguaje de señas o con subtítulos) siguiendo las recomendaciones de mejora sugeridas por la función pública con los resultados del Índice de Desempeño Institucional 2019.

Aunado a esto, la política nacional de gobierno digital tiene como finalidad fortalecer la relación Estado-sociedad e incorporar el uso de las TIC en la operación de la entidad. El municipio de San José de Cúcuta ha venido incorporando el cumplimiento de los lineamientos nacionales derivados por MINTIC por medio de varios proyectos y se ha ido posicionando en el uso de las herramientas de gobierno en línea que proveen para los entes territoriales; es así como al hacer un comparativo de los resultados del FURAG, en el año 2018 la política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Gobierno Digital, obtuvo una calificación IDI entre 0 a 100, de 66,4, y para el año 2019 obtiene una calificación que refleja un aumento de 9,6 puntos, es decir, un total de 76 puntos.

La atención al ciudadano de manera cercana y amigable en un entorno de modernidad tecnológica permitirá a la administración realizar sus procesos de manera eficiente, buscando mejorar la agilidad en estos y facilitar a los funcionarios sus actividades, en pro de brindar un mejor servicio.

Es importante señalar que la administración se encuentra en un desabastecimiento tecnológico que hace importante realizar inversiones y esfuerzos necesarios para poder desplegar y sostener en el tiempo entornos digitales apropiados, que brinden a largo plazo soluciones disruptivas que conlleven a grandes mejoras enfocadas en la disminución de papel, el exceso de procesos complejos y dar valor agregado a la información, brindando herramientas de toma de decisiones y de control que permiten a la alta dirección de la administración cumplir con sus objetivos.

Dentro de los lineamientos que propone el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación basados en el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, establece que las Tecnologías de la Información y comunicación habilitan la agregación de valor transversal en la economía, generan nuevos negocios y son la puerta de entrada a la industria 4.0. Por ello, define que se avanzará en el cierre de la brecha digital en todos los territorios, se aumentará la velocidad de descarga de internet, se reorganizará el sector, sus fondos y su regulación, se promoverá la difusión pública con contenidos públicos y se generará talento para el mundo digital. Dentro de estas capacidades que se deben fortalecer, adicionales a las competencias humanas para poderles dar uso, es requerido crear y fortalecer la Institucionalidad TIC en las Entidades Territoriales; implementar la política de Gobierno digital como dinamizador de la transformación digital de las entidades; promover la digitalización y automatización masiva de trámites; diseñar e implementar planes de transformación digital en entidades públicas nacionales; impulsar la transformación digital territorial; promover la transformación digital de la administración pública territorial; promover la ciberseguridad en los territorios; y, por último, definir lineamientos para construir territorios y ciudades inteligentes.

Este componente presenta la base estratégica para la formulación de proyectos de tecnología y adquisiciones de apoyo para el funcionamiento administrativo, principalmente enfocado en los siguientes puntos:

- La conectividad interna adecuada con el cumplimiento de los estándares internacionales para las adecuaciones requeridas para la conectividad por medios alámbricos e inalámbricos.
- Establecer las capacitaciones adecuadas sobre los procesos de gobierno digital tanto interna como externamente, enfocadas en encontrar líderes multiplicadores, dada la magnitud de la entidad.
- Realizar el plan estratégico de tecnologías de la información, evolucionando en sus siguientes versiones y los planes institucionales de TIC que se deban dejar como direccionamiento estratégico para las futuras inversiones, garantizando su continuidad en el tiempo con el debido aseguramiento técnico que ello requiere.

- Sustentar y evaluar toda la inversión requerida para actualizar el municipio de San José de Cúcuta en el enfoque de racionalización de trámites por medio de la actualización y/o adquisición de sistemas de información, herramientas de comunicación como los correos electrónicos que permitan, más allá de establecer un envío o recibo de correspondencia, la interacción de un equipo de trabajo, el establecimiento de todos aquellos factores relacionados a la seguridad por medio de inversión en equipos tecnológicos; para ello, el uso de software especializado en protección y el debido cumplimiento de los derechos de autor controlando que el software sea legal mediante la debida utilización del licenciamiento.

Cabe reiterar que se requiere una inversión especial en la adecuación de infraestructura tecnológica para centros integrales de operaciones de comunicación que permitan una mayor efectividad, alta disponibilidad y un ambiente de aseguramiento adecuado que permita establecer un ambiente de confort.

## FASE IV - PRESENTAR

### 8. Modelo de planeación

Se analizan las iniciativas planteadas por el municipio de San José de Cúcuta, en el Plan de Desarrollo Municipal 2050: Cúcuta, Una Estrategia de Todos con el fin de identificar cuáles proyectos se apoyan o se apoyaran desde la Oficina de TIC y de esta manera buscar crear una hoja de ruta que permita dar cumplimiento a los objetivos institucionales mediante el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

#### 8.1. Hoja de ruta

Tabla 8. Hoja de ruta PETIC

BASES PDM		CÚCUTA 2050, ESTRATEGIA DE TODOS			
Líneas de Acción PDM	Estrategia	Objetivo estrategia	Iniciativa	Iniciativa y/o Proyecto de TIC que apoya	Estado
<b>Línea estratégica 6: Gobierno transparente, ético y moral; Componente 1: Cúcuta avanza hacia un gobierno abierto.</b>	Cúcuta con datos e información económica y social de valor para un ecosistema innovador	Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en todo el territorio nacional	Implementación de Herramientas de Analítica y Software Especializado para Fortalecer los Procesos de Gestión Pública de la Alcaldía de San José de Cúcuta	Impulsar y fortalecer la infraestructura tecnológica e innovación para la competitividad de Norte de Santander.	formulación
<b>Línea estratégica 6: Gobierno transparente, ético y moral; Componente 1: Cúcuta avanza hacia un gobierno abierto.</b>	Gobierno Abierto: una política por la transparencia y el acceso a la información pública	Fomento del desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)	Modernización De Las Publicaciones Web del Municipio Mediante el Diseño y Desarrollo de un Portal Territorial de la Alcaldía de San José Cúcuta	Cúcuta con datos e información económica y social de valor para un ecosistema innovador.	formulación
<b>Línea Estratégica 3: Competitividad para el desarrollo económico Componente 3: Cúcuta territorio de transformación digital</b>	Cúcuta construye autopistas digitales productivas.	Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en todo el territorio nacional	Mantenimiento y Operación de Conectividad de Zonas Digitales Y Puntos Digitales En El Municipio de San José de Cúcuta Norte de Santander Centro Oriente Cúcuta	Cúcuta construye autopistas digitales productivas con la creación de zonas wifi en áreas urbanas y rurales.	formulación
<b>Línea</b>	Plan de	Facilitar el	Fortalecimiento	Cúcuta	formulación

<p><b>Estratégica 3: Competitividad para el desarrollo económico</b> <b>Componente 3: Cúcuta territorio de transformación digital</b></p>	<p>Desarrollo Municipal: Cúcuta 2050, Estrategia de Todos</p>	<p>acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en todo el territorio nacional</p>	<p>tecnológico en la operatividad de las Juntas Administradores Locales y Juntas de Acción Comunal (Presupuesto Participativo) del municipio de San José de Cúcuta Norte de Santander</p>	<p>construye autopistas digitales productivas.</p>	
<p><b>Línea estratégica 6: Gobierno Transparente, Ético y Moral</b> <b>Componente 6.1: Cúcuta avanza hacia un gobierno abierto</b></p>	<p>Cúcuta 2050, Estrategia de Todos</p>	<p>Gobierno y Tecnología para una gestión moderna y eficiente.</p>	<p>Implementación de acciones orientadas al uso de la tecnología moderna para mejorar los procesos de gestión pública potenciando la gobernanza e institucionalidad de la alcaldía de San José de Cúcuta.</p>		<p>Ejecutado parcialmente</p>
<p><b>Línea Estratégica 3: Competitividad para el desarrollo económico</b> <b>Componente 3: Cúcuta territorio de transformación digital</b></p>	<p>Cúcuta 2050, Estrategia de Todos</p>	<p>Fomento del desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)</p>	<p>Fortalecimiento De Laboratorios De Producción De Contenido Digital Para Fomento A Proyectos Integrales de Ciencias Tecnología E Innovación Del Municipio De San José de Cúcuta.</p>	<p>Cúcuta una apuesta por la innovación y el emprendimiento digital</p>	<p>formulación</p>
<p><b>Línea Estratégica 3: Competitividad para el desarrollo económico</b></p>	<p>Cúcuta 2050, Estrategia de Todos</p>	<p>Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en todo el territorio nacional</p>	<p>Divulgación Y Promoción Del Uso De Las TIC En La Ciudad de San José de Cúcuta.</p>	<p>Cúcuta construye autopistas digitales productivas</p>	<p>formulación</p>

## 9. Plan de comunicaciones del PETIC

El plan de comunicaciones del PETIC se ajustará conforme a los lineamientos de la entidad en comunicaciones internas y externas. su divulgación permite comprender los procedimientos que se deben seguir en el momento de elaborar los diferentes elementos de comunicación tales como: boletines virtuales, cartas, oficios, memorando, circulares, avisos publicitarios, cuñas radiales, artículos de prensa, banners, redes sociales, página web y cualquier otro medio que sea apto e idóneo para su promulgación.

El objetivo del plan de comunicaciones es servir de guía a las dependencias en el proceso de conocimiento e implementación de los lineamientos, políticas y directrices en materia de comunicaciones internas y externas del PETIC del municipio de San José de Cúcuta. siendo de vital importancia la promulgación de estas políticas a las partes interesadas de la entidad, en aras de que se comprenda su valor, beneficios e importancia en el cumplimiento de objetivos y como la oficina TIC contribuye a ellos a través de la ejecución y seguimiento del PETIC.

Clientes internos:

- Servidores públicos y contratistas del municipio de San José de Cúcuta.
- Directivos.
- Líderes de unidades organizacionales.
- Personal de apoyo a las distintas áreas organizacionales.
- Equipo de las secretarías.

Clientes Externos:

Se identifican dos grandes grupos de Interesados internos y externos.

- Usuarios de la Alcaldía.

## 9.1 Mecanismos y Lineamientos de Comunicación Interna

Para satisfacer las necesidades de información general, la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones debe aplicar los siguientes mecanismos y herramientas de comunicación.

- Un conjunto de materiales básicos de información que describen el alcance del PETIC del municipio de San José de Cúcuta, este conjunto de materiales describirá su valor, beneficios e importancia, los materiales serán breves y concisos y pueden consistir en: una página informativa o un folleto, mapas conceptuales clave, preguntas frecuentes y presentaciones.
- En todos los informes de estado, el avance en la implementación del PETIC debe ser explícitamente vinculado al cumplimiento de los objetivos.
- El alcance y el valor del PETIC y su estado de ejecución, deben estar disponibles en un espacio en el sitio web e intranet dispuesto para tal fin. Estos materiales deben ser adecuados para su uso/entrega por los responsables del PETIC del municipio de San José de Cúcuta.
- La creación de comunidades de práctica por grupos de interés para generar aprendizaje colaborativo entre los integrantes de la Entidad sobre el PETI debe ser integrado dentro de las estrategias de comunicación y aprendizaje del municipio de San José de Cúcuta.

## 9.2 Mecanismos y lineamientos de comunicación externa

Para el municipio de San José de Cúcuta el plan de comunicaciones externa permitirá definir la estrategia de difusión del PETIC. Cuando este sea aprobado se realizará la comunicación a toda la entidad y a los interesados y de esta forma iniciar su implementación. Se emitirán boletines informativos, ya sean físicos o por correo electrónico con la presentación del PETIC, y todo este plan deberá estar apoyado por prensa y comunicaciones. El objetivo del plan de comunicaciones es dar a conocer el



PETIC y mostrar las ventajas de este, de igual manera se busca el trabajo colaborativo, consciente y articulado entre los colaboradores, las diferentes dependencias y los directivos para un desarrollo eficiente de las tecnologías de la información y comunicación.