

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 1 de 105

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (PETI)

Gobierno del Quindío
2024 - 2027

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 2 de 105

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO.....	7
3. ALCANCE.....	8
4. MARCO NORMATIVO.....	10
5. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	17
5.1. Motivadores estratégicos	17
5.1.1. El Plan Nacional de Desarrollo	18
5.1.2. Plan De Desarrollo Departamental	19
5.2. Contexto Institucional.....	25
5.2.1. Misión	25
5.2.2. Visión	25
5.3. Objetivos Institucionales	26
5.4. Modelo Operativo.....	26
5.4.1. Descripción de Procesos	27
5.4.1.1. Procesos Estratégicos.....	27
5.4.1.2. Procesos Misionales.....	28
5.4.1.3. Procesos de Apoyo	31
5.4.1.4. Procesos de Evaluación y Mejora	33
6. SITUACIÓN ACTUAL.....	34
6.1. Estrategia TI - Objetivos / Funciones TI.....	34
6.1.1. Objetivo del Proceso.....	34
6.1.1.1. Alcance.....	35
6.1.1.2. Documentos del Proceso.....	35
6.1.2. Misión TI	35
6.1.3. Visión TI.....	35
6.1.4. Objetivos TI.....	36

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 3 de 105

6.1.5. Estructura Organizacional de secretaria TIC	37
6.2. Gestión de la Información	41
6.2.1. Sistemas de Información	43
6.3. Seguridad.....	45
6.3.1. Evaluación de MSPI.....	47
6.4. Servicios TI	51
6.5. Modelo de Gestión Política de Gobierno TI	53
6.6. Capacidades TI	58
6.7. Alineación TI con los Procesos de la Entidad	72
6.8. Metodología De Gestión De Proyectos	75
7. SITUACIÓN OBJETIVO	76
7.1. Catálogo de Hallazgos	76
7.2. Capacidades TI	77
7.3. Servicios TI	78
7.4. Portafolio de Iniciativas, proyectos y hoja de ruta	102
8. Plan de Comunicación de PETI	103

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 Normas y documentos de referencia del PETI	10
Tabla 2 Motivadores.....	21
Tabla 3 Procesos estratégicos	27
Tabla 4 Procesos Misionales	28
Tabla 5 Procesos de Apoyo	31
Tabla 6 Procesos de Evaluación y Mejora	33
Tabla 7 Procesos Secretaría TIC	39
Tabla 8 Planes formulados y/o formulados	42
Tabla 9 Trámites y Servicios en el SUIT	43
Tabla 10 Porcentaje de Alineación de los Tramites con los procesos.....	44
Tabla 11 Evaluación de efectividad de controles	47
Tabla 12 Criterios de Evaluación	50
Tabla 13 Políticas TI Gobierno del Quindío.....	54

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 4 de 105

Tabla 14 Análisis de las Capacidades de TI	59
Tabla 15 Debilidades y Fortalezas de las Capacidades de TI.....	70
Tabla 16 Alineación Procesos TI.....	73
Tabla 17 Capacidades de TI	77
Tabla 18 Internet	78
Tabla 19 Wifi	79
Tabla 20 intranet	79
Tabla 21 email.....	80
Tabla 22 Página web.....	81
Tabla 23 Ventanilla única	82
Tabla 24 Voz ip	82
Tabla 25 Antivirus.....	83
Tabla 26 Seguridad perimetral	84
Tabla 27 Torniquetes	85
Tabla 28 Mesa de ayuda.....	86
Tabla 29 Back Up.....	87
Tabla 30 PCT	88
Tabla 31 Directorio activo.....	89
Tabla 32 Inventario.....	90
Tabla 33 Pasaporte	91
Tabla 34 Impuesto Vehicular.....	92
Tabla 35 Humano Web	93
Tabla 36 Información Cultural	94
Tabla 37 Control de ayudas	94
Tabla 38 Estampillas	95
Tabla 39 Estadísticas	96
Tabla 40 Almacenamiento en la Nube	97
Tabla 41 Control DOC.....	98
Tabla 42 Portafolio PETI	102
Tabla 43 Matriz de Comunicaciones	104

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Plan de Desarrollo A	23
Ilustración 2 Plan de Desarrollo B	24
Ilustración 3 Mapa De Procesos Gobierno Del Quindío	26
Ilustración 4 Organigrama TIC	38
Ilustración 5 Mapa procesos Secretaría TIC	39

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 5 de 105

Ilustración 6 Información o Planes formulados por Aspecto.....	41
Ilustración 7 Brecha Anexo a ISO 27001:2013	48
Ilustración 8 Matriz de Calor Inherente.....	49
Ilustración 9 Servicios TI	51
Ilustración 10 Prioridad del Servicio	52
Ilustración 11 Categorías Servicios TI.....	52
Ilustración 12 Tipo de Usuario.....	53
Ilustración 13 Capacidad.....	69
Ilustración 14 Conectividad	99
Ilustración 15 Comunicaciones	100
Ilustración 16 Seguridad.....	101
Ilustración 17 Sistemas de Información.....	101

1. INTRODUCCIÓN

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 6 de 105

La Secretaría TIC del Gobierno del Quindío desempeña un rol estratégico en la transformación digital del departamento durante el periodo 2024-2027. Como líder en la formulación y ejecución de políticas relacionadas con el uso y la gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), su misión es impulsar el desarrollo económico, social y gubernamental de la región a través de soluciones innovadoras y sostenibles.

En el marco de la formulación del **Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI)**, se busca alinear las necesidades tecnológicas del Quindío con los objetivos de modernización y crecimiento regional. Este documento no solo traza la hoja de ruta para la transformación digital de las instituciones públicas, sino que también promueve el acceso equitativo y el uso efectivo de las tecnologías, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos y fomentando la inclusión digital.

El PETI es más que un plan; es la herramienta que permitirá optimizar la gestión administrativa, fortalecer los servicios públicos y crear un entorno propicio para la innovación. Para lograrlo, la Secretaría TIC articula esfuerzos con actores locales, expertos en tecnología y la comunidad, asegurando que las acciones propuestas respondan a las necesidades prioritarias del territorio y a las tendencias globales en materia tecnológica.

Con un enfoque claro en la sostenibilidad y el impacto a largo plazo, este plan refleja el compromiso del Gobierno del Quindío por construir un futuro digital más eficiente, participativo y conectado para todos sus habitantes.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 7 de 105

2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El objetivo principal de un documento PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información) presentado ante la Secretaría TIC de la Gobernación del Quindío, es detallar una serie de acciones estratégicas para la implementación y gestión de las tecnologías de la información en el ámbito gubernamental y regional. Este plan busca mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios públicos a través de la integración de nuevas tecnologías.

Generalmente, los objetivos de un PETI:

- Optimizar los procesos administrativos mediante la implementación de herramientas tecnológicas.
- Fomentar la inclusión digital en la región, garantizando el acceso a la tecnología en comunidades rurales o vulnerables.
- Mejorar la conectividad y la infraestructura tecnológica de la Gobernación y otros organismos públicos para facilitar la digitalización de trámites y servicios.
- Asegurar la protección de datos y la ciberseguridad dentro de las entidades gubernamentales.
- Promover el desarrollo económico y social mediante el uso de tecnologías, apoyando a las empresas locales y a la innovación digital.
- Establecer un marco normativo y directrices claras para el uso de las tecnologías de la información en la gestión pública.

Este plan debe alinearse con las políticas nacionales y regionales de TIC, así como con los objetivos de desarrollo sostenible establecidos por el gobierno.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 8 de 105

3. ALCANCE

El alcance del documento PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información) presentado ante la Secretaría TIC de la Gobernación del Quindío abarca diversas áreas clave en las cuales las tecnologías de la información deben ser implementadas y gestionadas para mejorar la eficiencia del gobierno, la calidad de los servicios públicos y el desarrollo de la región. A continuación, se detallan los principales componentes del alcance de dicho documento:

1. Transformación digital de la Gobernación y entidades públicas:

- Incluir la digitalización de procesos y trámites gubernamentales, facilitando el acceso a los servicios públicos a los ciudadanos.
- Integración de sistemas de información entre las diferentes dependencias y entidades de la Gobernación para mejorar la eficiencia administrativa y la toma de decisiones.

2. Mejora de la infraestructura tecnológica:

- Desarrollo y fortalecimiento de la infraestructura tecnológica en la Gobernación, garantizando la conectividad, la disponibilidad de equipos y la capacidad de los servidores.
- Implementación de soluciones tecnológicas que soporten el crecimiento y modernización de la infraestructura de TI en la región.

3. Fomento de la inclusión digital:

- Impulsar la capacitación y acceso a las tecnologías de la información para las comunidades rurales y marginadas, asegurando que la brecha digital no excluya a sectores vulnerables.
- Promover el uso de tecnologías como herramienta para la educación, la

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 9 de 105

salud, la agricultura y otros sectores clave de la región.

4. Ciberseguridad y protección de datos:

- Establecimiento de políticas y prácticas de seguridad informática que garanticen la protección de datos sensibles tanto de los ciudadanos como de las entidades públicas.
- Diseño de un marco de gestión de ciberseguridad para proteger los sistemas tecnológicos del gobierno de amenazas y vulnerabilidades.

5. Alineación con políticas nacionales y regionales:

- Asegurar que las iniciativas y proyectos del PETI estén alineados con las políticas TIC nacionales y regionales, buscando la coherencia en el desarrollo y la ejecución de proyectos tecnológicos.
- Contribuir al cumplimiento de las normativas y estándares establecidos en el ámbito nacional para el manejo de las TIC.

6. Sostenibilidad y sostenibilidad tecnológica:

- Asegurar que los proyectos implementados sean sostenibles a largo plazo, considerando tanto los recursos financieros como los humanos.
- Implementar tecnologías ecológicas y soluciones que respeten el medio ambiente.

7. Desarrollo económico y social:

- Promover el uso de las tecnologías para el desarrollo de la economía digital, fomentando la innovación, las startups tecnológicas y el apoyo a emprendedores locales.
- Acelerar el acceso a la tecnología en sectores productivos como la agricultura, el turismo y la educación.

8. Monitoreo y evaluación:

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 10 de 105

- Establecer mecanismos claros de seguimiento y evaluación de los proyectos y objetivos planteados en el PETI, para medir su impacto y efectividad.
- Ajustar el plan conforme a los resultados obtenidos y las necesidades cambiantes de la región.

En resumen, el alcance del PETI para la Secretaría TIC de la Gobernación del Quindío busca sentar las bases para la modernización tecnológica de la región, promoviendo la inclusión digital, la transparencia en la gestión pública y el aprovechamiento de las TIC para el desarrollo económico y social sostenible.

4. MARCO NORMATIVO

Dentro de la estrategia de gobierno digital, se contempla como objetivo, tener un gobierno más eficiente y transparente gracias a las TIC. A continuación, se relaciona normativa clave que puede servir como guía al Gobierno del Quindío en la identificación de esta, para la estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

Tabla 1 Normas y documentos de referencia del PETI

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Ley 39 de 1981	Sobre microfilmación y certificación de archivos.
Decreto 2620 de 1993	Por la cual se reglamenta el procedimiento para la utilización de medios técnicos adecuados para conservar los archivos de los comerciantes.
Ley 152 de 1994	Plan de Desarrollo. Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 11 de 105

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 11 de 1996	Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de documentos.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 527 de 1999	Por medio de 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.
Acuerdo 047 de 2000	Por el cual se desarrolla el capítulo V "Acceso a documentos de archivo", del Archivo General de la Nación, del Reglamento General de Archivos sobre "Restricciones por razones de conservación
Ley 594 de 2000	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
Ley 599 de 2000	Por la cual se expide el Código Penal. En esta se mantuvo la estructura del tipo penal de "violación ilícita de comunicaciones", se creó el bien jurídico de los derechos de autor y se incorporaron algunas conductas relacionadas indirectamente con el delito informático, tales como el ofrecimiento, venta o compra de instrumento apto para interceptar la comunicación privada entre personas. Se tipificó el "Acceso abusivo a un sistema informático.
Decreto 1524 de 2002	Establece las medidas técnicas y administrativas destinadas a prevenir el acceso a menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información".
Ley 1150 de 2007	Introduce medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 sobre la contratación con recursos públicos.
Ley 1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 12 de 105

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
	de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
Ley 1273 de 2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
Ley 1286 de 2009	Por la cual se modifica la Ley 29 de 1990, se transforma a Colciencias en Departamento Administrativo, se fortalece el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Colombia y se dictan 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 de Espectro y se dictan otras disposiciones
Decreto 235 de 2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Decreto 4170 de 2011	Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, se determinan sus objetivos y estructura.
Decreto 4923 de 2011	Por el cual se garantiza la operación del Sistema General de Regalías.
Decreto 19 de 2012	Establece la obligación de inscribir los trámites o requisitos aplicables a los particulares en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT
Decreto 2578 de 2012	Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto número 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 13 de 105

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Decreto 2609 de 2012	Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Directiva Presidencial 004 de 2012	Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.
Decreto 1377 de 2013	Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.
Decreto 333 de 2014	Define el régimen de acreditación de las entidades de certificación, aplicable a personas jurídicas, públicas y privadas".
Decreto 886 de 2014	Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
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.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Ley 1081 de 2015	Parcialmente reglamenta la ley 1266 de 2008 respecto a las disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
Decreto Único Reglamentario (DUR) 1082 de 2015	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional.
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto número 1083 de 2015, en lo

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 14 de 105

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
	relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Manual de Gobierno Digital de 2018	Documento que establece los lineamientos y estándares de los componentes de la política (TIC para el Estado y TIC para la Sociedad) y de los habilitadores transversales (arquitectura, seguridad y privacidad de la información y servicios ciudadanos digitales).
Norma Técnica ISO 22301 de 2019	Norma internacional para Sistemas de Gestión de la Continuidad de Negocio (BCM)
Ley 1955 del 2019	Compilación Jurídica de Min TIC, mediante El Decreto 1789 de 2021 y la Resolución 2893 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) establecen que las entidades del orden nacional deben incluir en su plan de acción el componente de transformación digital.
Ley 1978 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.
Acuerdo 1347 de 2020	Por el cual se aprueba la actualización de la Guía de Ciberseguridad
Resolución 1519 de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
Resolución No 2109 de 16 de octubre de 2020	Por medio de la cual se conforman los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”
Resolución 2160 expedida por el MinTIC 2020	Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos.
Resolución 2893 expedida por el MinTIC 2020	Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs ¹ y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 15 de 105

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Decreto 620 2020	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
Decreto 1064 2020	Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Ley 2052 del 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones
Directiva Presidencial 001 2021	Observancia de principios rectores de la contratación estatal y aplicación de los instrumentos elaborados por la agencia nacional de contratación pública -Colombia Compra Eficiente
Directiva Presidencial 003 2021	Lineamientos para el uso de servicios en la nube, Inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos.
Decreto 1893 de 2021	Por el cual se modifica la estructura del Departamento Nacional de Planeación
Norma Técnica ISO 27001 2022	Norma técnica de Seguridad de la Información.
Resolución 448 2022	Por la cual se actualiza la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se definen lineamientos frente al uso y manejo de la información y se deroga la Resolución 2256 de 2020.
Resolución 746 2022	Por la cual se fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la Resolución No.500 de 2021.
Resolución No 3066 de 30 de agosto del 2022	Por la cual se crean Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se asignan funciones y se derogan unas Resoluciones

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 16 de 105

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Decreto 088 2022	Por el cual se adiciona el Título 20 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 reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.
Decreto 255 de 2022	Por el cual se adiciona la Sección 7 al Capítulo 25 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, sobre normas corporativas vinculantes para la certificación de buenas prácticas en protección de datos personales y su transferencia a terceros países.
Decreto 767 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 1263 de 2022	Por el cual se adiciona el Título 22 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de definir lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública.
Resolución 4319 de 2023	Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo y se modifican parcialmente las Resoluciones 03066, 03073 y 03074 de 2022.
Ley 2294 de 2023	Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2022- 2026 “Colombia potencia mundial de la vida”.
Acuerdo no. 001 del 2024	Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”
Resolución 2238 expedida por el MinTIC 2024	Por la cual se establece la Política de Tratamiento de Datos Personales del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga la Resolución 924 de 2020.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 17 de 105

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional)	Regula el acceso a la información pública y establece principios de transparencia activa. Sigue vigente y se aplica con las directrices publicadas en el (https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=118337)
Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales)	Establece las disposiciones generales para el tratamiento de datos personales. Es una normativa fundamental para garantizar la protección de la información personal de los ciudadanos y su aplicación es supervisada por la Superintendencia de Industria y Comercio.
Ley 1341 de 2009 (Ley TIC)	Regula el desarrollo del sector TIC en Colombia. Fue modificada por la Ley 1978 de 2019, que reforzó aspectos relacionados con la conectividad y el despliegue de infraestructura digital.
Decreto 1008 de 2018	Define los lineamientos de la Política de Gobierno Digital, incluyendo estándares de seguridad de la información, arquitectura empresarial, y servicios ciudadanos digitales. Este decreto sigue vigente y es fundamental para implementar estrategias digitales en el gobierno.
Decreto 620 de 2020	Complementa la política de servicios ciudadanos digitales, estableciendo mecanismos de autenticación, interoperabilidad y carpetas digitales ciudadanas, que son esenciales para cumplir con las metas de Gobierno Digital.

5. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

5.1. Motivadores estratégicos

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 18 de 105

5.1.1. El Plan Nacional de Desarrollo

El Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia, potencia mundial de la vida”, ha establecido estrategias de democratización de las TIC, con el fin de desarrollar una sociedad del conocimiento y la tecnología, con el cual pretende integrar a cada uno de los actores del ecosistema: Gobierno, industria, academia y ciudadanía, con el fin de disminuir la brecha digital en el país. En donde se consideran las seis (6) líneas de acción como pilares de la estrategia:

- **Conectividad:** conectar a más regiones del país -especialmente a las más apartadas-, al servicio de internet, promoviendo la educación y la productividad.
- **Sociedad del conocimiento:** impulsar la apropiación de las TIC en el gobierno, sectores productivos, la educación, la salud y el campo, apoyados por la alfabetización y la conectividad para reducir la brecha digital.
- **Ecosistema seguro:** impulsar la prestación de un mejor servicio en materia de TIC, con enfoque hacia la seguridad ciudadana y la prevención, incrementando la legalidad en el sector, así como el uso responsable de las TIC.
- **Prevención:** inclusión de mejores prácticas internacionales para la promoción del cumplimiento normativo, brindando herramientas a los proveedores de servicios de internet, telefonía fija y móvil, postal, y televisión.
- **Fortalecimiento de la industria:** fortalecer las comunicaciones y los servicios de televisión, radio y sector postal del país, a través de la conectividad.
- **Contenido audiovisual:** promover el desarrollo de contenidos digitales y medios públicos mediante el uso de técnicas pedagógicas y enfoque de lenguaje claro con altos estándares de calidad.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 19 de 105

A continuación, se describe el Plan de Desarrollo Departamental del Gobierno del Quindío, en donde está alineado al Plan Nacional de Desarrollo.

5.1.2. Plan De Desarrollo Departamental

El Plan de Desarrollo Departamental 2024 – 2027 “POR Y PARA LA GENTE”, se estableció a través de la ordenanza 0004 del 30 de Mayo del 2024. El cual esta armonizado con el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida, a partir de la articulación de sus líneas estratégicas y su flexibilidad en los retos, paralelo a la inclusión participativa de la población, la instauración de una cultura de paz, el desarrollo económico y social.

El Plan de Desarrollo 2024 – 2027 “POR Y PARA LA GENTE”, busca dirigir los esfuerzos, capacidades y compromisos del Gobierno Departamental con el desarrollo sostenible y la mejora de la calidad de vida de sus habitantes, Al dirigir sus acciones hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, al igual que, fortalecer los planes de desarrollo municipales y sus estrategias, proyectadas a combatir la pobreza, promover el acceso al agua, reducir el hambre, generar oportunidades en energía asequible, industria, innovación e infraestructura, construir territorios de paz a través del acceso a la justicia e instituciones gubernamentales , educación de calidad, reducción de las desigualdades sociales, igualdad de género y protección de ecosistemas terrestres; en síntesis, una comunidad departamental sostenible en función de garantizar las condiciones para el desarrollo armónico de las futuras generaciones.

A continuación, se describen las Cuatro Líneas Estratégicas en el Plan de Desarrollo desde donde se desprenden las iniciativas a nivel TI a desarrollar

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 20 de 105

- **SOCIAL, INCLUSIVA Y PARTICIPATIVA.** En el Quindío todos caben y nadie se queda atrás: Representa el compromiso que tiene la Administración Departamental para hacer del Quindío incluyente, humano y con mayor sentido de pertenencia. Comprende cinco grandes sectores que son la base para una sociedad activa, inclusiva, social y participativa; como es salud, educación, inclusión social y reconciliación, cultura, recreación y deporte. Mejorar las condiciones de calidad de vida de la población, el acceso incluyente y equitativo a la oferta de servicios del Estado, además, ampliar las oportunidades para los quindianos; es la prioridad para que esta línea estratégica sea un pilar para el Departamento.
- **PRODUCTIVIDAD COMPETITIVIDAD Y MEDIO AMBIENTE** “Quindío amigo de las empresas y el empleo: Quindío verde, territorio de agua, agricultura y medio ambiente”: se constituye como un eje vital para el progreso y equilibrio del departamento del Quindío, abordando una serie de sectores claves que impulsan el desarrollo integral y sostenible de la región.
- **CONVERGENCIA TERRITORIAL.** “Quindío interconectado territorialmente, donde el progreso y las oportunidades llegan a todos los rincones”: Abarca diversos sectores fundamentales para el desarrollo integral de la región, incluyendo el Sector de Minas y energía, comercio, industria y turismo, Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el Sector Transporte y el Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
- **GOBERNABILIDAD, FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SEGURIDAD,** “Quindío territorio seguro y confiable: representa el compromiso con el desarrollo territorial desde la perspectiva de la seguridad y la eficiencia gubernamental. Con

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 21 de 105

prácticas de gobierno abierto y digital, se fortalece la identidad de una administración pública moderna y eficaz, generando confianza y orgullo entre los ciudadanos que ven en su gobierno un aliado para el progreso multidimensional.

- Teniendo en cuenta lo anterior se realizó un análisis del Plan de Desarrollo 2024 – 2027 “Por y Para la Gente”, a través de sus cuatro (4) líneas estratégicas, que el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información -PETI- para el periodo 2024-2027, enmarca sus esfuerzos en las líneas estratégicas, articulándolas con las iniciativas propuestas, los procesos y los servicios de la Entidad, con el fin de apoyar el cumplimiento a las directivas nacionales y a su vez encaminar a la Entidad en la postulación de proyectos aterrizados a las necesidades reales del Gobierno de Quindío, asegurando la generación de valor público, el fortalecimiento de la gestión de TI y las capacidades institucionales.

Tabla 2 Motivadores

MOTIVADORES	
Motivador	Fuente
Estrategia Nacional	Objetivos de desarrollo sostenible
	Plan Nacional de Desarrollo
Estrategia Departamental	Plan de Desarrollo Por y Para la Gente 2024 - 2027
Estrategia Institucional	Plan Estratégico Institucional
Lineamientos y Políticas	Política de Gobierno Digital.
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial – MRAE.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 22 de 105

Se describe a continuación se relacionan los proyectos relacionados con TI y como se alinea al Plan Nacional de Desarrollo.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 23 de 105

LÍNEA ESTRATÉGICA	SECRETARÍA	NOMBRE PROYECTO	META PRODUCTO PLAN DE DESARROLLO	INDICADOR	ALINEACIÓN PND
PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD Y MEDIO AMBIENTE“ Quindío amigo de las empresas y el empleo. Quindío verde, territorio de agua, agricultura y medio ambiente”	Sector Tecnologías de Información y las Comunicaciones	Fortalecimiento en ciencia, tecnología e innovación en el departamento del Quindío.	Servicio de apropiación social del conocimiento	Estrategias de apropiación realizadas	Concurrencia de recursos alrededor de inversiones estratégicas en Ciencia, Tecnología e Innovación (CTI)
			Documentos de investigación elaborados	Documentos de investigación elaborados	
CONVERGENCIA TERRITORIAL “Quindío interconectado territorialmente, donde el progreso y las oportunidades llegan a todos los rincones”	Sector Tecnologías de Información y las Comunicaciones	Fortalecimiento de la conectividad y acceso a las tecnologías de la información y comunicaciones en el departamento del Quindío	Servicio de acceso y uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Centros de Acceso Comunitario en zonas urbanas y/o rurales y/o apartadas funcionando	Estrategia de conectividad digital. Alfabetización y apropiación digital como motor de oportunidades para la igualdad
			Servicio de conexiones a redes de acceso	Conexiones a internet fijo y / o móvil	
			Servicio de conexiones a redes de servicio portador	Municipios y áreas no municipalizadas conectados a redes de servicio	
			Servicio de acceso zonas digitales	Zonas digitales instaladas	
				Zonas digitales en áreas rurales con redes terrestres instaladas (230107902)	
				Usuarios asistidos por zona digital	
	Servicio de Información implementado	Numero de Sistemas de Información Implementados			
	Sector Tecnologías de Información y las Comunicaciones	Fortalecimiento de la Estrategia de Gobierno Digital e Infraestructura Tecnológica en el Departamento del Quindío	Servicio de apoyo financiero al desarrollo de soluciones tecnológicas	Soluciones Tecnológicas apoyadas	
			Servicio de apoyo financiero para el desarrollo de soluciones tecnológicas para MiPyme	Proyectos apoyados	
			Desarrollos digitales	Productos digitales desarrollados	

Ilustración 1 Plan de Desarrollo A



PLAN

Código: PL-TIC-03

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 24 de 105

LÍNEA ESTRATÉGICA	SECRETARÍA	NOMBRE PROYECTO	META PRODUCTO PLAN DE DESARROLLO	INDICADOR	ALINEACIÓN PND
CONVERGENCIA TERRITORIAL "Quindío interconectado territorialmente, donde el progreso y las oportunidades llegan a todos los rincones"	Sector Tecnologías de Información y las Comunicaciones	Fortalecimiento de la Estrategia de Gobierno Digital e Infraestructura Tecnológica en el Departamento del Quindío	Servicio de educación informal para la implementación de la Estrategia de Gobierno digital	Personas capacitadas para la implementación de la Estrategia de Gobierno digital	Estrategia de conectividad digital. Alfabetización y apropiación digital como motor de oportunidades para la igualdad
			Servicio de educación informal en Gestión TI y en Seguridad y Privacidad de la Información	Personas capacitadas para en Gestión TI y en Seguridad y Privacidad de la Información	
			Servicios de Información para la implementación de la Estrategia de Gobierno digital	Herramientas tecnológicas de Gobierno digital implementadas	
	Sector Tecnologías de Información y las Comunicaciones	FORTALECIMIENTO SOCIAL TIC EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	Documentos de planeación	Documentos de planeación elaborados	
			Servicio de educación informal en tecnologías de la información y las comunicaciones.	Personas capacitadas en tecnologías de la información y las comunicaciones	
			Servicio de educación para el trabajo en temas de uso pedagógico de tecnologías de la información y las comunicaciones.	Docentes formados en uso pedagógico de tecnologías de la información y las comunicaciones.	
			Servicio de apoyo en tecnologías de la información y las comunicaciones para la educación básica, primaria y secundaria	Eventos de socialización de experiencias exitosas en el uso práctico de las tecnologías de la información en la educación	
				Estudiantes de sedes educativas oficiales beneficiados con el servicio de apoyo en tecnologías de la información y las comunicaciones para la educación	
GOBERNABILIDAD, FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SEGURIDAD. "Quindío territorio seguro y confiable"	Sector Tecnologías de Información y las Comunicaciones	Fortalecimiento de la Estrategia de Gobierno Digital e Infraestructura Tecnológica en el Departamento del Quindío	Documentos de evaluación	Documentos de evaluación de programas enfocados en enfoque diferencial sobre las TIC	Alfabetización y apropiación digital como motor de oportunidades para la igualdad
			Documentos metodológicos	Documento metodológico del modelo de acompañamiento para la implementación de la Estrategia de Gobierno digital elaborado	
			Documentos de lineamientos técnicos	Documentos de lineamientos técnicos elaborados	
			Servicios tecnológicos	Índice de capacidad en la prestación de servicios de tecnología	

Ilustración 2 Plan de Desarrollo B

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 25 de 105

5.2. Contexto Institucional

5.2.1. Misión

El Departamento del Quindío como ente territorial dentro de la estructura del Estado Colombiano, se encuentra sometido a la Constitución Política de 1991 y su bloque de constitucionalidad, así mismo, al marco normativo que expida la rama legislativa sobre los asuntos que le sean competentes; en virtud de esto, la Administración Departamental se concentra en el cumplimiento de los principios rectores de la función administrativa en busca de mejorar la calidad de vida de sus habitantes a través del desarrollo integral y sostenible con un desarrollo participativo e inclusivo que atienda de manera efectiva las problemáticas de la comunidad desde sus diferentes ejes.

5.2.2. Visión

En el 2039, el Quindío será un territorio cohesionado y con igual acceso a los servicios ciudadanos debido a la sub-regionalización propuesta, conseguida por medio de nuevos nodos de desarrollo, clústers, equipamientos y la mejora de la red vial departamental con la articulación del paso de la cordillera central, en dirección al Valle del Cauca, vertebrando un eje productivo y logístico potente.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 26 de 105

5.3. Objetivos Institucionales

5.4. Modelo Operativo

Esta actividad se realiza una descripción de alto nivel del mapa de procesos del Gobierno del Quindío, con el fin de entender funcionamiento interno y la forma de gestión para dar cubrimiento a su misionalidad. Así entonces, de acuerdo con la Ilustración 2, la Administración Central Departamental del Quindío, cuenta con los siguientes procesos y se encuentran conformados así:

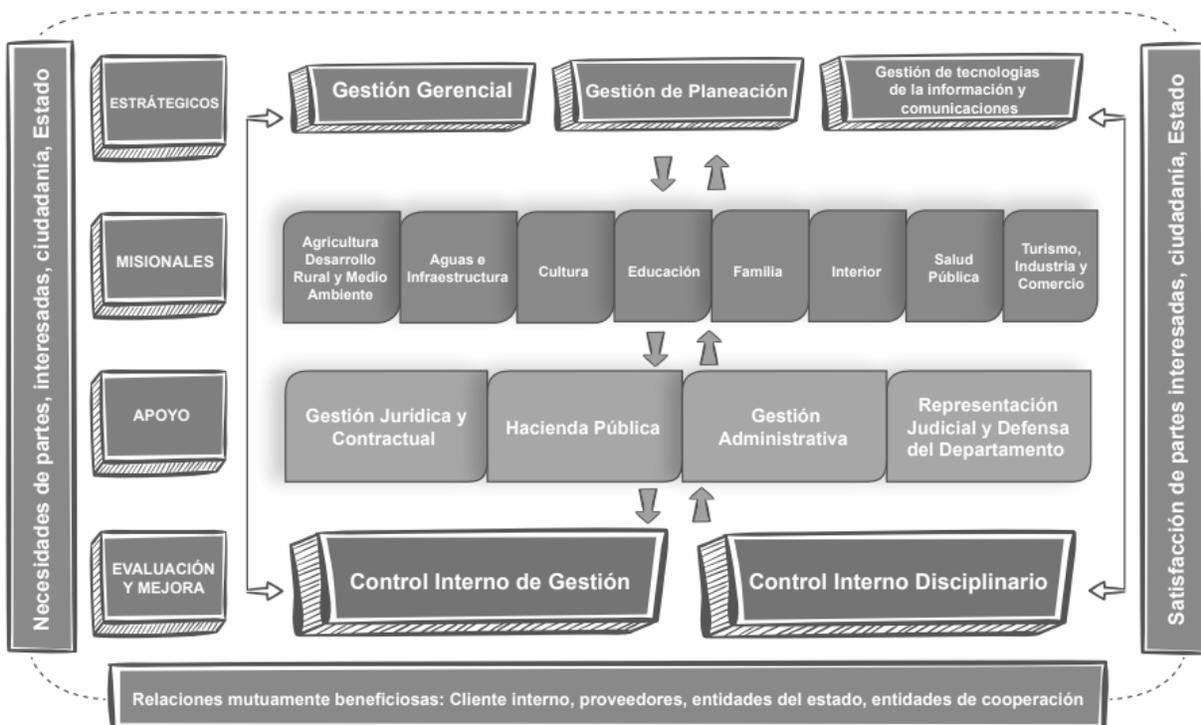


Ilustración 3 Mapa De Procesos Gobierno Del Quindío

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 27 de 105

5.4.1. Descripción de Procesos

5.4.1.1. Procesos Estratégicos

Tabla 3 Procesos estratégicos

MACROPROCESO	PROCESO	OBJETIVO
Estratégicos	Gestión Gerencial	Dirigir, ejecutar y controlar la planificación y promoción del desarrollo del departamento, en coordinación, concurrencia, complementariedad, subsidiariedad de la acción municipal, de intermediación entre la nación y los municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes, a través de los diferentes organismos y entidades departamentales.
	Gestión de la Planeación	Planificar, coordinar, orientar, asesorar, capacitar y direccionar permanentemente a la administración central y descentralizada del Departamento y de sus doce municipios para el desarrollo armónico e integral del Departamento del Quindío.
	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	Fortalecer el uso, la innovación y la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la gestión de la información, con el fin de propiciar el cumplimiento de los objetivos de la institucionalidad gubernamental; promoviendo, aplicando y gestionando el ecosistema digital departamental, contribuyendo en el acercamiento permanente de la Administración Central Departamental con los ciudadanos mediante la implementación de la Política de Gobierno Digital.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 28 de 105

5.4.1.2. Procesos Misionales

Tabla 4 Procesos Misionales

MACROPROCESO	PROCESO	OBJETIVO
Misionales	Agricultura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente	<p>Propender el incentivo a la localización de inversiones productivas, el desarrollo rural, el manejo eficiente de los recursos, la generación de empleo, todo ello en el concierto de un desarrollo ambientalmente sostenible, en armonía con los productores agropecuarios, agroindustriales, industriales, gremios, asociaciones, municipios e instituciones, mediante la planeación participativa con los actores del sistema, ofreciendo servicios de información, gestión, promoción, asesoría y capacitación, a fin de mejorar el nivel de vida y bienestar social de la población, preservando el ambiente y generando desarrollo económico y equilibrio social.</p>
	Aguas e Infraestructura	<p>Ejecutar obras físicas encaminadas al cumplimiento de políticas y programas, que promuevan el desarrollo y fortalecimiento de la infraestructura física pública, con criterios de equidad social, eficacia, racionalidad y validez ambiental encaminados</p>



PLAN

Código: PL-TIC-03

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 29 de 105

MACROPROCESO	PROCESO	OBJETIVO
		al desarrollo social, económico y ambiental del departamento hacia una región competitiva.
	Cultura	Liderar el desarrollo artístico y cultural del Departamento, generando articulación con las políticas nacionales que contribuyan al fomento y promoción de las expresiones artísticas, así como el reconocimiento, valoración, apropiación y salvaguardia del patrimonio cultural garantizando la participación ciudadana.
	Educación	Direccionar, regular y controlar la prestación del servicio educativo en el Departamento del Quindío en relación con las competencias de los municipios no certificados, en concurrencia, subsidiaridad, y complementariedad de la acción municipal y mediante la coordinación de acciones o convenios de financiación con entidades del orden nacional e internacional.
	Familia	Apoyar de manera integral y diferencial la problemática de la institución familiar y el desarrollo personal a través de la formulación, diseño, dirección, apoyo, coordinación y difusión de programas, planes, proyectos y acciones de



PLAN

Código: PL-TIC-03

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 30 de 105

MACROPROCESO	PROCESO	OBJETIVO
		reconocimiento, participación, prevención y atención social integral que tiendan a la protección de la familia como núcleo fundamental de la sociedad y al fortalecimiento de las poblaciones vulnerables del departamento; así como la generación, promoción y concertación de espacios para el desarrollo humano de todos los quindianos.
	Interior	Desarrollar la política integral y coordinada del Estado en lo regional y local, para el fortalecimiento de la democracia, la justicia, el orden público, la seguridad, la convivencia y participación ciudadana, la prevención y protección de los Derechos Humanos (D.D.H.H) y el Derecho Internacional Humanitario (D.I.H), y la gestión del riesgo de desastres.
	Salud Publica	Dirigir, coordinar, evaluar y controlar el Sistema General de Seguridad Social en Salud en el Departamento del Quindío para garantizar de manera efectiva el derecho de los habitantes a la seguridad social en salud e impulsar la obtención de un mejor nivel de bienestar y progreso integral a la población del Departamento del Quindío.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 31 de 105

MACROPROCESO	PROCESO	OBJETIVO
	Turismo, Industria y Comercio	Promover la competitividad territorial, turística y sectorial por medio de esquemas colaborativos público – privados, programas de innovación, ciencia y tecnología, emprendimiento, posicionamiento turístico, comercio internacional y promoción territorial, contribuyendo a la disminución de la pobreza en el Quindío

5.4.1.3. Procesos de Apoyo

Tabla 5 Procesos de Apoyo

MACROPROCESO	PROCESO	OBJETIVO
Apoyo	Gestión Administrativa	Gestionar el talento humano, Fondo Territorial de pensiones, administrar el personal y los recursos físicos y materiales de la Administración Central del Departamento del Quindío.
	Gestión Jurídica y Contractual	Conocer, difundir y emitir conceptos jurídicos asegurando la Unidad Jurídica Institucional, igualmente adelantar toda la gestión contractual; así mismo realizar el registro, inspección, vigilancia y control de Entidades sin Ánimo de Lucro y llevar a cabo la revisión de constitucionalidad y legalidad

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 32 de 105

		de los actos administrativos de carácter general emitidos por los concejos y alcaldes municipales.
	Hacienda Pública	Administrar las rentas del departamento del Quindío, atendiendo las normas legales y políticas de gestión para financiar el plan de desarrollo Departamental y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos.
	Representación Judicial y Defensa del Departamento	Procurar la adecuada defensa de los intereses del Departamento, mediante el diseño e implementación de políticas de prevención del daño antijurídico y el fortalecimiento de la defensa litigiosa del Estado.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 33 de 105

5.4.1.4. Procesos de Evaluación y Mejora

Tabla 6 Procesos de Evaluación y Mejora

MACROPROCESO	PROCESO	OBJETIVO
Evaluación y Mejora	Control Interno de Gestión	Verificar que las actividades que realizan los procesos de la Administración central del Departamento, cumplan las disposiciones legales y reglamentarias que les competen, buscando contribuir al mejoramiento continuo de la entidad.
	Control Interno Disciplinario	Dirigir en la etapa de instrucción el proceso de control disciplinario que se adelante contra los servidores y exservidores públicos de la Administración Central del Departamento del Quindío, en todos sus niveles jerárquicos, de conformidad con los procedimientos y normatividad vigente establecidos.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 34 de 105

6. SITUACIÓN ACTUAL

El propósito de este paso es diagnosticar la situación actual de TI en el Gobierno del Quindío, examinando su contexto, estrategia y entorno administrativo. Este análisis, basado en el enfoque de gestión TI propuesto por MinTIC, sirve como punto de partida para formular proyectos en la ruta estratégica que permitan cerrar brechas existentes y alcanzar las metas definidas.

La evaluación de la situación actual se fundamentó en la información recolectada de las secretarías del nivel central, quienes presentaron sus iniciativas tecnológicas. Estas iniciativas provienen de diversas fuentes, como planes de mejoramiento, auditorías, autoevaluaciones, compromisos del plan de desarrollo y propuestas para optimizar procesos.

6.1. Estrategia TI - Objetivos / Funciones TI

6.1.1. Objetivo del Proceso

Diseñar, implementar y hacer seguimiento a la planeación estratégica de TI, de acuerdo con el plan estratégico de la entidad, las políticas y los lineamientos del gobierno; este proceso se encargará de la gobernanza, asegurando la obtención de los recursos a través de la elaboración y control del presupuesto de TI y de las actividades para el cumplimiento del plan. De igual forma gestionar el Modelo de Seguridad Informática, para proteger los recursos de información y asegurar la disponibilidad de los servicios informáticos requeridos por los procesos de la Entidad.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 35 de 105

6.1.1.1. Alcance

Inicia desde la construcción del PETI y las iniciativas desde la visión de arquitectura de TI, seguido con la definición de controles de aseguramiento informático y finaliza con su implementación y seguimiento del portafolio de proyectos e iniciativas del PETI.

6.1.1.2. Documentos del Proceso

6.1.2. Misión TI

La Secretaria TIC del Gobierno del Quindío, promueve permanentemente el desarrollo del sector de tecnologías de la información y la comunicación en el marco del interés departamental, nacional e internacional, mediante la gestión de las alianzas estratégicas, para la mejora de los sectores de telecomunicaciones, televisión, turismo, entre otros, con el propósito de hacer uso y apropiación de los avances de herramientas tecnológicas de diferente índole con el objetivo de contribuir a la ejecución del plan de desarrollo departamental.

6.1.3. Visión TI

Para el año 2026, el Quindío será un departamento líder en Colombia en la transformación digital, donde la tecnología empodera a sus ciudadanos, optimiza los servicios públicos, impulsa la innovación y la economía digital del Departamento.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 36 de 105

6.1.4. Objetivos TI

Tomando como base las metas establecidas en el Plan de Desarrollo departamental, las rupturas estratégicas y los dominios de marco de referencia se establecieron los siguientes objetivos estratégicos TI.

- Gestionar eficaz y eficientemente los recursos tecnológicos para apalancar el proyecto de Fortalecimiento de la Estrategia de Gobierno e Infraestructura Tecnológica Digital en el Departamento del Quindío de la Secretaria TIC departamental centrada en entregar valor al Gobierno del Quindío y a los ciudadanos.
- Realizar el control, seguimiento, creación y/o actualización de documentos de evaluación, metodológicos y/o de lineamientos técnicos de la administración departamental que permitan el mejoramiento de la estrategia de gobierno digital en el departamento del Quindío.
- Fortalecer la disponibilidad del servicio de las Tecnologías de la Información, a través de la adquisición de infraestructura informática de software, hardware, seguridad informática, así como la instalación, adecuación y mejoramiento de redes de conectividad y comunicación (LAN, WAN), con el propósito mejorar el índice de capacidad en la prestación de servicios de tecnología en el Centro Administrativo Departamental.
- Promover programas de educación informal generados en la secretaria TIC, el cual será la hoja de ruta para las capacitaciones en tecnologías de la información y las comunicaciones a toda la población generacional del departamento del Quindío.
- Establecer estrategias de uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través del servicio de educación informal, con el fin de

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 37 de 105

mejorar el uso, la apropiación y las habilidades tecnológicas de toda la población generacional del departamento del Quindío.

- Facilitar el despliegue, la cobertura y calidad de la infraestructura tecnológica, para el acceso y uso de las TIC en el Departamento del Quindío.
- Ofrecer el servicio de acceso y uso de las tecnologías en el sector urbano y/o rural del departamento del Quindío, a través de diferentes soluciones tecnológicas, con el propósito de mejorar el acceso a las tecnologías de la información a la comunidad residente en el departamento del Quindío.
- Realizar estrategias de uso y apropiación en gestión TI y/o seguridad y privacidad de la información, a través del servicio de educación informal, con el fin apoyar en la implementación de la Política de Gobierno Digital a los servidores públicos y ciudadanía en general del departamento del Quindío.
- Realizar estrategia de apropiación, sensibilización, socialización y/o apropiación social del conocimiento, a través de convenios, acompañamientos y/o proyectos con los sectores públicos y/o de la región, con el fin de fomentar la capacitación, educación e investigación en el departamento del Quindío.

6.1.5. Estructura Organizacional de secretaria TIC

De acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta el manual de funciones de la entidad la estructura organizacional de la secretaría de tecnologías de la información y comunicaciones quedo establecida de la siguiente forma:

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 38 de 105

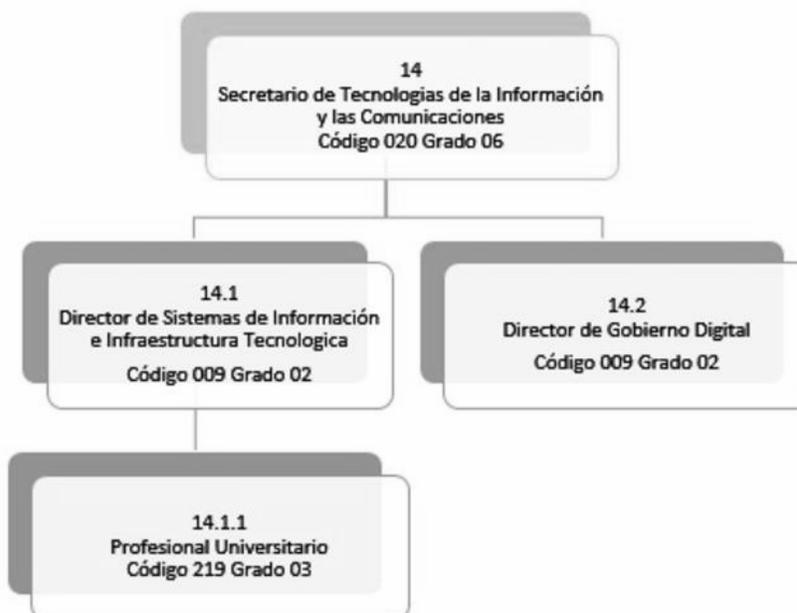


Ilustración 4 Organigrama TIC

En la de Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se realizan actividades asociadas con la ejecución del proceso de Tecnología de la Información y las Comunicaciones mediante las dos direcciones (Gobierno Digital e Infraestructura Tecnológica) y sus equipos de trabajo. Las funciones de cada uno de los empleos de la Planta de Personal están dadas en los Manuales Específicos de Funciones y Competencias Laborales del Gobierno del Quindío.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 39 de 105

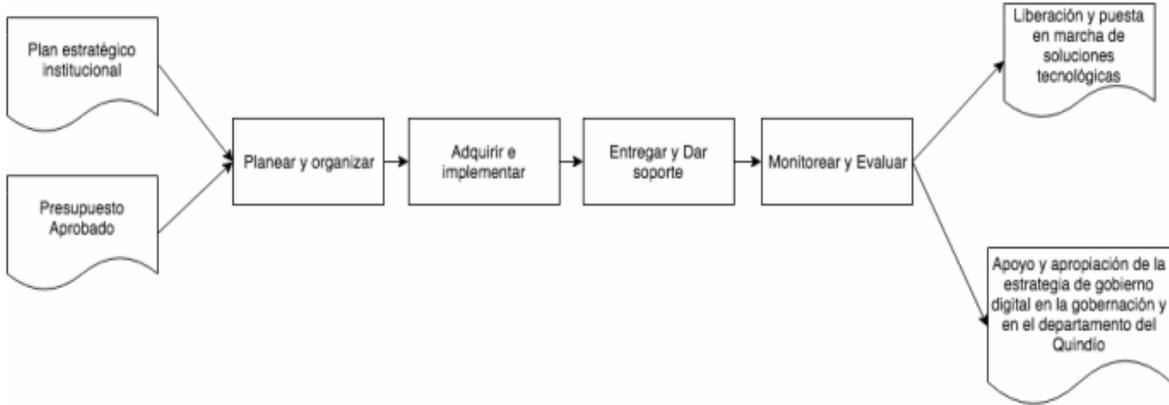


Ilustración 5 Mapa procesos Secretaría TIC

Tabla 7 Procesos Secretaría TIC

TIPO DE PROCESO	Estratégico <u>X</u>	Misional	Apoyo	Evaluación
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones			
RESPONSABLE DEL PROCESO	Secretario de Tecnologías de la Información y comunicaciones			
DEPENDENCIAS QUE INTEGRAN EL PROCESO	Dirección de sistemas de información e infraestructura tecnológica Dirección de Gobierno digital.			

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 40 de 105

TIPO DE PROCESO	Estratégico <u>X</u>	Misional	Apoyo	Evaluación
OBJETIVO DEL PROCESO	Fortalecer el uso, la innovación y la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la gestión de la información, con el fin de propiciar el cumplimiento de los objetivos de la institucionalidad gubernamental; promoviendo, aplicando y gestionando el ecosistema digital departamental, contribuyendo en el acercamiento permanente de la Administración Central Departamental con los ciudadanos mediante la implementación de la Política de Gobierno Digital.			
ALCANCE	<p>Adquirir, construir, actualizar, mantener y/o administrar los sistemas de información de la gobernación del Quindío y la infraestructura tecnológica sobre la que operan, así como brindar soporte técnico y solución a los requerimientos de los usuarios de las tecnologías de información.</p> <p>Por otra parte, y desde la dirección de gobierno digital, el alcance es brindar las herramientas necesarias para que los municipios del departamento del Quindío adopten la estrategia de gobierno digital, reconozcan el plan estratégico de tecnologías de la información desarrollado por la secretaría TIC de la gobernación y a través de crear sus propios planes, para que todas las entidades gubernamentales del departamento del Quindío tengan alineados sus objetivos TIC.</p>			
FLUJO GRAMA	 <pre> graph LR A[Plan estratégico institucional] --> B[Planear y organizar] C[Presupuesto Aprobado] --> B B --> D[Adquirir e implementar] D --> E[Entregar y Dar soporte] E --> F[Monitorear y Evaluar] F --> G[Liberación y puesta en marcha de soluciones tecnológicas] F --> H[Apoyo y apropiación de la estrategia de gobierno digital en la gobernación y en el departamento del Quindío] </pre>			

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 41 de 105

6.2. Gestión de la Información

La Gobernación del Quindío en materia de gestión de información, realiza una descripción del estado de la arquitectura de información, enfocado en los tres aspectos definidos para este dominio que son: Gobierno de Información, Calidad de la información y Análisis y aprovechamiento de los Componentes de Información de los instrumentos.

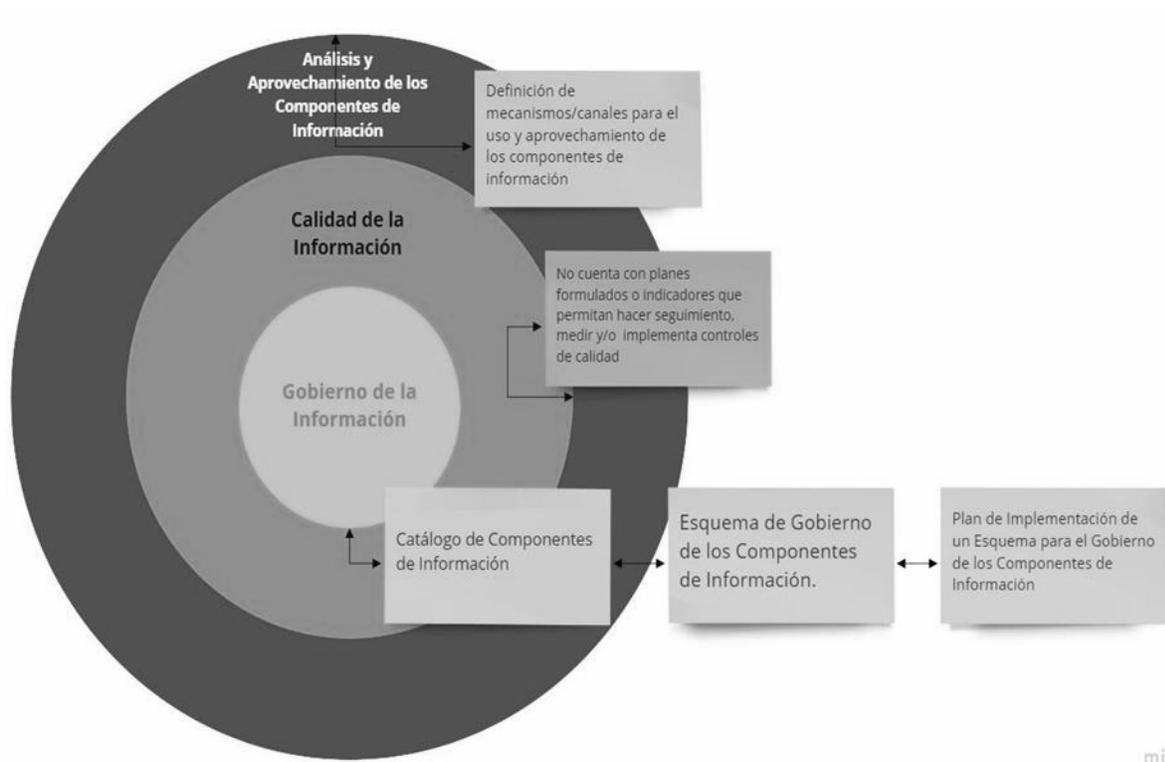


Ilustración 6 Información o Planes formulados por Aspecto

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 42 de 105

Tabla 8 Planes formulados y/o formulados

DOMINIO	ASPECTO A MEDIR	CATEGORÍA	PLANES, POLÍTICA Y/O DOCUMENTO	
Gestión de la Información	Gobierno de Información	Catálogo de la información	Políticas De Tratamiento De Datos Personales	
			Clasificación de la Información	
			Ciclo de vida y Gestión De Control De Activos de información	
		Catálogo de los Servicios de la Información	Catálogo de los Servicios de TI	
			Catálogo de Flujos de la Información	Caracterización de Procesos
			Arquitectura de Servicios de Información	Arquitectura de Servicios de Información
	Plan de Datos Abiertos	Plan de Datos Abiertos		
	Calidad de la Información	No se tiene planes o documentos formulados.	NA	
Análisis y Aprovechamiento de los Componentes de Información	Arquitectura de Servicios de Información	Arquitectura de Servicios de Información (Definición de roles y canales)		

Del dominio de Gestión de la Información implementado en la administración Departamental que aún no se cuenta con una ruta establecida para medir y evaluar la calidad de la información, para el aspecto de Gobierno de la Información es importante complementar y actualizar los planes ya formulados, también es importante mencionar que cada Secretaría maneja un flujo de datos y almacenamiento de información de manera independiente. No se tiene una base de datos común donde pueda converger la información.

Esto hace que el cruce de información entre secretarías sea deficiente, y que en algunos de los procesos que éstas realizan haya duplicidad en los datos. Los procesos ofrecidos

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 43 de 105

por el Gobierno del Quindío se trabajan de manera individual en cada secretaría, teniendo su almacenamiento de manera separada. La información funcional y técnica de los sistemas de información no se encuentra centralizada lo que dificulta la gobernabilidad sobre los sistemas de información.

6.2.1. Sistemas de Información

La situación actual de los sistemas de información en el Gobierno del Quindío, se evidencia el estado de los trámites y servicios inscritos en el SUIIT.

- Actualmente se tienen inscritos 84 trámites y servicios inscritos en el SUIIT de 88 Trámites realizados

Tabla 9 Trámites y Servicios en el SUIIT

REPORTE SERVICIO DE TRAMITES Y SERVICIOS DE GOBIERNO DEL QUINDIO EN EL SUIIT										
Institución o dependencia	Categoría	Por incluir al inventario		En gestión para inscripción		Inscritos		Total		% Avance
		Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	
GOBIERNO DEL QUINDÍO	1	4	0	0	0	84	0	88	0	95%

Respecto a los Aplicativos y los Servicios y Tramites de TI que conforma el Sistema de Información del Gobierno del Quindío, se evidencia que existe un 84,87% respecto a los cuatros procesos que están establecidos para la Entidad.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 44 de 105

Tabla 10 Porcentaje de Alineación de los Trámites con los procesos

Procesos de la Entidad	Correo electrónico	Intranet	Página web	PQRDS	PCT	Antivirus	Correspondencia	Sevenet	Internet	CONTROL DOC	Mesa de ayuda	Copias de seguridad	Ventanilla única virtual	APP's	Plataforma a Logística de Turismo	Sistemas Web complementarios	SI para la gestión de indicadores para la población de Afrodescendiente	Regalías Innovación Social	ESET (antivirus)	Plataforma a Logística de Turismo	Sistemas Web complementarios	Alineación %
Procesos Estratégicos	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	S	S	S	P	S	S	26,05
Procesos Misionales	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	28,03
Procesos de soporte o apoyo	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	S	P	P	P	S	P	S	P	P	S	P	26,71
Procesos de Evaluación y Control	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	S	P	P	S	S	S	S	S	P	S	S	24,08

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 45 de 105

6.3. Seguridad

La estrategia de Gobierno digital liderada por el Ministerio TIC, tiene como objetivo, garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más participativo, más eficiente y más transparente gracias a las TIC (Ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones, 2017).

Es por lo anterior que a través del decreto 1078 de 2015, “por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de información y las comunicaciones”, en el TITULO 9, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, CAPITULO

1, Estrategia de Gobierno digital en la SECCIÓN 2, COMPONENTES, INSTRUMENTOS Y RESPONSABLES, se define el componente de seguridad y privacidad de la información, como parte integral de la estrategia GEL, y es de obligatorio cumplimiento para las entidades del estado como lo establece en la sección 3, MEDICIÓN, MONITOREO Y PLAZOS (Ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones, 2015).

Teniendo en cuenta el decreto anterior en el Gobierno del Quindío, identifica la información como un componente indispensable en la conducción y consecución de los objetivos definidos por la estrategia de la entidad, razón por la cual es necesario que la gobernación establezca un marco en el cual se asegure que la información es protegida de una manera adecuada independientemente de la forma en la que ésta sea manejada, procesada, transportada o almacenada.

La protección y seguridad de los activos de información, parte del concepto fundamental

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 46 de 105

de seguridad de la información la cual se desarrolla mediante el principio rector de la gestión de riesgo, y comprende el conjunto de medidas, procedimientos y controles establecidos para el correcto manejo, gestión y control de la información, así como para garantizar sus propiedades fundamentales; la preservación de la confidencialidad, integridad, disponibilidad, accesibilidad de la información que se complementan con otras propiedades como autenticidad, responsabilidad, no repudio, trazabilidad y fiabilidad.

Conscientes de que la seguridad informática se fundamenta en la existencia de un conjunto de políticas que brinden instrucciones claras y sean el soporte tecnológico y legal de la Alta Dirección, y con el objetivo que estas sean una herramienta para la definición de los estándares y procesos internos de la gobernación del Quindío, la Dirección Tic, debe asegurar que la información disponible cumpla con los criterios de Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad, Accesibilidad, Autenticidad, No Repudio, entre otros, mediante el resguardo de datos, la protección frente a accesos no autorizados, el control de acceso a otros sitios web y la adecuada utilización del correo electrónico de la Entidad. Así mismo, proporcionar hardware, software y equipos de comunicaciones en condiciones de seguridad y calidad; realizar revisiones periódicas de seguridad; y garantizar la propiedad de la Información y la buena manipulación de programas de software aplicativo.

Las políticas incluidas en ese manual se constituyen como parte fundamental del sistema de gestión de seguridad de la información de la gobernación del Quindío y se convierten en la base para la implantación de los controles, procedimientos y estándares definidos.

A continuación, mediante el instrumento de evaluación de MSPI Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y la Matriz de Riesgos de Seguridad Digital se describe el estado actual de la Gobernación del Quindío:

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 47 de 105

6.3.1. Evaluación de MSPI

Tabla 11 Evaluación de efectividad de controles

No.	Evaluación de Efectividad de controles		Calificación Objetivo	Evaluación de efectividad de control
	DOMINIO	Calificación Actual		
A.5	Políticas De Seguridad De La Información	100	100	OPTIMIZADO
A.6	Organización De La Seguridad De La Información	85	100	OPTIMIZADO
A.7	Seguridad De Los Recursos Humanos	86	100	OPTIMIZADO
A.8	Gestión De Activos	79	100	GESTIONADO
A.9	Control De Acceso	81	100	GESTIONADO
A.10	Criptografía	42	100	REPETIBLE
A.11	Seguridad Física Y Del Entorno	66	100	GESTIONADO
A.12	Seguridad De Las Operaciones	72	100	GESTIONADO
A.13	Seguridad De Las Comunicaciones	60	100	EFFECTIVO
A.14	Adquisición, Desarrollo Y Mantenimiento De Sistemas	65	100	EFFECTIVO
A.15	Relaciones Con Los Proveedores	60	100	EFFECTIVO
A.16	Gestión De Incidentes De Seguridad De La Información	70	100	GESTIONADO
A.17	Aspectos De Seguridad De La Información De La Gestión De La Continuidad Del Negocio	80	100	GESTIONADO
A.18	Cumplimiento	80	100	GESTIONADO
PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES		73,2	100	GESTIONADO

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 48 de 105

El resultado de la evaluación se presenta en el siguiente esquema grafico que facilita la comunicación de los resultados a nivel estratégico, de manera que se viabilicen los recursos requeridos para mejorar en el dominio que se requiera.



Ilustración 7 Brecha Anexo a ISO 27001:2013

Matriz de Riesgos de Seguridad Digital

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 49 de 105

Matriz de Calor Inherente		Impacto				
Probabilidad	Muy Alta 100%					
	Alta 80%					
	Media 60%	R1 R6	R3			R5
	Baja 40%			R2		
	Muy Baja 20%				R4	
		Leve 20%	Menor 40%	Moderado 60%	Mayor 80%	Catastrófico 100%

Extremo
 Alto
 Moderado
 Bajo

Ilustración 8 Matriz de Calor Inherente

La matriz de riesgos es una confrontación analítica de los posibles riesgos a los que se encuentra sometida el área tecnológica, este análisis nos permitió evaluar la probabilidad de ocurrencia de los distintos riesgos para diseñar los controles preventivos y correctivos, los que se considera más críticos y causan más impacto para el Gobierno del Quindío.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 50 de 105

Tabla 12 Criterios de Evaluación

Dominios	Aspecto	Indicador	Evaluación	Total
Estrategia TI	Planeación Estrategia de TI	<u>PR01</u>	70%	63%
		<u>PR02</u>	83%	
	Seguimiento	<u>PR03</u>	20%	
	Cumplimiento de la implementación de la Estrategia de TI	<u>PR04</u>	30%	
	Arquitectura Empresarial	<u>PR05</u>	100%	
	Documentación de la Arquitectura Empresarial	<u>PR06</u>	100%	
Gobierno TI	Servicios de TI	<u>PR07</u>	50%	44%
	Esquema de gobierno de TI	<u>PR08</u>	100%	
	Inversiones/ Compras de TI	<u>PR09</u>	0%	
	Gestión de proyectos	<u>PR10</u>	75%	
	Operación de TI	<u>PR11</u>	0%	
Información	Gobierno de Información	PR12	67%	39%
	Calidad de la información	PR13	0%	
	Análisis y aprovechamiento de los Componentes de Información	PR14	50%	
Sistemas de Información	Planeación y gestión de los Sistemas de Información	<u>PR15</u>	0%	25%
	Soporte de los sistemas de información	<u>PR16</u>	75%	
	Ciclo de vida	<u>PR17</u>	0%	
Infraestructura	Soporte a los servicios de TI	PR18	67%	80%
	Operación de servicios tecnológicos	PR19	100%	
	Calidad de servicios tecnológicos	PR20	100%	
	Avance en la adopción de IPV6	PR21	60%	
		PR22	45%	
Uso y apropiación de TI	Estrategia de uso y apropiación de T	<u>PR23</u>	0%	0%

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 51 de 105

6.4. Servicios TI

El Gobierno del Quindío dispone actualmente de 12 servicios de Tecnología de la Información (TI) los cuales están definidos por categorías formuladas con el propósito de permitir la fácil adición y documentación de nuevos servicios informáticos.

A continuación, se definen brevemente el significado de cada una de las categorías de servicios TI.



Ilustración 9 Servicios TI

De los servicios TI que se encuentran en el Gobierno del Quindío actualmente se evidencia que:

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 52 de 105

- 52% de los servicios es de Prioridad Alta, es decir la operación es una parte integral del negocio, sin esta el negocio no podría operar normalmente.

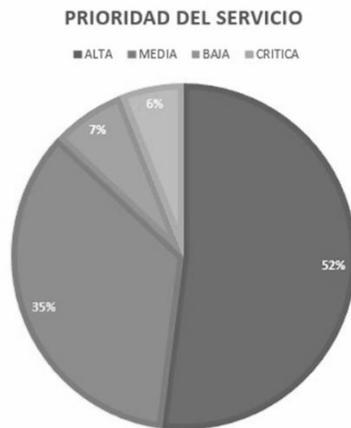


Ilustración 10 Prioridad del Servicio

- El 25 % de los servicios TI hacen parte de la categoría de Sistemas de Información.

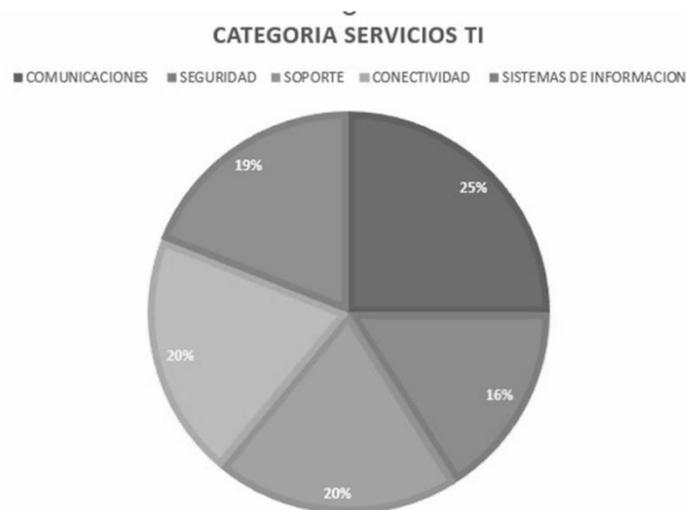


Ilustración 11 Categorías Servicios TI

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 53 de 105

- El 82 % de los servicios TI están dirigidos a los funcionarios y/o contratistas de la Administración Municipal.

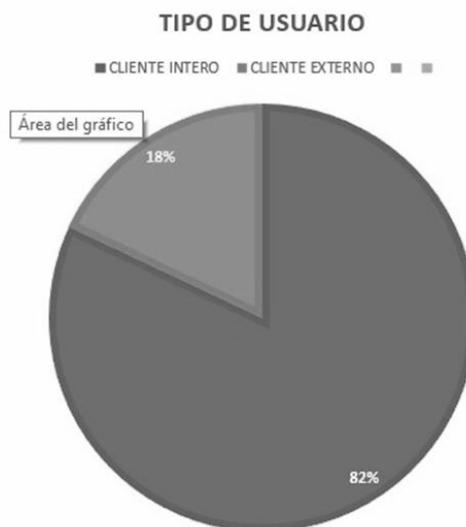


Ilustración 12 Tipo de Usuario

6.5. Modelo de Gestión Política de Gobierno TI

Políticas Y Estándares Para La Gestión De La Gobernabilidad De TI

El objetivo es generar lineamientos de política y estrategias enfocadas a mejorar la competitividad del sector, contribuyendo a la disminución de la brecha digital e implementando planes sectoriales de modernización, simplificación normativa y eliminación de barreras de entrada. Además de diseñar, implementar y hacer seguimiento a la planeación estratégica de TI, de acuerdo con el plan estratégico de la entidad, las políticas y los lineamientos del Gobierno del Quindío; este proceso se encargará de la gobernanza,

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 54 de 105

asegurando la obtención de los recursos a través de la elaboración y control del presupuesto de TI y de las actividades para el cumplimiento del plan. De igual forma gestionar el Modelo de Seguridad Informática, para proteger los recursos de información y asegurar la disponibilidad de los servicios informáticos requeridos por los procesos de la Entidad.

A continuación, se relacionan las políticas de TI adoptadas y aprobadas por el comité del modelo integrado de planeación y gestión, el cual absorbió al comité de gobierno digital:

Tabla 13 Políticas TI Gobierno del Quindío

POLÍTICA	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
Política de seguridad y privacidad de la información	Aprobado bajo acta No 07 del 28 de mayo de 2019. Por el comité MIPG	Política que establece los lineamientos y controles generales en seguridad de la información, teniendo en cuenta la privacidad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Esta política hace parte del modelo de seguridad y privacidad de la información MSPI, que fue adoptado por el gobierno del Quindío.
Aprobado bajo acta No 07 del 28 de mayo de 2019. Por el comité MIPG	Aprobado bajo acta No 07 del 28 de mayo de 2019. Por el comité MIPG	La política de tratamiento de datos personales del gobierno del Quindío tiene como objeto proteger la privacidad de la información personal de terceros, obtenida a través de sus diferentes sistemas de información, lo anterior buscando salvaguardar la privacidad seguridad de la información de las personas que hacen uso de los aplicativos y/o sistemas de información de la entidad.
Plan de capacidad TI	Aprobado bajo acta No 07 del 28 de mayo de 2019. Por el comité MIPG	El plan de capacidad de servicios TI, consiste en evaluar, administrar y proyectar a futuro los recursos necesarios para una correcta prestación de los servicios apoyados en las TIC, que presta el gobierno del Quindío a la ciudadanía en general.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 55 de 105

POLÍTICA	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
Catálogo de servicios tecnológicos	Normalizada y aprobada que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información comunicaciones	El catálogo de servicios tecnológicos tiene como objeto socializar de forma amigable los aplicativos y servicios que a través de la secretaría TIC se ofrecen de cara a los funcionarios de la administración central departamental.
Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y seguridad digital	Aprobado bajo acta No 07 del 28 de mayo de 2019. Por el comité MIPG	Establece un marco de gestión de riesgos a través del cual se mitiguen las vulnerabilidades y amenazas asociados a los activos de información del gobierno del Quindío, con el fin de lograr reducir su probabilidad e impacto en la entidad.
Matriz de riesgos de seguridad digital	Matriz Normalizada y aprobada encuentran que bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones	La matriz de riesgos de seguridad digital se realiza de acuerdo a la guía de riesgos de seguridad digital y riesgos de corrupción del departamento administrativo de la función pública.
Procedimiento de copias de seguridad y recuperación de información	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías información de las y comunicaciones	Establece los pasos que se debe realizar a la hora de realizar las copias de seguridad y la recuperación de la misma al interior de la entidad.
Procedimiento administración de la infraestructura tecnológica	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Este procedimiento aplica para la gestión de los recursos tecnológicos, como son: el antivirus corporativo, los servidores, la plataforma de correos institucionales y la red de datos y el canal de internet, siendo las herramientas vitales para que los demás recursos tecnológicos puedan operar con total normalidad en todas las dependencias de la Administración Central Departamental.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 56 de 105

POLÍTICA	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
Procedimiento soporte técnico a usuarios	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Este procedimiento tiene por objeto brindar soporte a los usuarios de acuerdo a las solicitudes remitidas al área, las cuales evidencian fallas técnicas que pueden ser causadas en la infraestructura tecnológica de la entidad y que se deben corregir con el fin de garantizar el correcto de la y desarrollo de los procedimientos funciones.
Procedimiento Administración del portal web institucional	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Este procedimiento tiene por objeto suministrar un portal web adecuado para la administración central departamental que brinde información veraz, confiable y oportuna. Igualmente, buscando su adecuación para permitir realizar trámites y servicios en línea a la comunidad e implementando las fases que están enmarcadas por la estrategia de Gobierno y en línea del Ministerio de Comunicaciones.
Procedimiento mantenimiento preventivo y correctivo	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Este procedimiento tiene por objeto mantener los equipos de cómputo en óptimas condiciones brindando un adecuado mantenimiento a los bienes informáticos, mediante el uso eficaz de la garantía con la que cuenta el equipo.
Procedimiento esquema de publicación de información	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Generar espacios de participación ciudadana para la adopción y actualización del esquema de publicada en el sitio Web del Gobierno del Quindío.
Procedimiento de protocolos de seguridad equipo de pagos virtuales Tesorería	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Procedimientos y acciones de seguridad que se deben tener en cuenta a la hora de realizar pagos y transacciones virtuales en los equipos de tesorería de la gobierno del Quindío.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 57 de 105

POLÍTICA	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
Procedimiento desarrollo de aplicaciones contenidos digitales en el apoyo al la industria del software regional	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Impulsar la industria del software y/o contenidos digitales mediante el suministro, capacitación y manejo de herramientas tecnológicas de usabilidad y equipos especializados de diseño, así como espacio de coworking que permitan a los emprendedores el desarrollo de sus actividades en este tipo de modelo.
Procedimiento de asesoría técnica acompañamiento a los municipios para fortalecer la estrategia de gobierno digital	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Este procedimiento tiene por objeto garantizar la formación y fortalecimiento y asesoría en la aplicación de gobierno digital en los municipios del Departamento del Quindío.
Procedimiento gestión de recursos nivel nacional a internacional para inversión en proyectos de gobierno digital	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones	Gestionar recursos a nivel regional, nacional e internacional, para la ejecución de proyectos TI para departamento del Quindío y/o región.
Procedimiento o programas, planes, políticas, y proyectos para las mejoras de las TIC	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones	Este procedimiento tiene por objeto alinear las necesidades de la entidad en materia tecnológica con el plan de desarrollo departamental, para así establecer programas proyectos que permitan impactar positivamente las diferentes y a problemáticas de los ciudadanos del departamento; por medio del apalancamiento tecnológico y su apropiación en la comunidad.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 58 de 105

6.6. Capacidades TI

De acuerdo con el catálogo de servicios tecnológicos del Gobierno del Quindío, se realiza el siguiente diagnóstico de capacidad TI de la gobernación del Quindío.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 59 de 105

Tabla 14 Análisis de las Capacidades de TI

Responsable	Proceso TI	Servicios Tecnológicos	Capacidad Técnica	Capacidad de procesamiento Actual		Capacidad de almacenamiento Actual	Fortalezas	Debilidades
				#	%	%		
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Correo electrónico institucional	El tamaño del buzón tiene una capacidad de 30GB. - La capacidad de envío y recepción de archivos adjuntos es de 25MB -La cuenta de correo electrónico es creada como <u>nombre.apellido@imprensa.gov.co</u>	210 correos	100%	100%	Se aumentó la capacidad de un 20% a un 30% de los correos y se adquirieron 127 licencias mas	En este momento tenemos al 100% la utilización de las licencias
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Intranet	Servidor PROLIANT ML110, procesador Intel (R) Xeon (R) CPU E3110 3GHz, memoria RAM 4GB, disco duro 680GB	4GB	70%	9%	El servidor se encuentra funcionando correctamente, rara vez presenta problemas operacionales	Servidor con más de 5 años de funcionamiento, se recomienda actualizar.
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	ControlDoc	Servidor Lenovo SR630 V3 Dos (2) procesadores Intel® Xeon Gold 6426, Frecuencia de 2.50 GHz a 4.10 GHz Memoria 32GB Disco 4TB		80%	90%	Ayuda a cumplir la meta del Gobierno Nacional y Departamental de Cero Papel. Control, seguimiento y trazabilidad de los	Resiliencia al cambio tecnológico por parte de unos pocos funcionarios que temen algunos que sus funciones elaboradas manual-



PLAN

Código: PL-TIC-03

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 60 de 105

Responsable	Proceso TI	Servicios Tecnológicos	Capacidad Técnica	Capacidad de procesamiento Actual		Capacidad de almacenamiento Actual	Fortalezas	Debilidades
				#	%	%		
							documentos internos y externos entre secretarías, además de contribuir a la política de Cero Papel	mente sean desplazadas por esta plataforma digital.
Secretaría TIC	Servicios TI	Página web	Procesador Intel (Broadwell) CPU 2394 Mhz 2 núcleos, Memoria RAM 6 Gb Sistema Operativo Linux Centos de 64 Bits Espacio de Almacenamiento 200 GB	6GB	50%	30%	Plataforma totalmente configurable. Soporte con el proveedor rápido	Administración de súper usuario solo por el proveedor.
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	PQRDS	Procesador Intel(R) Xeon(R) CPU E5520 @ 2.27GHz de 16 Núcleos Memoria RAM 16 GB Sistema Operativo Linux Centos de 64 Bits Espacio de Almacenamiento: 2 discos duros cada uno de un 1TB.	16GB	40%	15%	Plataforma totalmente configurable. Soporte con el proveedor rápido. Almacenamiento más que suficiente para lo requerido por la entidad	Administración de súper usuario solo por el proveedor.
			Servidor HP ML350p GENERACION 8, 16GB de RAM, 260GB de disco duro.				Servidor funcionando correctamente rara vez	Servidor llegando al límite de procesamiento.



PLAN

Código: PL-TIC-03

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 61 de 105

Responsable	Proceso TI	Servicios Tecnológicos	Capacidad Técnica	Capacidad de procesamiento Actual		Capacidad de almacenamiento Actual	Fortalezas	Debilidades
				#	%	%		
Profesional Universitaria	Servicios TI	PCT		16GB	85%	90%	presenta fallas. Soporte por parte del tercero eficiente y eficaz.	Capacidad de disco duro llegando al límite.
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	NAS-GOBQUINDIO	<p>Nombre del modelo TVS-1271U-RP Procesador CPU Intel(R) Core(TM) i7-4790S CPU @ 3.20GHz (4 núcleos, 8 subprocesos) Número de Procesadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 Memoria RAM • 32 GB (31 GB utilizable) Disco Duro • 5 x 6 Teras Ranuras para Memoria RAM • 4 DIMM Controlador de Red 1 GbE x 4 	66 TB	23%	23%	El QNAP TVS-1271U-RP, con el sistema operativo QTS fácil de usar, ofrece una solución NAS confiable y escalable para realizar copias de seguridad de datos, sincronización de archivos y acceso remoto. El TVS-1271U-RP ofrece un rendimiento excepcional y admite el uso compartido de archivos en múltiples	Al momento de crear un arreglo de disco duros tipo raid1, se puede perder el 50% de almacenamiento de cada disco duro, a su vez queda muy seguro, pero baja la capacidad de almacenamiento.



PLAN

Código: PL-TIC-03

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 62 de 105

Responsable	Proceso TI	Servicios Tecnológicos	Capacidad Técnica	Capacidad de procesamiento Actual		Capacidad de almacenamiento Actual	Fortalezas	Debilidades
				#	%	%		
							plataformas, soluciones de respaldo integrales, iSCSI y aplicaciones de virtualización.	
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	SERVIDOR DE RESPALDO PARA SERVICIOS PCT Y HUMANO	<p>Nombre del modelo HP Proliant dl180 Procesador Vendor: Genuine Intel Model: Intel(R) Xeon(R) CPU E5- 2609 v3 @ 1.90GHz Speed: 1897 MHz Número de Procesadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 Memoria RAM • 24 GB Disco Duro • 2000 GB Ranuras para Memoria RAM • 12 DIMM <p>Unidad Óptica</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 x HP Slim 12.7mm SATA DVD <p>Controlador de Red</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 x NC362i , 1 GbE de 2 puertos <p>Controlador de Almacenamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> •2 x RAID Estándar Ranuras de Expansión •1 x PCI- Express x16 •2 x PCI-Express x8 	1Terabyte	70%	70%	El servidor cuenta con las características suficientes para soportar los servicios de respaldo para la entidad, de igual manera cuenta con sistema de virtualización, que optimiza los recursos para dichos servicios.	El servidor no cuenta con fuente de poder redundante, esto podría ser un riesgo potencial para la disponibilidad del servicio.



PLAN

Código: PL-TIC-03

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 63 de 105

Responsable	Proceso TI	Servicios Tecnológicos	Capacidad Técnica	Capacidad de procesamiento Actual		Capacidad de almacenamiento Actual	Fortalezas	Debilidades
				#	%	%		
			<ul style="list-style-type: none"> • 1 x PCI-Express x4 Bahías • 4 x 3 TB Hot Plug 3.5" SATA/SAS Hard Drives Máximo Fuente de Poder • 460 Watts, Hot Plug 					
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	SERVIDOR DE RESPALDO PARA SERVICIO DE CONTROLADOR DE DOMINIO	Nombre del modelo ProLiant DL360 Gen10 Procesador Intel(R) Xeon(R) Bronze 3106 CPU @ 1.70GHz (8 CPUs), ~1.7GHz Número de Procesadores 1 Memoria RAM • 16 GB Disco Duro • 953.3 GB Ranuras para Memoria RAM • 12 DIMM Unidad Óptica • 1 x HP Slim 12.7mm SATA DVD Controlador de Red • 1 x NC362i, 1 GbE de 2 puertos Controlador de Almacenamiento • 2 x RAID Estándar Ranuras de Expansión • 1 x PCI- Express x16 • 2 x PCI-Express x8	13%		2.5%	El servidor tiene los recursos necesarios para soportar el servicio, como fortaleza podemos mencionar que tiene fuente redundante, y eso aumenta la disponibilidad del servicio, el servidor dedicaría todo su hardware para servicio de directorio activo.	N/A



PLAN

Código: PL-TIC-03

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 64 de 105

Responsable	Proceso TI	Servicios Tecnológicos	Capacidad Técnica	Capacidad de procesamiento Actual		Capacidad de almacenamiento Actual	Fortalezas	Debilidades
				#	%	%		
			<ul style="list-style-type: none"> • 1 x PCI-Express x4 Bahías • 4 x 3 TB Hot Plug 3.5" SATA/SAS HardnDrives Máximo Fuente de Poder • 460 Watts, Hot Plug x 2 					
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Antivirus	<p>Hp Pro one 400, Intel Core I3, 8GB de disco duro</p> <p>Kaspersky Cloud es una solución anti-malware, añade capas de protección con Firewall y Control Parental. Kaspersky Cloud incluye:</p> <p>Antivirus Antispyware Exploración basada en la nube Anti-Phishing</p>	16GB	70 %	70 %	Las políticas de seguridad implementadas a través de la consola de administración de Kaspersky Cloud son altamente eficientes, garantizando una protección integral contra amenazas en tiempo real. Este servicio, basado en la nube, permite una gestión centralizada y ágil de la seguridad en todas	Una desventaja del uso de Kaspersky Cloud podría ser la dependencia de una conexión a internet estable para garantizar el funcionamiento óptimo de la consola y la sincronización de políticas de seguridad. En caso de interrupciones en la conectividad, podría haber retrasos en la aplicación de actualizaciones o en la gestión centralizada de la seguridad, lo que podría generar vulnerabilidades



PLAN

Código: PL-TIC-03

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 65 de 105

Responsable	Proceso TI	Servicios Tecnológicos	Capacidad Técnica	Capacidad de procesamiento Actual		Capacidad de almacenamiento Actual	Fortalezas	Debilidades
				#	%	%		
							las estaciones de trabajo, adaptándose a las necesidades de la Gobernación del Quindío.	temporales.
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Sevenet	Servidor HP PROLIANT ML350 G6, 32GB de RAM, 540 GB de disco duro.	4GB	60%	80%	Servidor de correspondencia interna funcionando correctamente, rara vez presenta fallas, ya que es un servidor de consulta y se le da poco uso.	Su obsolescencia.
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Internet	Red LAN en estrella. Conexión de última milla en fibra óptica. Velocidad de conexión de 70mbps dedicados. Sistema de seguridad FORTINET, el cual asigna restricciones a equipos de cómputo.	622 puntos de red	622 equipos por red física y 300 por red inalámbrica	N/A	La red LAN está protegida por el FORTIGATE estación tiene una carga de ancho de banda de 500 megas.	La antigüedad del cableado y nohay en la categoría del cable UTP y switch en algunos pisos que generan cuellos de botella.



PLAN

Código: PL-TIC-03

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 66 de 105

Responsable	Proceso TI	Servicios Tecnológicos	Capacidad Técnica	Capacidad de procesamiento Actual		Capacidad de almacenamiento Actual	Fortalezas	Debilidades
				#	%	%		
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Mesa de ayuda	Servidor PROLIANT ML110, procesador Intel (R) Xeon (R) CPU E3110 3GHz, memoria RAM 4GB, disco duro 680GB	4GB	70%	60%	El servidor se encuentra funcionando correctamente, rara vez presenta problemas operacionales	Servidor con más de 5 años de funcionamiento, se recomienda actualizar.
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Copia de seguridad	Procesador (CPU): Intel Quad-core Core i7-4790S 3.2 GHz Memoria RAM: 32GB DDR3 (2 x 16 GB) Software de administración: Linux o Windows licenciado Clientes Soportados: Windows 7 (32/64-bit), Windows 8.x (32/64-bit), Windows 10 (64-bit) Windows Server 2003/2008 R2/2012/2012 R2 Apple Mac OS X Linux & UNIX •Puertos: 4 Puertos Giga Ethernet (RJ-45),	3GB	8%	12%	Sistema de almacenamiento NAS robusto, con sistema operativo propio. Gran capacidad de almacenamiento y procesamiento. Sistema NAS adquirido en el 2018.	Conocimiento de configuración y puesta en marcha recaen sobre dos personas de la Secretaría TIC, una de ellas contratista.



PLAN

Código: PL-TIC-03

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 67 de 105

Responsable	Proceso TI	Servicios Tecnológicos	Capacidad Técnica	Capacidad de procesamiento Actual		Capacidad de almacenamiento Actual	Fortalezas	Debilidades
				#	%	%		
			12 Bahías SATA, 4 Puertos USB v3.0, 4 Puertos USB v2.0, 1 Puerto HDMI. •Discos Duros: 6 Discos Duros IRONWOLF de 6TB NAS HARD, DRIVE 7200 RPM 128MB, CACHE SATA 6.0GB (Incluidos)					
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Ventanilla única virtual	<ul style="list-style-type: none"> Procesador Intel(R) Xeon(R) CPU E5520 @ 2.27GHz de 16 Núcleos Memoria RAM 16 GB Sistema Operativo Linux Centos de 64 Bits Espacio de Almacenamiento: 2 discos duros cada uno de un 1TB. 	16GB	50%	10%	Plataforma totalmente configurable. Soporte con el proveedor rápido. Almacenamiento más que suficiente para lo requerido por la entidad.	Administración de súper usuario solo por el proveedor.
Director de sistemas		HUMANO EN LÍNEA	Server Proliant Hewellet Packard DL 180 G9 Procesador 24 GB RAM	6 core	100%	80%	Plataforma totalmente configurable. Soporte con el	N/A



PLAN

Código: PL-TIC-03

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 68 de 105

Responsable	Proceso TI	Servicios Tecnológicos	Capacidad Técnica	Capacidad de procesamiento Actual		Capacidad de almacenamiento Actual	Fortalezas	Debilidades
				#	%	%		
de información e I.T.	Servicios TI		Intel CEON E5 2209 Espacio 90 GB Disco SATA 2TB	Físicos 12 Virtuales			proveedor rápido. Almacenamiento para lo requerido por la entidad Administración local – SEC TIC	

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 69 de 105

De las capacidades de TI para el Gobierno del Quindío actualmente se evidencia:

- Que ningún Servicio de TI cuenta con la infraestructura necesaria para estar a su máxima capacidad.
- El soporte en algunos casos está a cargo de contratistas, el cual pone en riesgo el funcionamiento de los mismos ya que no se asegura continuidad en la prestación del servicio.
- Para acceder algunos servidores o aplicativos no es posible ya que el proveedor tiene acceso a este, ocasionando que no se tenga una respuesta inmediata por parte del personal de la secretaria.



Ilustración 13 Capacidad

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 70 de 105

Tabla 15 Debilidades y Fortalezas de las Capacidades de TI

Servicios Tecnológicos	Fortalezas	Debilidades
Correo electrónico institucional	Se aumentó la capacidad de un 20% a un 30% de los correos y se adquirieron 127 licencias mas	En este momento tenemos al 100% la utilización de las licencias
Intranet	El servidor se encuentra funcionando correctamente, rara vez presenta problemas operacionales	Servidor con más de 7 años de funcionamiento, se recomienda actualizar.
ControlDoc	Ayuda a cumplir la meta del Gobierno Nacional y Departamental de Cero Papel. Control, seguimiento y trazabilidad de los documentos internos y externos entre secretarías, además de contribuir a la política de Cero Papel	Resiliencia al cambio tecnológico por parte de unos pocos funcionarios que temen algunos que sus funciones elaboradas manualmente sean desplazadas por esta plataforma digital.
Página web	Plataforma totalmente configurable. Soporte con el proveedor rápido	Administración de súper usuario solo por el proveedor.
PQRDS	Plataforma totalmente configurable. Soporte con el proveedor rápido. Almacenamiento más que suficiente para lo requerido por la entidad	Administración de súper usuario solo por el proveedor.
PCT	Servidor funcionando correctamente rara vez presenta fallas.	Servidor llegando al límite de procesamiento.
	Soporte por parte del tercero eficiente y eficaz.	Capacidad de disco duro llegando al límite.
NASGOBQUINDIO	El QNAP TVS-1271U-RP, con el sistema operativo QTS fácil de usar, ofrece una solución NAS confiable y escalable para realizar copias de seguridad de datos, sincronización de archivos y acceso remoto. El TVS-1271U-RP ofrece un rendimiento excepcional y admite el uso compartido de archivos en múltiples plataformas, soluciones de respaldo integrales, iSCSI y aplicaciones de virtualización.	Al momento de crear un arreglo de disco duros tipo raid1, se puede perder el 50% de almacenamiento de cada disco duro, a su vez queda muy seguro, pero baja la capacidad de almacenamiento.
SERVIDOR DE RESPALDO	El servidor cuenta con las ca-	El servidor no cuenta con fuente

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 71 de 105

Servicios Tecnológicos	Fortalezas	Debilidades
PARA SERVICIOS PCT Y HUMANO	racterísticas suficientes para soportar los servicios de respaldo para la entidad, de igual manera cuenta con sistema de virtualización, que optimiza los recursos para dichos servicios.	de poder redundante, esto podría ser un riesgo potencial para la disponibilidad del servicio
SERVIDOR DE RESPALDO PARA SERVICIO DE CONTROLADOR DE DOMINIO	El servidor tiene los recursos necesarios para soportar el servicio, como fortaleza podemos mencionar que tiene fuente redundante, y eso aumenta la disponibilidad del servicio, el servidor dedicaría todo su hardware para servicio de directorio activo.	N/A
Antivirus	Las políticas de seguridad implementadas a través de la consola de administración de Kaspersky Cloud son altamente eficientes, garantizando una protección integral contra amenazas en tiempo real. Este servicio, basado en la nube, permite una gestión centralizada y ágil de la seguridad en todas las estaciones de trabajo, adaptándose a las necesidades de la Gobernación del Quindío.	Una desventaja del uso de Kaspersky Cloud podría ser la dependencia de una conexión a internet estable para garantizar el funcionamiento óptimo de la consola y la sincronización de políticas de seguridad. En caso de interrupciones en la conectividad, podría haber retrasos en la aplicación de actualizaciones o en la gestión centralizada de la seguridad, lo que podría generar vulnerabilidades temporales.
	Servidor de correspondencia interna funcionando correctamente, rara vez presenta fallas, ya que es un servidor de consulta y se le da poco uso.	Su obsolescencia
Sevenet		
Internet	La red LAN esta protegida por el FORTIGATE 600F, cada estación tiene una carga de ancho de banda de 500 megas	La antigüedad del cableado y no hay homogeneidad en la categoría del cable UTP y switch en algunos pisos que generan cuellos de botella
Copia de seguridad	Sistema de almacenamiento NAS robusto, con sistema operativo propio.	
	Gran capacidad de almacenamiento y procesamiento.	Conocimiento de configuración

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 72 de 105

Servicios Tecnológicos	Fortalezas	Debilidades
		y puesta en marcha recaen sobre dos personas de la Secretaría TIC, una de ellas contratista.
	Sistema NAS adquirido en el 2018.	
Ventanilla única virtual	Plataforma totalmente configurable. Soporte con el proveedor rápido. Almacenamiento más que suficiente para lo requerido por la entidad.	Administración de súper usuario solo por el proveedor.
HUMANO EN LÍNEA	Plataforma totalmente configurable. Soporte con el proveedor rápido. Almacenamiento para lo requerido por la entidad	N/A

6.7. Alineación TI con los Procesos de la Entidad

El gobierno del Quindío dispone actualmente de 12 servicios de Tecnología de la Información (TI), los cuales tienen un impacto significativo, ya sea de manera directa (P) o indirecta (S), en los procesos operativos y estratégicos de la entidad. Esto demuestra que los servicios TI desempeñan un papel crucial en el soporte y la optimización de los procedimientos internos y externos.

En la siguiente tabla se evidencia que, de los 11 procesos considerados, aquellos con menor implementación total corresponde a 7 de los 12 servicios TI disponibles. Esta situación resalta áreas potenciales de mejora para maximizar la cobertura y la alineación de los servicios tecnológicos con los objetivos y las necesidades de los procesos de la Gobernación.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 73 de 105

Tabla 16 Alineación Procesos TI

Procesos de la Entidad	Subprocesos		Correo electrónico institucional	Intra-net	Página web	PQRDS	PCT	Anti-virus	Correspondencia Sevenet	CONTROL DOC	In-ter-net	Mesa de ayuda	Copias de seguridad	Ventana única virtual	TOTAL
Procesos Estratégicos	PE01	Gestión Gerencial	P	P	P	P	P	S	0	P	P	S	S	P	47,5
	PE02	Gestión de Planeación	P	P	P	P	P	S	0	P	P	S	S	P	47,5
	PE03	Gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones	P	P	P	P	P	P	0	P	P	P	P	P	55
Procesos Misionales	PM01	Agricultura, desarrollo rural, medio ambiente.	P	P	S	P	P	S	0	P	P	S	S	P	45
	PM02	Aguas e Infraestructura	P	P	S	P	P	S	0	P	P	S	S	P	45
	PM03	Cultura	P	P	S	P	P	S	0	P	P	S	S	P	45
	PM04	Educación	P	P	S	P	P	S	0	P	P	S	S	P	45
	PM05	Familia	P	P	S	P	P	S	0	P	P	S	S	P	45



PLAN
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Código: PL-TIC-03

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 74 de 105

Procesos de la Entidad	Subprocesos	Correo electrónico institucional	Intra-net	Página web	PQRDS	SPT	Anti-virus	Correspondencia Seven et	CONTROL DOC	Internet	Mesa de ayuda	Copias de seguridad	Ventana única virtual	TOTAL	
	PM06	Interior	P	P	S	P	P	S	0	P	P	S	S	P	45
	PM07	Salud Pública	P	P	P	P	P	S	0	P	P	S	S	P	47,5
	PM08	Turismo	P	P	P	P	P	S	0	P	P	S	S	P	47,5
Procesos de soporte o apoyo	PA01	Gestión Jurídica y Contractual	P	P	P	P	P	S	0	P	P	S	S	P	47,5
	PA02	Hacienda Pública	P	P	P	P	P	S	0	P	P	S	S	P	47,5
	PA03	GESTIÓN Administrativa	P	P	S	P	P	S	P	P	P	S	S	P	50
	PA04	Representación Judicial y Defensa del Departamento	P	P	S	P	P	S	0	P	P	S	S	P	45
Procesos de Evaluación y Control	PV01	Control Interno Disciplinario	P	P	S	P	P	S	0	P	P	S	S	P	45
	PV02	Control Interno de Gestión	P	P	S	P	P	S	0	P	P	S	S	P	45

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 75 de 105

6.8. Metodología De Gestión De Proyectos

Las organizaciones se enfrentan al problema de cómo invertir sus recursos en las distintas alternativas de proyectos. La correcta evaluación y posterior selección de proyectos de desarrollo de software brinda ventajas competitivas a las organizaciones. La selección de proyectos en el campo de las tecnologías de la información presenta múltiples retos entre ellos la dificultad de evaluar los beneficios intangibles, las interdependencias existentes entre proyectos y las restricciones que imponen las organizaciones.

Aunque en muchas ocasiones los proyectos TI que ejecuta la Secretaría TIC de la gobernación del Quindío, son proyectos que ya se encuentran preestablecidos por el plan de desarrollo del departamento o por el plan estratégico de sistemas de información (PETI) de la dirección, estos se deben realizar para cumplir las metas propuestas. En otros casos más puntuales la Secretaría TIC puede evaluar y tener en cuenta los siguientes criterios de selección de proyectos:

- Rentabilidad según TIR (lo más importante).
- Incremento de la participación de mercado (muy importante)
- Mejoras en la imagen empresarial (importante).
- Adquisición de nuevos conocimientos (poco importante)

Ahora bien, la anterior selección de proyectos aplica para organizaciones privadas, si tenemos en cuenta que la gobernación del Quindío es una organización gubernamental, los métodos de selección de proyectos deben ser otros:

Financieros: Aplica básicamente a los recursos financieros asignados los proyectos de inversión con los que cuenta la Secretaría TIC de la gobernación del Quindío.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 76 de 105

Clientes (comunidad en general): Aplica para los proyectos que de alguna u otra forma benefician a la comunidad en general, proyectos TIC como puntos vive digital, tabletas para educar, alfabetización digital, etc.

Procesos de negocio: Son proyectos destinados a mejorar los procesos de negocio de la entidad, dichos proyectos pretenden optimizar la productividad de los funcionarios de la entidad a través de las TIC.

7. SITUACIÓN OBJETIVO

En esta sección el plan estratégico de tecnologías de la información PETI se toma como insumo el análisis arrojado por la situación actual de la entidad, en la que se expusieron las capacidades institucionales que en materia tecnológica y transformación digital en la institución y en el departamento del Quindío se cuentan hasta el momento.

En ese sentido, la secretaría TIC del Gobierno del Quindío, en esta etapa plantea estrategias que responden a las necesidades descubiertas en la institución y en el departamento y que por su magnitud y complejidad irán desarrollándose en el periodo de vigencia del PETI del presente gobierno a través de los planes anuales y de los mismos proyectos propuestos en el plan de desarrollo departamental.

7.1. Catálogo de Hallazgos

Con base en las recomendaciones del Ministerio TIC, se presentan los siguientes hallazgos, los cuales son los factores de éxito dentro de la formulación del PETI del Gobierno del Quindío:

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 77 de 105

- Fortalecer el gobierno de datos institucional.
- Realizar una correcta gestión de proveedores.
- Asegurar la adopción e implementación de la Política de Gobierno y Seguridad Digital
- Asegurar una gestión óptima de capacidades y recursos de TI.

7.2. Capacidades TI

Tabla 17 Capacidades de TI

Categoría	Capacidad	Fortalecer o Desarrollar
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
	Gestionar Proyectos de TI	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
	Definir políticas de TI	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
Información	Administrar modelos de datos	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
	Gestionar flujos de información	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
	Administrar Sistemas de Información	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
	Interoperar	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
	Realizar soporte a usuarios	Fortalecer por medio del

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 78 de 105

7.3. Servicios TI

El gobierno del Quindío cuenta con 19 Servicios de TI, los cuales están definidos por categorías formuladas con el propósito de permitir la fácil adición y documentación de nuevos servicios informáticos. A continuación, se definen y describen cada una de las categorías:

Se inicia con la descripción de los servicios TI actuales y sus acciones de mejora:

Tabla 18 Internet

Nombre	Internet
Descripción	<p>Permite a los usuarios conocer los procesos y estructura organizacional de la gobernación del Quindío. a través de tecnología web, la divulgación de su gestión e interacción con la ciudadanía.</p> <p>El funcionario y/o contratista solicita el servicio de internet mediante oficio dirigido al secretario TIC o un correo enviado a mesa de ayuda.</p> <p>Para brindar conectividad a los funcionarios y/o contratistas en la red Wifi Administrativo. Se debe acercar a la secretaria TIC para la conexión a la red Wifi.</p> <p>El servicio de internet está disponible para los funcionarios y/o contratistas de la Gobernación del Quindío.</p>
Categoría	Conectividad
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 500 Mbps dedicados en el centro Administrativo Departamental internet por fibra óptica. ✓ 120 Mbps dedicados en el centro de convenciones. Internet por fibra óptica.
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co Servicio de Soporte A&A Comunicaciones
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio. sin esta el negocio no podría operar normalmente.
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	Adecuación de los racks con la implementación de switches y cableado estructurado para evitar bucles en la LAN Instalar cableado independiente para cada usuario directo al Rack para eliminar los

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 79 de 105

Nombre	Internet
	switches cuello botella.

Tabla 19 Wifi

Nombre	Wifi
Descripción	Brinda servicio conectividad a los contratistas e invitados en la red Wifi de cada piso de la Gobernación del Quindío. El funcionario se debe acercar a la secretaria TIC para obtener clave de acceso a la red WIFI
Categoría	Conectividad
Características Técnicas	500 Mbps dedicados. Internet por fibra óptica.
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co Servicio de Soporte AYA comunicaciones
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media
Hallazgos u oportunidades de mejora	Adquirir mínimo 30 Access Point con buena potencia propios para la Gobernación del Quindío. Instalar cableado estructurado nuevo certificado UTP categoría 6a, en todo el edificio del centro Administrativo Departamental independiente para cada usuario directo al Rack para eliminar los switches cuello botella

Tabla 20 intranet

Nombre	Intranet
Descripción	Establece un sistema de gestión y comunicación interna para todas las áreas y usuarios de la Gobernación del Quindío de una forma ágil y segura
Categoría	Conectividad

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 80 de 105

Nombre	Intranet
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Datos personales del usuario (información personal. Agenda. archivos. ✓ Para Todos: Información publicada por el administrador de la Intranet (clasificados, cumpleaños, foros de discusión, encuestas) ✓ Bandeja de Correo electrónico: Correo de la intranet del usuario. ✓ Grupos a los que pertenece cada usuario. Por defecto es el grupo de la secretaría donde labora y el grupo gobernación para comunicarse con el resto de los funcionarios de la Intranet.
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirsistemas@gobernacionquindio.gov.co SEVEN
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio. sin esta el negocio no podría operar normalmente
Prioridad	Media
Hallazgos u oportunidades de mejora	Revisar periódicamente la información almacenada, haciendo una verificación de la documentación para conocer que actualizaciones deben realizarse.

Tabla 21 email

Nombre	Email
Descripción	Permitir a los usuarios de la Gobernación del Quindío el intercambio de mensajes a través de una cuenta de correo electrónico institucional. que facilite el desarrollo de sus funciones. Aplica a todos los usuarios que tengan un vínculo con la Gobernación del Quindío. usuarios tales como funcionarios en todos los niveles (Carrera administrativa. provisionales y libre nombramiento y remoción)
Categoría	Comunicaciones
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El tamaño del buzón tiene una capacidad de 30GB. ✓ La capacidad de envío y recepción de archivos adjuntos es de 25MB ✓ La cuenta de correo electrónico es creada como: xxxxxxxx@gobernacion.gov.co

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 81 de 105

Nombre	Email
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co SEVEN
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio. sin esta el negocio no podría operar normalmente
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ampliar la capacidad de almacenamiento para las cuentas de correo que lo requieran.

Tabla 22 Página web

Nombre	Página Web
Descripción	Permite a los usuarios conocer los procesos y estructura organizacional de la Gobernación del Quindío, a través de tecnología web, la divulgación de su gestión e interacción con la ciudadanía, y a través de esta se interactúa con la comunidad a través de los tramites en línea
Categoría	Comunicaciones
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Página web cumple con el certificado de seguridad https. ✓ Página web cumple con los requisitos de accesibilidad AA
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co SEVEN
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio
Prioridad	Media
Hallazgos u oportunidades de mejora	Orientar todos los procesos al cumplimiento de las normas del Gobierno Nacional, como las directrices para publicar información ley 1712 del 2014 y resolución 1519 del 2020.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 82 de 105

Tabla 23 Ventanilla única

Nombre	Ventanilla Única Virtual
Descripción	A través de la Ventanilla Única Virtual se puede realizar algunos trámites y servicios dispuestos por la Gobernación del Quindío para la ciudadanía. Todos pueden ser realizados totalmente en línea.
Categoría	Comunicaciones
Características Técnicas	PQRDS: En este sistema el usuario puede ingresar nuevos requerimientos tales como Derechos de Petición. Quejas. Reclamos. Sugerencias. Denuncias. Entre otros, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibirá, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía correo electrónico, el cual esta conectado mediante interfaz con el nuevo sistema de gestión documental ControlDoc
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirsistemas@gobernacionquindio.gov.co SEVEN
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio. sin esta el negocio no podría operar normalmente.
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	Mejorar el hosting y base de datos con mayor capacidad y desempeño para mejorar los tiempos de respuesta

Tabla 24 Voz ip

Nombre	Voz Ip
Descripción	Se refiere a la transmisión del tráfico de voz sobre redes basadas en Internet. La Telefonía IP permite la transmisión de voz, datos y video a una variedad de dispositivos como smartphones, computadoras personales, tabletas y teléfonos IP
Categoría	Comunicaciones
Características Técnicas	Módulos y Componentes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transferencia de llamadas. ✓ Llamadas en espera. ✓ Identificador de llamadas. ✓ Acceso a la agenda. ✓ Multiplicidad de cuentas / líneas

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 83 de 105

Nombre	Voz Ip
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media
Hallazgos u oportunidades de mejora	Aumentar la cantidad de teléfonos IP en las dependencias de la Administración Departamental, con el objetivo de minimizar costos y maximizar beneficios tecnológicos en la comunicación interna de la Gobernación del Quindío

Tabla 25 Antivirus

Nombre	Antivirus
Descripción	La Gobernación del Quindío utiliza Kaspersky como solución principal para la protección de sus sistemas informáticos y la seguridad de la información. Este software antivirus y de ciberseguridad está diseñado para salvaguardar la infraestructura tecnológica de la entidad frente a amenazas cibernéticas, garantizando un entorno digital seguro para el desempeño de sus actividades administrativas y operativas.
Categoría	Seguridad
Características Técnicas	<p>Protección Integral: Kaspersky ofrece defensa avanzada contra virus, malware, ransomware y otros tipos de amenazas, asegurando la integridad de la información institucional.</p> <p>Monitoreo en Tiempo Real: La solución realiza análisis constantes para identificar y neutralizar posibles riesgos antes de que afecten los sistemas.</p> <p>Actualizaciones Automáticas: El software se actualiza de manera continua para proteger la infraestructura de la Gobernación contra las amenazas emergentes.</p> <p>Gestión Centralizada: La Secretaría TIC administra y supervisa el funcionamiento de Kaspersky en toda la red organizacional, asegurando que todos los equipos y sistemas estén protegidos de manera uniforme.</p>
Usuario objetivo	Usuario Interno

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 84 de 105

Nombre	Antivirus
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio, sin esta el negocio no podría operar normalmente.
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener las bases de datos de virus del proveedor actualizadas. ✓ Escanear de manera permanente los equipos de la entidad con el fin de detectar a tiempo posibles amenazas de virus.

Tabla 26 Seguridad perimetral

Nombre	Seguridad perimetral
Descripción	La Gobernación del Quindío implementa un sistema de seguridad perimetral robusto, diseñado para proteger su infraestructura tecnológica y garantizar la continuidad operativa de los servicios digitales. Este sistema actúa como una barrera de defensa, resguardando las redes internas contra amenazas externas y accesos no autorizados.
Categoría	Seguridad
Características Técnicas	<p>Firewall de Próxima Generación (NGFW):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control avanzado del tráfico de red para identificar y bloquear actividades sospechosas. • Filtrado basado en aplicaciones, usuarios y contenido, asegurando un control granular de los datos que ingresan y salen de la red. <p>Sistema de Prevención de Intrusiones (IPS):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo en tiempo real de posibles intentos de ataque. • Detección y neutralización de amenazas como intrusiones, escaneos de red y explotación de vulnerabilidades. <p>Redes Virtuales Privadas (VPN):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conexión segura para empleados y contratistas que trabajan de manera remota o necesitan acceso a la red interna desde ubicaciones externas. <p>Gestión de Políticas de Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de reglas estrictas para controlar el acceso a recursos específicos de la red. • Autenticación y autorización para usuarios internos y externos. <p>Supervisión Centralizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Secretaría TIC supervisa y gestiona el sistema de seguridad perimetral mediante herramientas centralizadas que permiten la identificación proactiva de riesgos y la toma de decisiones rápidas en caso de incidentes.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 85 de 105

Nombre	Seguridad perimetral
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co Servicio de Soporte AYA comunicaciones
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio, sin esta el negocio no podría operar normalmente.
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización y Monitoreo Continuo ✓ Integración de Soluciones Avanzadas ✓ Capacitación del Personal ✓ Políticas de Seguridad Más Estrictas ✓ Monitoreo Avanzado y Respuesta a Incidentes ✓ Respaldo y Resiliencia ✓ Gestión de Accesos y Terceros ✓ Redundancia y Alta Disponibilidad

Tabla 27 Torniquetes

Nombre	Torniquetes
Descripción	Sistema de seguridad física dedicado al control de acceso a las instalaciones del centro administrativo departamental, cuyo fin es el de tener un registro completo de todas las personas que ingresan al lugar para así poder aplicar los controles de seguridad pertinentes. El sistema de torniquetes funciona bajo un servidor y aplicación de software.
Categoría	Seguridad
Características Técnicas	Torniquete trípode de acceso doble brazo. Incluye: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lectora biométrica y RFID ✓ Implementación en interior / exterior acceso usuarios: 30 por minuto. ✓ Botón de emergencia ✓ Brazos caídos. ✓ Puerta acceso personas discapacitadas (Doble Puerta) ✓ Software de control visitantes Registro huella
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 86 de 105

Nombre	Torniquetes
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio
Prioridad	Baja
Hallazgos u oportunidades de mejora	Realizar mantenimientos preventivos y correctivos por lo menos dos (2) veces al año.

Tabla 28 Mesa de ayuda

Nombre	Mesa de Ayuda
Descripción	La Mesa de Ayuda de la Gobernación del Quindío es el principal punto de contacto para atender, gestionar y resolver las necesidades tecnológicas y operativas de los funcionarios y contratistas. Este servicio está diseñado para brindar soporte eficiente, garantizando la continuidad de las actividades institucionales y la optimización de los recursos tecnológicos.
Categoría	Soporte
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistemas de login para funcionarios y personal de soporte de la Secretaría TIC. ✓ Encuesta de satisfacción de los servicios prestados. ✓ Clasificación de categoría de servicios. ✓ Tiempos de soporte para cada servicio. ✓ Implementación con MIPG Implementación con Intranet
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 12:00 a.m. 2:00 p. m. a 5:00 p. m
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirsistemas@gobernacionquindio.gov.co SEVEN
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio. sin esta el negocio no podría operar normalmente
Prioridad	Media.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 87 de 105

Nombre	Mesa de Ayuda
Hallazgos u oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación de Nuevas Tecnologías ✓ Fortalecimiento de la Comunicación ✓ Optimización del Tiempo de Respuesta ✓ Formación y Capacitación del Equipo Técnico ✓ Mayor Enfoque en la Proactividad ✓ Ampliación de Alcance y Personalización ✓ Análisis de Datos y Mejora Continua ✓ Inclusión de Soporte Remoto y Móvil

Tabla 29 Back Up

Nombre	Back up
Descripción	La Gobernación del Quindío cuenta con un sistema robusto de gestión de respaldos (backups) diseñado para proteger la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información institucional. Este servicio garantiza la recuperación de datos críticos en caso de pérdida, corrupción, o eventos adversos, permitiendo la continuidad operativa y el cumplimiento de normativas relacionadas con la protección de datos.
Categoría	Soporte
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copias de seguridad a través de discos duros externos ubicados en el data center del centro administrativo departamental. ✓ Sistema de respaldo a través de NAS (Unidad de almacenamiento) de 36TB. Rendimiento de más de 3300 MB / s y más de 162000. ✓ Copia de seguridad. uso compartido y recuperación de desastres centralizados y listos para la virtualización
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 12:00 a.m. 2:00 p. m. a 5:00 p. m
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es crítica para el negocio. Una operación es crítica cuando al no contar con esta la función del negocio no puede realizarse.
Prioridad	Alta

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 88 de 105

Nombre	Back up
Hallazgos u oportunidades de mejora	Adquirir un espacio en la nube para almacenamiento de datos e implementación de un data center alternativo, fuera de las instalaciones de la gobernación.

Tabla 30 PCT

Nombre	PCT
Descripción	PCT Enterprise es un Sistema de Información Administrativo y Financiero exclusivo para el Sector Público. PCT Enterprise está presente en entidades del Sector Público que operan en 15 Departamentos y la ciudad de Bogotá. Actualmente productivo en el 14 Gobernaciones de Colombia. 18 alcaldías Municipales, 14 corporaciones Autónomas Regionales (y otras entidades públicas de Nivel Central Territorial y Empresas del Estado 12.
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	33 módulos ejecutables. entre los cuales se encuentran (contratación, consultas, egresos, ingresos, almacén, entre otros)
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 12:00 a.m. 2:00 p. m. a 5:00 p. m
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co Emails: soporte@pctltda.com , soporte2@pctltda.com , soporte3@pctltda.com
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel A: La operación es crítica para el negocio. Una operación es crítica cuando al no contar con esta la función del negocio no puede realizarse.
Prioridad	Critica
Hallazgos u oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adquirir el aplicativo en ambiente web ✓ Comprar algunos módulos existentes en ambiente web que permiten mejorar el sistema.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 89 de 105

Tabla 31 Directorio activo

3	Directorio Activo
Descripción	El Directorio Activo (Active Directory, AD) de la Gobernación del Quindío es una infraestructura tecnológica centralizada que permite gestionar y administrar de manera eficiente los recursos de la red institucional. A través de este sistema, se garantiza un control seguro y organizado de usuarios, dispositivos, políticas de seguridad y servicios, facilitando la operatividad y protegiendo la información institucional.
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Active directory montado en Windows server 2016 ✓ Grupos de trabajo, VIP (permisos especiales). general (para la mayoría de los usuarios). Bancos (Usuarios que hacen transacciones bancarias). Políticas de seguridad aplicadas desde active directory
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio. sin esta el negocio no podría operar normalmente
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	<p>Falta de Segmentación Adecuada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos y permisos pueden no estar alineados con las necesidades específicas de las dependencias, lo que lleva a accesos innecesarios o insuficientes. <p>Políticas de Contraseña Débiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contraseñas que no cumplen con estándares robustos (longitud mínima, caracteres especiales, etc.) o no se cambian periódicamente.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 90 de 105

Tabla 32 Inventario

Nombre	Inventario
Descripción	<p>El inventario de equipos de cómputo de la Gobernación del Quindío se realiza a través de la aplicación llamada OCS Inventory.</p> <p>Open Computer and Software Inventory Next Generation (OCS) es un software libre que permite a los Administradores de TI (Tecnología de Información) gestionar el inventario de sus activos de TI.</p> <p>OCS-NC recopila información sobre el hardware y software de equipos que hay en la red que ejecutan el programa de cliente OCS (Agente OCS de Inventario).</p>
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Software Libre. ✓ Sistema de transmisión avanzado para implementar instalaciones de software o ejecuta r scripts y comandos en computadoras sin sobrecargar la red. ✓ Soporte para muchos sistemas operativos. incluidos: Microsoft Windows. Linux. BSD. Sun Solaris. IBM A IX. HP UX. Macos <p>X. Android. Detección de redes</p>
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media
Hallazgos u oportunidades de mejora	Complementar la información con la que cuenta la herramienta OCS Inventory con la información que se tiene en el aplicativo de Mesa de Ayuda.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 91 de 105

Tabla 33 Pasaporte

Nombre	Pasaporte
Descripción	A través de la Ventanilla Única Virtual se puede realizar algunos trámites y servicios dispuestos por la Gobernación del Quindío para la ciudadanía. Todos pueden ser realizados totalmente en línea. Trámites y Servicios disponibles actualmente a través de la Ventanilla.
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	A través de esta sección usted puede programar su turno de atención en la entidad para realizar el trámite de expedición de pasaporte. Para acceder a cualquiera de ellos usted debe estar registrado. Si ya está registrado, ingrese su nombre de usuario o número de identificación y contraseña, de lo contrario haga click en el botón registrarse e ingresar toda la información solicitada.
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co SEVEN
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media
Hallazgos u oportunidades de mejora	Implementar la opción de pago en línea.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 92 de 105

Tabla 34 Impuesto Vehicular

Nombre	Impuesto Vehicular
Descripción	<p>El impuesto vehicular se puede recaudar de manera presencial o a través de la página web del Gobierno del Quindío. Este impuesto se realiza con la ayuda de la aplicación SISCAR.</p> <p>SISCAR ayuda a administrar totalmente las rentas con esta plataforma tecnológica 100% web desde su determinación, fiscalización, liquidación, cobro y devolución de una manera integral, automatizando, su operatividad y optimizando en el recaudo de los impuestos, especies venales, comparendos estampillas.</p>
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	<p>Módulos y componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración de usuarios y perfiles. ✓ Auditoria. ✓ Contabilidad. ✓ Fiscalización y liquidación del impuesto ✓ Recaudos vía web service ✓ Cobro Coactivo. ✓ Cobro persuasivo
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co Datasoft
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio. sin esta el negocio no podría operar normalmente
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	Continuar con los procesos de administración como se han venido realizando en la actualidad, contando con el apoyo de los proveedores de las herramientas.

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 93 de 105

Tabla 35 Humano Web

Nombre	Humano Web (Sistema de Información Humana)
Descripción	Conjunto de softwares o módulos que encargado de la liquidación de nómina del personal de planta y de los pensionados de la Gobernación del Quindío.
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	Módulos y Componentes: ✓ Administración de usuarios y perfiles. ✓ Auditoria. ✓ Contabilidad. ✓ Liquidación nomina pensionados ✓ Liquidación Nomina Personal de ✓ Planta
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	http://osticket.humano.co/ (link humano web) mesadeayuda@soportelogico.com.co (correo soporte humano web) PBX: (571) 432 18 70 - Resto del País: 01 8000 41-3539
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel A: La operación es crítica para el negocio. Una operación es crítica cuando al no contar con esta. la función del negocio no puede realizarse.
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	Incluir algunos procesos de liquidación y módulos de evaluación de desempeño de los funcionarios

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 94 de 105

Tabla 36 Información Cultural

Nombre	Información Cultural
Descripción	culturales con los que cuenta el departamento del Quindío con el objetivo de incentivar de manera activa el turismo en nuestra región
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	A través de este aplicativo el ciudadano podrá encontrar de manera eficiente toda la información pertinente de los activos culturales existentes en el departamento del Quindío. Los cuales estarán dispuestos por categorías, ubicación, municipio entre otros.
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de prioridad	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media

Tabla 37 Control de ayudas

Nombre	Control de Ayudas – Desastres Naturales
Descripción	Control del proceso de ayudas en los casos de desastres naturales
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	Por medio de este aplicativo el ciudadano podrá conocer información pertinente sobre la población afectada ante las emergencias presentadas por los desastres naturales en el departamento del Quindío al igual que las ayudas destinadas para la atención de los mismos
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 95 de 105

Tabla 38 Estampillas

Nombre	Pago de Estampillas
Descripción	Permitir a la ciudadanía realizar el pago de estampillas en línea
Categoría	Sistema de Información
Características Técnicas	Ofrecer a la ciudadanía la posibilidad de realizar el pago de estampillas Pro-Hospital y Pro-Desarrollo con el fin de evitar congestiones en la compra de las mismas en las instalaciones de la gobernación y al mismo tiempo hacer un buen uso de las herramientas tecnológicas adicionando a la ventanilla única virtual este servicio.
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 96 de 105

Tabla 39 Estadísticas

Nombre	Estadística y Análisis de Datos Atención al Usuario
Descripción	Medir la atención al ciudadano por medio de datos estadísticos y de gestión los cuales permitan generar análisis de datos propiciando acciones de mejora en la prestación de los servicios y conocer cuales generan mayor impacto en la comunidad
Categoría	Sistema de Información
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registrar de los datos básicos de los visitantes ✓ Identificar la oficina o dependencia que visita el ciudadano ✓ Conocer el motivo de la visita ✓ Generar reportes estadísticos por fecha, dependencia y solicitud ✓ Permitir el análisis de los datos obtenidos con el fin de generar informes y propiciar acciones de mejora oportunos ✓ Atender las solicitudes de los ciudadanos en los tiempos establecidos
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 97 de 105

Tabla 40 Almacenamiento en la Nube

Nombre	Almacenamiento en la Nube
Descripción	El concepto de nube se refiere al almacenamiento de datos fuera de nuestros dispositivos. Los podemos colocar en la nube y acceder a nuestra información desde cualquier dispositivo, un ejemplo de ello es el almacenamiento Google Drive o Dropbox.
Categoría	Soporte
Características Técnicas	Proveer a los funcionarios de la gobernación del Quindío que por la pertinencia de sus obligaciones requieran de un espacio en la nube para garantizar la disponibilidad y seguridad de la información
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 98 de 105

Tabla 41 Control DOC

Nombre	CONTROL DOC
Descripción	Prestar los servicios de gestión documental, a través de la transformación digital y uso de tecnologías de la información y comunicaciones, en cumplimiento de la normatividad archivística nacional y los lineamientos expedidos por MINTIC, en los términos del Contrato 105297 de 2023, cuyo objeto es "Adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo "SGDEA" en el marco del proyecto denominado "fortalecimiento del sistema de gestión documental mediante modernización locativa y tecnológica para garantizar el acceso a la información oportuna en el departamento del Quindío."
Categoría	Soporte
Características Técnicas	Proveer a los funcionarios de la gobernación del Quindío que por la pertinencia de sus obligaciones requieran de un espacio en la nube para garantizar la disponibilidad y seguridad de la información
Usuario objetivo	Usuario Interno y Externo
Horario de prestación del servicio	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 12:00 a.m. 2:00 p. m. a 5:00 p. m: Usuario Externo Las 24 horas del día, los 7 días de la semana: Usuario Interno
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@gobernacionquindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 99 de 105

Estructura Servicios de TI Distribuidos por Categoría

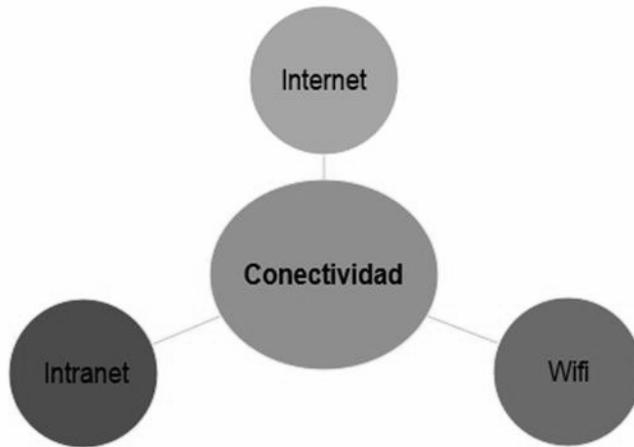


Ilustración 14 Conectividad



PLAN

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Código: PL-TIC-03

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 100 de 105



Ilustración 15 Comunicaciones



PLAN

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI

Código: PL-TIC-03

Versión: 03
Fecha: 20/01/2025

Página 101 de 105

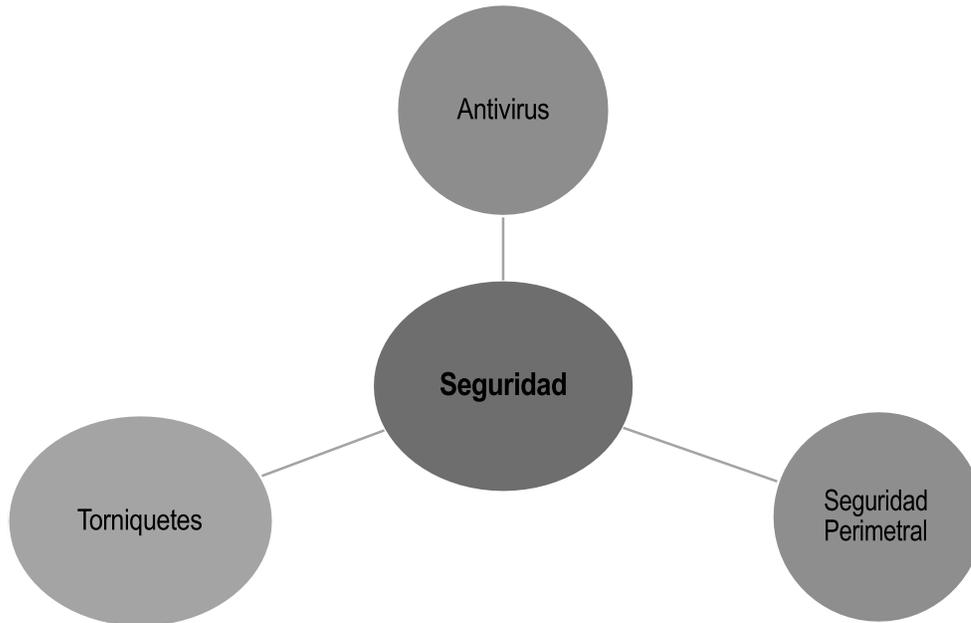


Ilustración 16 Seguridad

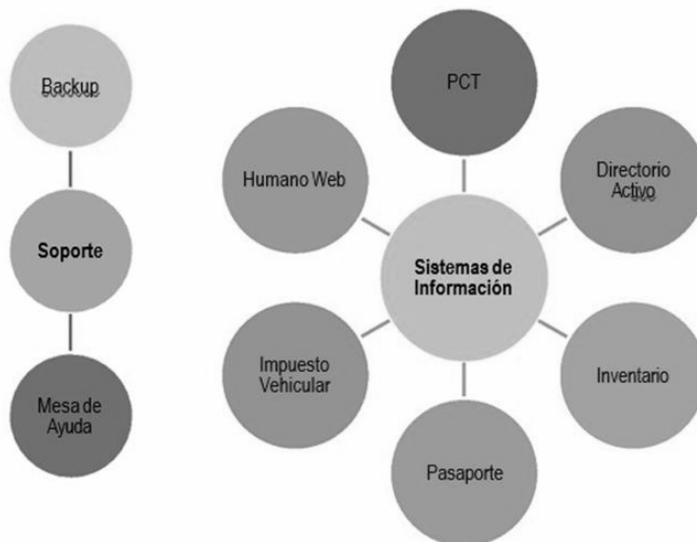


Ilustración 17 Sistemas de Información

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 102 de 105

7.4. Portafolio de Iniciativas, proyectos y hoja de ruta

El seguimiento al portafolio de proyectos del PETI, se realizará de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Gobierno del Quindío y la Dirección de Planeación en la metodología de proyectos, considerando como mínimo los aspectos relacionados con el alcance, tiempo y costo de acuerdo con las necesidades de control y medición. Los indicadores que se van a medir son:

Tabla 42 Portafolio PETI

Nombre del Indicador 1	% DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL PETI	Grupo			Gerencia de Estrategia TI y Aseguramiento Informático
Propósito del indicador	Identificar el avance en tiempo de los proyectos del PETI				
Fuente de Información	Plan de Acción				
Frecuencia de medición	Cuatrimestral				
Tendencia	Formula	Meta	Descripción de la meta	Unidad de medida	Observaciones
Creciente	Sumatoria % de cumplimiento de los proyectos / # de proyectos.	≥ 100	El cumplimiento del 100% significa que la ejecución de las actividades de los proyectos del PETI se dio como estaba programado. Menos del 100% significa que la ejecución de las actividades no se dio como se esperaba.	Porcentaje	Se recomiendan que los resultados: De 90% a 100%, se encuentra en Verde De 80% a 90%, se encuentra en Amarillo De 80% y menos, se encuentra en Rojo

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 103 de 105

Nombre del Indicador 1	% DE EFICIENCIA PLANEACIÓN PRESUPUESTAL DEL PETI	Grupo				Dirección de Gobierno Digital
Propósito del indicador	Identificar el porcentaje de ejecución presupuestal					
Fuente de Información	Matriz de Seguimiento proyectos Plan de Acción					
Frecuencia de medición	Cuatrimestral					
Tendencia	Formula	Meta	Descripción de la meta	Unidad de medida	Observaciones	
Creciente	Presupuesto aprobado / Presupuesto ejecutado	≥ 100	El 100% significa que se ejecutó la totalidad del presupuesto asignado al proyecto	Porcentaje	Se recomiendan que los resultados: De 90% a 100%,	

8. Plan de Comunicación de PETI

El plan de comunicaciones del PETI, tiene como objetivo informar a los grupos de interés las iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos de la Secretaria TIC, los cuales se encuentran alineados con el Plan de Desarrollo, donde se plantea el fortalecimiento de las capacidades tecnológicas del Gobierno del Quindío. La socialización de la modificación del PETI 2024-2027 se planea realizar con base en la siguiente matriz de comunicaciones, a lo largo del periodo:

	PLAN	Código: PL-TIC-03
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI	Versión: 03 Fecha: 20/01/2025
		Página 104 de 105

Tabla 43 Matriz de Comunicaciones

Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
Actualización PETI	Equipo de trabajo de la Dirección Administrativa de Gobierno Digital Secretaria TIC Departamental	Reunión Presencial /Virtual	Word/PDF	Secretaría TIC	Anualmente
Actualización PETI	Dirección Técnica de la Secretaria de Planeación Departamental	Reunión Presencial /Virtual	Word/PDF	Secretaría TIC	Anualmente
Actualización PETI	Control Interno de Gestión	Reunión Presencial /Virtual	Word/PDF	Secretaría TIC	Anualmente

El tratamiento al PETI 2024- 2027 está circunscrito a lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y por lo tanto su divulgación y seguimiento se incluirá en los escenarios y con frecuencias definidas en los instrumentos internos correspondientes.