



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (PETI)

SERVICIUDAD E.S.P
DOSQUEBRADAS, AÑO 2021



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO.....	5
1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
2. ALCANCE	6
3. MARCO NORMATIVO	7
4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS.....	11
5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL (DIAGNÓSTICO)	15
5.1. Estrategia de TI	16
5.2. Uso y Apropiación	19
5.3. Sistemas de Información.....	21
5.4.1. Componentes de los servicios Tecnológicos	23
5.5. Gestión de la Información	24
5.7. Gastos de Operación	34
6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	39
6.1. Modelo operativo Empresarial	39
6.2. Necesidades de Información (Mapa de Información).....	48
6.3. Alineación de TI con los Procesos Internos de La Entidad Estructura del Plan Estratégico de Tecnologías de la información	48
6.3.1. Direccionamiento Estratégico de la Entidad	49
6.4. Caracterización de los Servicios	52
7.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI	65
7.1.2. Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial y con la estrategia de la institución pública.....	65
7.2. Gobierno de TI.....	65
7.2.1. Estructura Organizacional de TI.....	65
7.2.2. Cadena de valor de TI.....	65
7.2.4. Plan de implementación de Procesos.....	75
7.3. Gestión de la Información	76
7.3.1. Herramientas de análisis.....	76



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



7.3.2. Arquitectura de la información	76
7.4. Sistemas de Información	76
7.4.2. Iniciativas de Sistemas de Información	78
7.5. Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos	171
7.5.1. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC ..	171
7.5.2. Infraestructura	171
7.5.3. Conectividad	171
7.5.4. Servicios de operación	171
7.5.5. Herramienta de mesa de ayuda	172
7.5.6. Procedimientos de Gestión de TI	172
8. MODELO DE PLANEACIÓN	173
8.1. Indicador Proyectos de TI	1
9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI	2
ANEXOS	13
BIBLIOGRAFIA	14
VALIDACIÓN DE EQUIVALENCIAS	15





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



INTRODUCCIÓN

De acuerdo al Marco de Referencia de MinTIC el PETI “Plan Estratégico de Tecnologías de la Información” es la parte integral de la Estrategia de la Entidad y una de las principales herramientas que permite expresar y direccionar un adecuado ejercicio de planeación, teniendo presente la definición de proyectos a partir de las iniciativas de transformación Digital identificadas en los Ejercicios de Arquitectura Empresarial.

Con base a lo Anterior, El PETI de SERVICIUDAD E.S.P establecido para el periodo 2021-2024, busca brindar una planeación y direccionamiento de los proyectos con componente tecnológico, alineados a las metas y objetivos estratégicos de la Entidad en aras de aprovechar al máximo las Tecnologías de la Información para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios, añadiendo valor público y social.

Los Marcos de referencia utilizados para la construcción del PETI son: el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estratégico de la Entidad y la *guía G.ES.06 Guía para la construcción del PETI-Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital*, con base a ellos se documentaron las sesiones de trabajo haciendo uso de la herramienta anexa a la guía, para recopilar la información se realizaron reuniones con los funcionarios claves de todos los procesos de la Entidad distribuidos en las Subgerencias: Planeación, Comercial y Mercadeo, Financiera y Administrativa, Técnica y Operativa, Secretaría General y Oficina de Control Interno. Por otro lado, se tomó como marco de referencia la Arquitectura Empresarial de la Entidad, diseñada bajo la metodología del marco Zachman, ésta permite entender los ejercicios de AE como una estructura lógica de los procesos involucrados con Tecnologías de la Información. Se realizó diagnóstico de la situación actual, se analizaron las brechas y se identificó la situación objetivo, esta última ha sido línea base para la construcción del PETI con el fin de apalancar proyectos que permitan alcanzar el máximo nivel de madurez de todos los dominios del marco de referencia de AE.

A su vez, el PETI se encuentra estructurado bajo las 4 fases establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las cuales son: Comprender, Analizar, Construir y Presentar.



1. OBJETIVO

Construir el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), para su aplicación en el periodo 2021-2024, alineando las metas y objetivos de la Oficina de TI con las metas y objetivos del Plan Estratégico de SERVICIUDAD E.S.P, a través de los marcos de referencia establecidos en la Política de Gobierno Digital.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y analizar la situación actual de la Entidad para cada uno de los dominios establecidos en el marco de referencia de la AE de MinTIC y de los propósitos establecidos en la Política de Gobierno Digital sobre los habilitadores transversales: Arquitectura, Seguridad y Privacidad y Servicios Ciudadanos Digitales.
- Definir la Planeación Estratégica de la Dirección de la Oficina de TI, alineada a la Planeación estratégica de la Entidad, a partir del análisis de la situación actual, las necesidades en cuanto a procesos de transformación digital y la alineación de los objetivos y metas de TI con los diferentes Planes a nivel Nacional e Institucional.
- Establecer la Hoja de ruta para la priorización y materialización de proyectos con componente tecnológico que le permitan a la Entidad añadir valor público y social.

2. ALCANCE

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (PETI) de SERVICIUDAD E.S.P está construido bajo las fases establecidas por MinTIC, las cuales son: Comprender, analizar, Construir y Presentar.

En la fase comprender se tiene como marco de referencia el Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional y la Arquitectura Empresarial, en esta fase se involucraron los participantes claves para la construcción del PETI, se realizó un entendimiento de la estrategia, los servicios institucionales y el modelo operativo con las capacidades y procesos al interior de la Entidad.

En la segunda fase, se realizó un análisis de la situación actual de la Entidad en temas TIC, a partir de reuniones con los funcionarios claves de los procesos y se identificaron las oportunidades de mejora para los servicios. Adicional a ello, se identificó el marco normativo y los factores externos en los ámbitos: Político, Económico, Social y Tecnológico.

En la tercera fase se construyó la estrategia de TI, se consolidaron y se priorizaron las iniciativas de inversión, se identificaron los gastos de Operación de la Dirección de la Oficina de TI, Se identificaron los planes de la Política de Gobierno Digital asociados a cada iniciativa de transformación Digital , se construyó la hoja de ruta de los proyectos con las respectivas fichas de inversión y se definió el Plan de comunicaciones del PETI, a partir de los grupos de interés establecidos en el Plan Estratégico.

Finalmente en la fase presentar, se validaron las equivalencias entre las guías versión 2016 y 2019, se construyeron los indicadores para medir el avance de la estrategia de TI. Cabe resaltar que el PETI será revisado por la Alta Dirección y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para ser aprobado, adoptado y socializado a todas las partes interesadas de SERVICIUDAD E.S.P

3. MARCO NORMATIVO

El marco normativo aplicable a la elaboración del PETI y otras regulaciones en temas con componente Tecnológico se puede visualizar a continuación:

TABLA N°1. MARCO NORMATIVO PETI

Marco Normativo			
ID	Número	Año	Descripción
N001	Ley 527	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
N002	Decreto 1122	1999	Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe.
N003	Ley 1341	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



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Marco Normativo

ID	Número	Año	Descripción
N004	Ley 962	2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
N005	Ley 1581	2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
N006	Decreto Ley 019	2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
N007	Ley 1712	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.
N008	Decreto 0103	2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
N009	Decreto 1078	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de tecnología de la Información y las Comunicaciones.



Marco Normativo

ID	Número	Año	Descripción
N010	Decreto 415	2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones
N011	Decreto 1413	2017	Por el cual se reglamenta parcialmente el capítulo IV del Título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo los lineamientos que se deben cumplir para la prestación de servicios ciudadanos digitales, y para permitir a los usuarios el acceso a la administración pública a través de medios electrónicos
N012	Decreto 1008	2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
N013	Ley 1955	2019	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Marco Normativo

ID	Número	Año	Descripción
N014	Resolución 3564	2015	Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto No 1081 de 2015.
N015	CONPES 3975	2019	Por medio del cual se establece la Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial
N016	CONPES 3874	2016	Por medio del cual se establece la Política Nacional de Seguridad Digital

Fuente: Ver Sesión N°7 Herramienta PETI SERVICIUDAD.



4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Las rupturas estratégicas de SERVICIUDAD E.S.P se encuentran enmarcadas bajo los principios de transformación Digital, establecidos en el artículo 147 del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.

TABLA No 2. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Nombre **Uso y aprovechamiento de la infraestructura de datos públicos, con un enfoque de apertura de datos.**

Declaración Los datos son un activo que tienen valor para la Entidad y en consecuencia se deben gestionar.

Justificación Los datos son un recurso valioso corporativo; que tienen un valor real y medible, los datos deben estar disponibles y actualizados, con el fin de facilitar la toma de decisiones a partir de la gestión oportuna y adecuada de éstos.

Nombre **Seguridad Digital**

Declaración Aplicación y aprovechamiento de estándares, modelos, normas y herramientas que permitan la adecuada gestión de riesgos de seguridad digital, para generar confianza en los procesos de las entidades públicas y garantizar la protección de datos personales.

Justificación La Entidad debe implementar mecanismos de seguridad informática que le permitan gestionar los riesgos a los que está expuesta la información, con el fin de garantizar la protección de datos personales y el libre intercambio de información con otras Entidades. Adicional a ello, la información debe ser protegida para evitar la especulación injustificada, la mala interpretación, y el uso inapropiado.

Nombre **Interoperabilidad**

Declaración Adoptar estándares para el intercambio de Información de acuerdo al Marco de Interoperabilidad.

Justificación La Entidad debe implementar un marco de interoperabilidad que le permita usar un lenguaje común de intercambio de información de acuerdo a los estándares establecidos en este marco, con el fin de intercambiar la información de manera ágil y eficiente a través de una plataforma de interoperabilidad, dando cumplimiento a la protección de datos personales, salvaguardando la información, dinamizando los procesos, disminuyendo trámites y agilizando la prestación de los servicios a los usuarios y ciudadanos.

Nombre **Optimización de la Gestión de Recursos públicos**

Declaración Optimización de la gestión de recursos públicos en proyectos de Tecnologías de la Información a través del uso de los instrumentos de agregación de demanda y priorización de los servicios de nube.

Justificación La Entidad debe maximizar los beneficios de los servicios tecnológicos implementados, a partir de la destinación de sus recursos para la utilización de las plataformas tecnológicas existentes.

Nombre **Tecnología basada en software libre**

Declaración Promocionar tecnologías basadas en software libre o código abierto.

Justificación La Entidad debe Promocionar tecnologías basadas en software libre o código abierto, lo anterior, sin perjuicio de la inversión en tecnologías cerradas. En todos los casos la necesidad tecnológica deberá justificarse teniendo en cuenta análisis de costo beneficio, análisis de procesos de soporte y mantenimiento y posibilidad de ampliación, evolutivos o escalamiento de las mismas.

Nombre	Tecnologías emergentes de la Cuarta Revolución Industrial
Declaración	Priorización de tecnologías emergentes de la Cuarta Revolución Industrial.
Justificación	La Entidad debe priorizar los proyectos con componente tecnológico que apliquen las tecnologías emergentes de la cuarta revolución Industrial, con el fin de aprovechar las nuevas tecnologías y oportunidades que éstas brindan, redundando en mejores y mayor cantidad de servicios para los usuarios.
Nombre	Política de Racionalización de Trámites
Declaración	Implementación de trámites nuevos en forma digital o electrónica sin excepción alguna.
Justificación	La Entidad deberá diseñar una política para la racionalización de trámites, en donde los nuevos trámites sin excepción alguna se puedan realizar de forma digital o electrónica. Adicional a ello, hacer un análisis de los trámites y eliminar aquellos que no se requieran, facilitando la interacción con el ciudadano y el usuario, bajo el aprovechamiento de tecnologías emergentes y exponenciales.
Nombre	Inclusión de programas para fortalecer la Participación Ciudadana y el Gobierno Abierto
Declaración	Inclusión de programas de uso de tecnología para participación ciudadana y Gobierno Abierto en los procesos misionales de la Entidad.
Justificación	La Entidad debe diseñar estrategias de participación ciudadana y Gobierno Abierto, cumpliendo con los requisitos de calidad exigidos

por MinTIC para la postulación y obtención de Sellos de Excelencia en dichas categorías.

Nombre	Promoción del uso de medios de pago electrónico
Declaración	Promoción del uso de medios de pago electrónico en la economía, conforme a la estrategia que defina el Gobierno nacional para generar una red masiva de aceptación de medios de pago electrónicos por parte de las entidades públicas y privadas.
Justificación	La Entidad deberá promover la inclusión y actualización permanente de Políticas de Seguridad y Confianza Digital, con el fin de incentivar a los ciudadanos y usuarios en la realización de pagos por medio de los canales virtuales, sin temor de perder sus recursos o vulnerar su información privada, optimizando para la Entidad los procesos de recaudo y mejorando sus flujos de caja.

Fuente: Elaboración Propia

5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL (DIAGNÓSTICO)

A continuación, se describirá la situación actual de la Dirección de la Oficina de TI de SERVICIUDAD E.S.P, de acuerdo con los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.

TABLA No 3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DOMINIOS AE

GRUPOS DE INTERÉS

Actualmente la Entidad, tiene identificado como partes interesadas los Empleados, Agremiaciones, Entes de Control, Proveedores y Usuarios, los cuales se encuentran definidos en el Plan Estratégico Institucional.

ARQUITECTURA MISIONAL O DEL NEGOCIO

La Arquitectura Misional o del Negocio se encuentra definida de acuerdo a los siguientes modelos:

- **Modelo Estratégico:** Contiene los objetivos, metas, visión, misión y mapa de procesos de la Entidad de acuerdo a los macroprocesos: estratégicos, misionales, de Apoyo, de Control y Seguimiento
- **Modelo Organizacional:** Contiene la estructura organizacional descrita en el organigrama y los stakeholder o grupos de interés de la Entidad.
- **Modelo Financiero:** Contiene la estructura del proceso de Gestión Financiera, la normatividad que rige la Subgerencia Financiera y Administrativa y el ciclo de la apropiación financiera de la Entidad.

ARQUITECTURA DE TI

Estrategia T.I.

La estrategia de TI se encuentra documentada y comprende la misión y visión de TI y los objetivos y metas de TI alineados con los objetivos estratégicos de la Entidad.

Gobierno de TI

La Oficina de TI de SERVICIUDAD E.S.P lidera el proceso de Tecnologías de la Información y La Comunicación enmarcado dentro del macroproceso Estratégico de la Entidad. Los Proyectos con componente tecnológico que apuntan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad son soportados por el Director de la Oficina de TI.

Información

La Arquitectura de la información de SERVICIUDAD E.S.P, está diseñada de tal manera que permite disponer de los medios para que la información generada en la entidad, sea auténtica, confiable, correcta y esté disponible en el tiempo que se requiera, gestionándola y protegiéndola adecuadamente para evitar su pérdida o destrucción. Dicha arquitectura se compone del ciclo de vida de los activos de información, las herramientas que soportan los flujos de información, la estructura de datos y el Gobierno de la Arquitectura de la Información.

Sistemas de Información

La Arquitectura de los Sistemas de Información de la Entidad cuenta con 3 sistemas de tipo estratégico, 2 sistemas de tipo misional y 4 sistemas de apoyo.

Servicios Tecnológicos

La Infraestructura Tecnológica de la Entidad esta integrada por los servicios de: Nube, Conectividad, Seguridad perimetral, servidores, almacenamiento y periféricos, los cuales soportan la operación de los sistemas de información anteriormente mencionados.

Uso y Apropiación

La Dirección de TI, se encuentra implementando la estrategia de uso y apropiación y la medición del uso y apropiación de los servicios prestados por medio de encuestas de satisfacción de usuarios.

Fuente: Ver Documento: Arquitectura Empresarial
Ver Documento: Portafolio de Servicios de TI

5.1. Estrategia de TI

La estrategia de TI de la Dirección de la Oficina de TI de SERVICIUDAD E.S.P se encuentra definida y alineada con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Nacional de desarrollo, teniendo presente los principios de transformación digital definidos en el artículo 147 de éste. De esta manera, la estrategia de TI es la siguiente:

TABLA No 4. ESTRATEGIA DE TI

Estrategia de TI						
Misión de TI				Diseñar, implantar y soportar Servicios de Tecnologías de Información innovadores, que contribuyan a la transformación de los procesos institucionales, generando valor para los usuarios y apalancando el cumplimiento del plan estratégico institucional		
Visión de TI				Consolidarse como una Dirección de TI, la cual centralice, gestione, lidere y ejecute los procesos de transformación digital de SERVICIUDAD E.S.P		
Objetivos				Metas		
ID	Perspectiva	ID Objetivos entidad asociados	Nombre	ID	Nombre	Meta
OETIO 1	Innovación y generación de valor en la organización	OE12	Medir el desempeño del equipo de TI, para ejecutar los proyectos con componente tecnológico	METIO 1	Eficiencia en la implementación de proyectos con componente tecnológico	80% (Cada Trimestre)

OETIO 2		OE12	Validar la disponibilidad de los servicios tecnológicos ofrecidos por la Dirección de TI de SERVICIUDAD E.S.P, de acuerdo a la caída de servicios durante el tiempo de medición	METIO 2	Disponibilidad de tecnología	97%
OETIO 3		OE12	Medir la calidad y efectividad de los proyectos formulados y planeados	METIO 3	% de Efectividad en proyectos de TI formulados	90%
OETIO 4		OE12	Medir la calidad y efectividad de los proyectos terminados y entregados	METIO 4	% de satisfacción en proyectos entregados	90%
OETIO 5		OE12	Medir la eficiencia en la atención de los incidentes que reporten los usuarios de la infraestructura tecnológica, por medio de la herramienta	METIO 5	Eficiencia en la atención de los clientes de la infraestructura tecnológica de la Entidad	90%

			de mesa de servicios HESK			
--	--	--	---------------------------	--	--	--

Fuente: Ver Sesión N°9 Herramienta PETI SERVICIUDAD.

Por otro lado, las políticas de TI también hacen parte del marco de la estrategia de TI, actualmente la Dirección de la Oficina de TI tiene definidas y documentadas las siguientes políticas:

- Política de Desarrollo e Implantación de los Sistemas de Información
- Política de Gestión de la Información
- Política de Seguridad y privacidad de la Información
- Política de Adquisición Tecnológica

5.2. Uso y Apropiación

El uso y apropiación de TI esta definido a partir del análisis DOFA realizado, donde se identificaron las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en términos del nivel de aceptación y adopción del uso y la satisfacción de la Tecnología, de acuerdo al Proceso de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Entidad.

TABLA No 5. MATRIZ DOFA TI

	Fortalezas	Debilidades
Origen Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Volumen de Usuarios Internos de fácil Gestión y administración. • Procesos de sensibilización iniciados para diagnosticar 	<ul style="list-style-type: none"> • La mayor parte del conocimiento y experiencia de los procesos de TI están en cabeza de una única persona. • Todos los procesos de TI (Estrategia de TI- Diseño de TI-Transición de los servicios de TI- Infraestructura de TI y Operación de Servicios de TI) alineados a una buena práctica Objetivo, los

falencias tecnológicas y disminuir sus brechas.

cuales generan una alta demanda de solicitudes, son realizados por una única persona.

- Los procesos, procedimientos y políticas de TI no están debidamente documentados.
- La falencia de recurso humano para la atención de requerimientos obliga a un modo de trabajo correctivo, impidiendo procesos preventivos y de planeación.
- La infraestructura presenta un leve rezago tecnológico lo que no permite la implementación y aprovechamiento de nuevas tecnologías existentes.
- En los últimos años no se han realizado inversiones en tecnología para actualizar los servicios tecnológicos.
- No se tienen implementadas plataformas de virtualización para servidores y servicios Core, la mayoría se encuentran en plataformas físicas lo que afecta los procesos de soporte y operación de dicha infraestructura.
- La gestión y administración de la atención de incidentes y requerimientos de forma no controlada y sin trazabilidad no permiten generar conocimientos y experiencias con la atención de problemas actuales.

	Oportunidades	Amenazas
Origen Externo	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios implementados susceptibles de mejora. • Debido a la obsolescencia tecnológica de las aplicaciones y sistemas de información se pueden obtener resultados significativos en el corto plazo con inversiones mínimas en procesos de actualización. • La alta Gerencia se ha hecho consciente de la importancia de los procesos tecnológicos para la operación de la Entidad. • El personal de SERVICIUDAD E.S.P puede fortalecer y mejorar sus competencias en procesos tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> • La Obsolescencia tecnológica de algunos sistemas de información colocan en riesgo la implementación de nuevas estrategias institucionales y la adopción de regulaciones o nuevos marcos normativos. • La falta de personal o recurso que gestione procesos de seguridad informática coloca en alto riesgo la integridad y seguridad de los activos tecnológicos de la Entidad. • La cantidad de procesos manuales y en cabeza de pocas personas sin documentación ni herramientas tecnológicas, disminuye la competitividad de la Entidad, lo que genera un riesgo de pérdida de mercado ante los competidores locales. • La prioridad en la asignación de los recursos disponibles la tienen áreas diferentes a Sistemas, lo que impide mantener tecnología de punta para soportar los servicios tecnológicos y plataformas de seguridad informática.

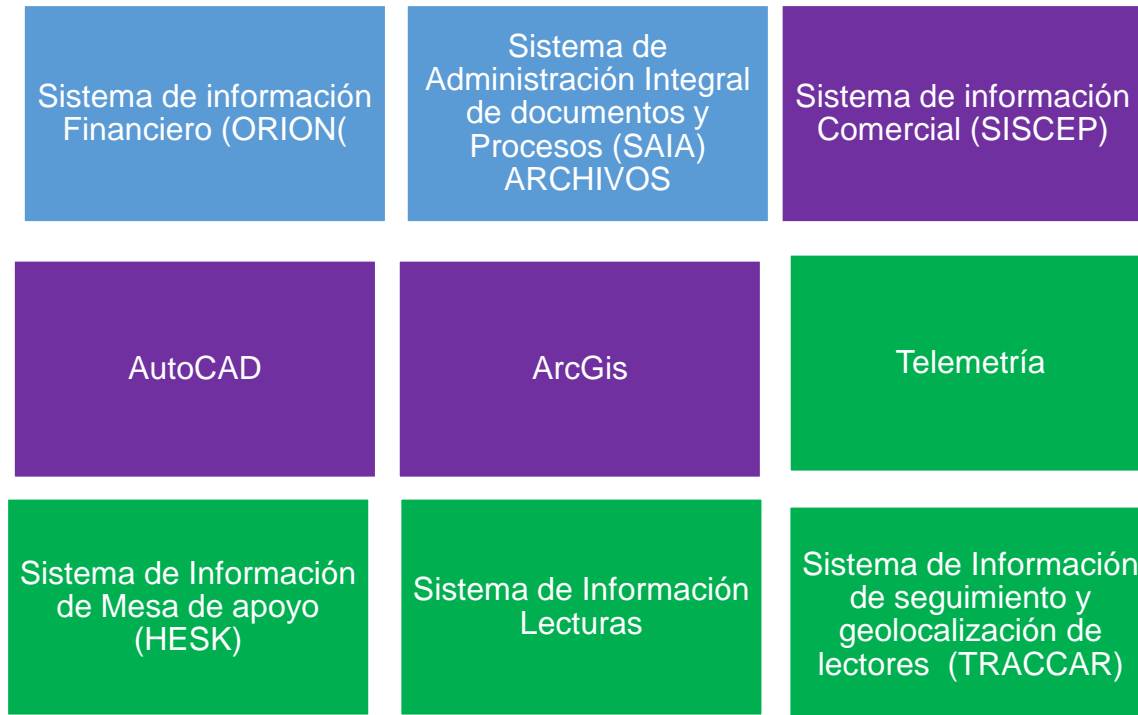
Fuente: Ver Sesión N°6 Herramienta PETI SERVICIUDAD.

5.3. Sistemas de Información

Actualmente los Sistemas de Información de La Entidad no se encuentran tipificados de acuerdo con los siguientes criterios:

1. **Sistemas Estratégicos:** 
2. **Sistemas Misionales:** 
3. **Sistemas de Apoyo:** 

IMAGEN Nª1. SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Fuente: Ver catálogo Sistemas de Información

Ver Portafolio de Servicios de TI

5.4. Servicios Tecnológicos

La Dirección de la Oficina de TI de SERVICIUDAD E.S.P tiene como proceso estratégico el proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el cual se centralizan todos los servicios tecnológicos que administran la información digital de la Entidad.

IMAGEN Nª2. SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Página Web	Servicios WEB	Impresión y Scanner
Correo y Mensajería Corporativa	Bases de Datos	Copias de Seguridad
Antivirus	Directorio Activo	Configuración y servicios de red
Internet	Hardware	Intranet

Fuente: Ver Portafolio de Servicios de TI

Por otro lado, Con el fin de prestar un servicio de óptimas condiciones y niveles altos de desempeño, La Entidad establece contratos con aliados estratégicos que le permiten mediante los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) soportar toda la infraestructura tecnológica en todos los niveles de soporte (Básico, Medio, Avanzado y Especializado) para sus partes interesadas.

A su vez, los servicios tecnológicos tienen los siguientes componentes:

5.4.1. Componentes de los servicios Tecnológicos

SERVICIUDAD E.S.P cuenta con los siguientes componentes tecnológicos, los cuales soportan la operación:

IMAGEN Nª3. COMPONENTES DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS



SERVIDORES	<ul style="list-style-type: none">• Servidor de Directorio Activo• Servidor de Aplicaciones• Servidor de Transacciones• Servidor de Almacenamiento de Archivos
DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO	<ul style="list-style-type: none">• Herramientas de respaldo (backup)
CONECTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none">• La Entidad cuenta con dos canales WAN para acceder a los servicios a través de internet y aplicaciones corporativas: Canal de Internet Principal (40 MG) y Canal de Internet Sede Alterna (20 MG)
EQUIPOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	<ul style="list-style-type: none">• UTM FORTIGATE 100D
EQUIPOS DE USUARIO FINAL	<ul style="list-style-type: none">• Computadores de escritorio• Computadores portátiles• Tablets

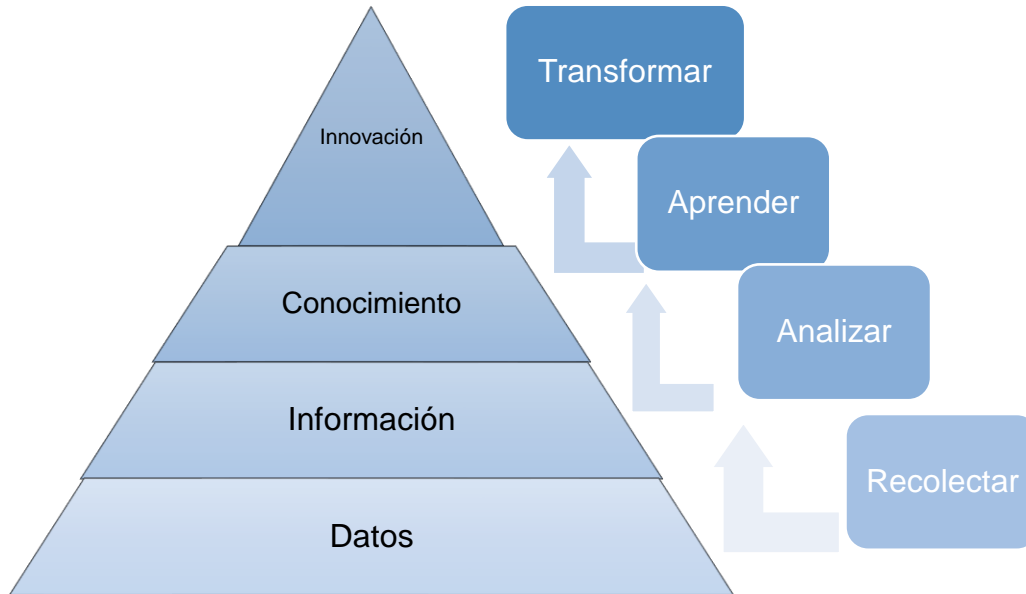
Fuente: Ver documento Infraestructura Tecnológica

Ver documento Catálogo de Elementos de Infraestructura

5.5. Gestión de la Información

La Gestión de la Información al interior de La Entidad se realiza de acuerdo al ciclo de vida de los activos de información y la gestión integral de los datos.

IMAGEN Nª4. CICLO DE VIDA DE LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN



Fuente: Ver Arquitectura de Información

Ver Arquitectura Empresarial

Ver Política de Gestión de la Información

IMAGEN Nª5. GESTIÓN INTEGRAL DE LOS DATOS



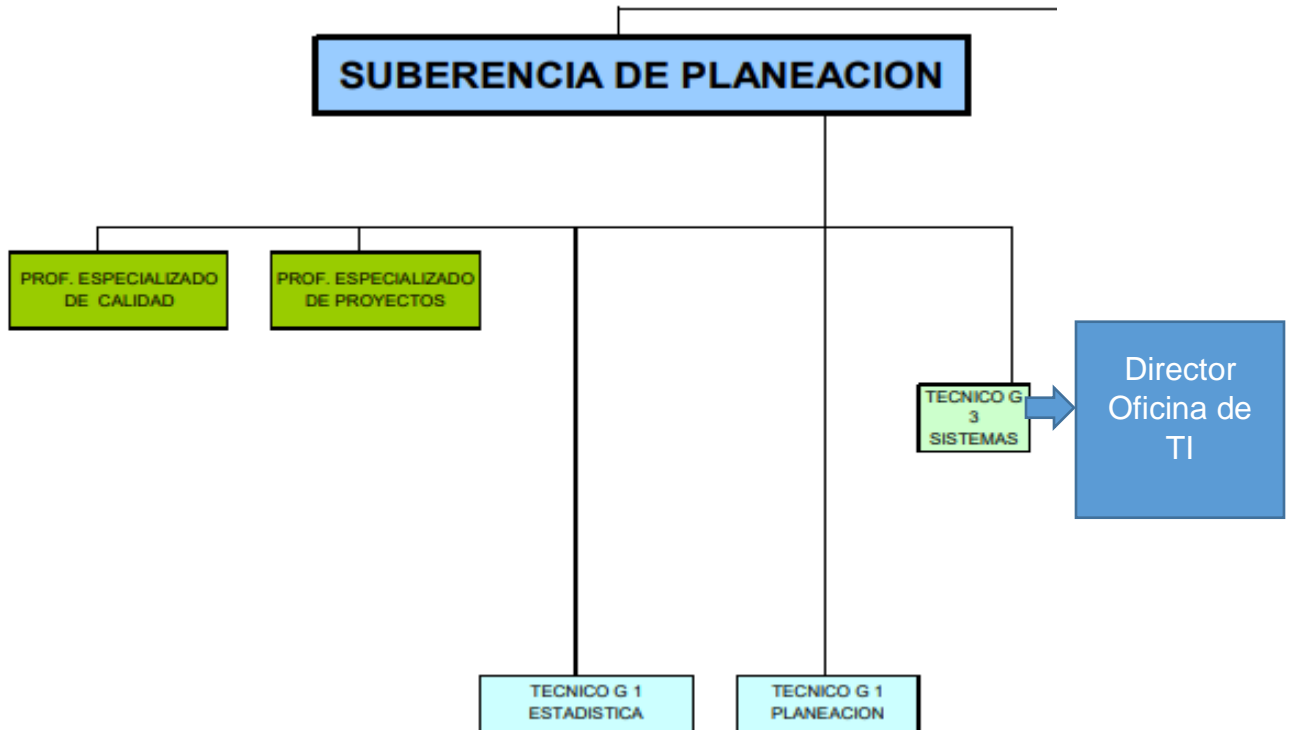
Fuente: Elaboración Propia.

5.6. Gobierno de TI

La estructura Organizacional de la Oficina de TI de la Entidad se encuentra integrada por el Director de la Oficina de TI (Técnico Grado 3 Sistemas) quién lidera todo el proceso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y depende de la Subgerencia de Planeación, tal como se puede visualizar en el organigrama.

IMAGEN Nª6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL TI





Fuente: Organigrama SERVICIUDAD

A su vez, se documentó el catálogo de hallazgos del Proceso de Tecnologías de la Información y la Comunicación en donde se tuvieron en cuenta los hallazgos en términos de sistemas de información, servicios tecnológicos, gestión de la información y necesidades de recurso humano dentro de la Dirección de TI, los hallazgos documentados tienen diseñado el respectivo Plan de Mejora y se relacionan a continuación:

TABLA N°6. CATÁLOGO DE HALLAZGOS Y PLAN DE MEJORA TI

CATÁLOGO DE HALLAZGOS Y PLAN DE MEJORA									
Catálogo de hallazgos						Plan de Mejora			
Id	Id del Servicio / Capacidad	Descripción del hallazgo	Impacto	Evidencia	URL Evidencia	Acción de Mejora	Responsable de la Ejecución	Recursos	Fecha de Cumplimiento
H01	C06	Debilidad en la implementación de un programa de gestión documental que incluya todos los procesos de la entidad y la normatividad del Sector	Medio	No Aplica	No Aplica	Aplicar las TRD definidas por el Área de Archivo en el Sistema de Gestión Documental SAIA	Área de Archivo-Oficina de TI	Financieros-Humanos	31/12/2021

CATÁLOGO DE HALLAZGOS Y PLAN DE MEJORA

Catálogo de hallazgos						Plan de Mejora			
Id	Id del Servicio / Capacidad	Descripción del hallazgo	Impacto	Evidencia	URL Evidencia	Acción de Mejora	Responsable de la Ejecución	Recursos	Fecha de Cumplimiento
H02	C01	Falta de actualización de los procesos, procedimientos y políticas al interior de la Entidad	Medio	Mapa de Procesos	http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/nuestra-empresa/mapa-de-procesos	Realizar un diagnóstico de la vigencia o actualización sobre los procesos, procedimientos y Políticas actuales que se encuentran registrados en la Intranet	Subgerencia de Planeación-Oficina de Control Interno de Gestión	Humanos-Financieros-Técnicos	1/08/2021
				Procedimientos	Sistema de gestión de Calidad y Documentación (serviciudad.gov.co)				

CATÁLOGO DE HALLAZGOS Y PLAN DE MEJORA

Catálogo de hallazgos						Plan de Mejora			
Id	Id del Servicio / Capacidad	Descripción del hallazgo	Impacto	Evidencia	URL Evidencia	Acción de Mejora	Responsable de la Ejecución	Recursos	Fecha de Cumplimiento
H03	C07	Ausencia de una Dirección de TI que cuente con recursos propios (humanos y financieros), para la atención de requerimientos y proyectos tecnológicos.	Alto	Organigrama	http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/nuestra-empresa/organigrama	Contratar una consultoría externa para una visión estratégica sobre el macroproceso de la Dirección de TI	subgerencia de Planeación	Humanos-Financieros	31/12/2021
				Estadísticas de software para mesa de Servicios HESK	https://serviciudad.gov.co/hesk/admin/				

CATÁLOGO DE HALLAZGOS Y PLAN DE MEJORA

Catálogo de hallazgos						Plan de Mejora			
Id	Id del Servicio / Capacidad	Descripción del hallazgo	Impacto	Evidencia	URL Evidencia	Acción de Mejora	Responsable de la Ejecución	Recursos	Fecha de Cumplimiento
H04	C01-C03-C07	Necesidad de fortalecer y mejorar las competencias tecnológicas al interior de la Entidad	Medio	Procesos de TI en cabeza de una única persona	http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/nuestra-empresa/orqanigrama	Documentar los Procesos de TI que se realizan al interior de la Entidad	Subgerencia de Planeación-Oficina de TI	Humanos	31/08/2021
				Estadísticas de software para mesa de Servicios HESK	https://serviciudad.gov.co/hesk/admin/	Fortalecer una cultura al interior de la Entidad para el Uso y apropiación de la plataforma de mesa de ayuda HESK			

CATÁLOGO DE HALLAZGOS Y PLAN DE MEJORA

Catálogo de hallazgos						Plan de Mejora			
Id	Id del Servicio / Capacidad	Descripción del hallazgo	Impacto	Evidencia	URL Evidencia	Acción de Mejora	Responsable de la Ejecución	Recursos	Fecha de Cumplimiento
H05	C01-C07	Escala Baja para priorización de recursos hacia proyectos tecnológicos	Alto	Listado de Inversiones a nivel de TI en los últimos años	http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/planes-y-programas/plan-de-compras-2018	Realizar sensibilización y socialización en Comité de Gerencia sobre la importancia e impacto de los proyectos tecnológicos en la Entidad	Gerente General-Director Oficina de TI	Humanos	31/08/2021
H06	C01-C07	Falta de inversión en tecnología para actualizar los servicios e infraestructura tecnológica	Alto	Listado de Inversiones a nivel de TI en los últimos años	http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/planes-y-programas/plan-de-compras-2018				

CATÁLOGO DE HALLAZGOS Y PLAN DE MEJORA

Catálogo de hallazgos						Plan de Mejora			
Id	Id del Servicio / Capacidad	Descripción del hallazgo	Impacto	Evidencia	URL Evidencia	Acción de Mejora	Responsable de la Ejecución	Recursos	Fecha de Cumplimiento
					<u>compras-2018</u>				
H07	C01-C07	La obsolescencia tecnológica de los sistemas de información pone en riesgo la implementación de nuevas estrategias institucionales	Medio	Ficha de última compra de los Equipos de TI		Realizar un inventario de obsolescencia tecnológica sobre la infraestructura indicando un orden de prioridad basado en el riesgo y en el impacto	Director Oficina de TI	Humanos	31/07/2021

CATÁLOGO DE HALLAZGOS Y PLAN DE MEJORA

Catálogo de hallazgos						Plan de Mejora			
Id	Id del Servicio / Capacidad	Descripción del hallazgo	Impacto	Evidencia	URL Evidencia	Acción de Mejora	Responsable de la Ejecución	Recursos	Fecha de Cumplimiento
H08	C01-C06-C07	La Información de procesos sensibles de la Entidad no se encuentra centralizada ni almacenada en repositorios oficiales y seguros destinados por la Oficina de TI	Alto	Programa de Gestión Documental	http://serviciudad.gov.co/docweb/leytransparencia/Gestion_Documental/SAOT-05%20PROGRAMA%20DE%20GESTION%20DOCUMENTAL%20-%20PGD%20%281%29.pdf	Realizar un inventario de la información sensible de la Entidad que no se encuentra almacenada en repositorios oficiales	Director Oficina de TI	Humanos	31/08/2021

Fuente: Ver Sesión N°8 Herramienta PETI SERVICIUDAD.

5.7. Gastos de Operación

Los costos actuales de operación y funcionamiento de la Oficina de TI de SERVICIUDAD E.S.P, se relacionan a continuación:

TABLA N°7. CATÁLOGO GASTOS SOBRE LA OPERACIÓN

Catálogo de gastos sobre la operación								
ID	Nombre	ID Capacidades asociadas o ID Servicio asociado	ID Meta de TI asociada	Descripción	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado	Costo estimado inversión total	Fecha inicio estimada
GO-001	Hosting del servidor y almacenamiento de la aplicación SAIA	ME11	MET105	Servidor (hosting), computación en la nube (cloud computing) y almacenamiento de la aplicación SAIA (sistema de administración integral de información, documentos y procesos) para todos sus Módulos implementados en	Gestión TI	12 Meses	\$ 14.659.800	2021



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Catálogo de gastos sobre la operación

ID	Nombre	ID Capacidad es asociadas o ID Servicio asociado	ID Meta de TI asociada	Descripción	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado	Costo estimado inversión total	Fecha inicio estimada
				SERVICIUDAD E.S.P durante la vigencia 2020.				
GO - 002	Internet, Correos y Fortinet	ME12	MET105	Servicio De Internet Especializado Empresarial, Servicio De Seguridad Perimetral Y Plataforma Microsoft Office 365	Gestión TI	12 Meses	\$ 66.677.232,00	2021



Catálogo de gastos sobre la operación

ID	Nombre	ID Capacidad es asociadas o ID Servicio asociado	ID Meta de TI asociada	Descripción	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado	Costo estimado inversión total	Fecha inicio estimada
GO-003	Mantenimiento Correctivo y Preventivo del Sistema de Información financiero ORION	ME11	MET105	Mantenimiento Preventivo y Correctivo y actualizaciones en el Sistema de Información Financiero ORION	Gestión TI	12 Meses	\$ 52.654.508,00	2021
GO-004	Mantenimiento Correctivo y Preventivo del Sistema de Información Comercial SICESP	ME11	MET105	Mantenimiento preventivo y correctivo y actualizaciones del sistema de información comercial para empresas de servicios publicos "sicesp plus" y del sistema de recaudo en linea "recaulin".	Gestión TI	9 Meses	\$ 22.103.001	2021



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Catálogo de gastos sobre la operación

ID	Nombre	ID Capacidad es asociadas o ID Servicio asociado	ID Meta de TI asociada	Descripción	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado	Costo estimado inversión total	Fecha inicio estimada
GO - 005	Alquiler de Impresoras y Scanner	ME11	MET105	Servicios de impresión, escaner y fotocopiado de documentos, para las diferentes áreas de la empresa (tecnica, comercial, controles internos, gerencia, planeacion, secretaria general y financiera), el cual incluye los mantenimientos correctivos, mantenimientos preventivos, provision de consumibles nuevos de dichas impresoras y la recarga de las impresoras que tenga como propiedad SERVICIUDAD E.S.P	Gestión TI	12 Meses	\$ 45.000.000	2021





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Catálogo de gastos sobre la operación

ID	Nombre	ID Capacidad es asociadas o ID Servicio asociado	ID Meta de TI asociada	Descripción	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado	Costo estimado inversión total	Fecha inicio estimada
GO-006	Licencias de Autocad	ME12	MET105	Licencias Completas de Autocad para los profesionales de cada servicio: Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Subgerencia Técnica y Operativa	2 Meses	\$ 60.000.000	2021

Fuente: Ver Sesión N°13 Herramienta PETI SERVICIUDAD



6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

6.1. Modelo operativo Empresarial

El modelo operativo de SERVICIUDAD E.S.P se encuentra estructurado por procesos y subprocesos dentro de los macroprocesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación. A su vez, el modelo operativo contiene las capacidades, subcapacidades, procesos, procedimientos, roles y recursos de la Entidad.

TABLA N°8. MODELO OPERATIVO

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
C0 1	Gestionar la estrategia institucional	C01.0 1	Definir la Planeación Estratégica	PR00 1	Planeación Estratégica	RE00 1	Matriz FODA	RO00 1	Subgerente de Planeación
						RE00 2	Matriz PESTEL		

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
						RE00 3	Cuadro de Mando Integral		
		C01.0 2	Gestionar el plan de acción institucional	PR00 2	Procedimiento para la elaboración del Plan de Acción	RE00 4	Herramienta ofimática para control y seguimiento		
						RE00 5	Plan de acción Institucional		
		C01.0 3	Definir la Arquitectura Empresarial		No hay definido un procedimiento	RE00 6	Guía de Marco de Referencia AE MinTIC		
		C01.0 4	Gestionar la arquitectura empresarial		No hay definido un procedimiento	RE00 7	Cronograma de los Ejercicios de AE		
						RE00 8	Matriz de Análisis de involucrados		

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
						RE009	Consultoria Externa Gobierno Digital		
						RE010	Matriz de nivel de madurez de AE		
C02	Gestionar las comunicaciones	C02.01	Definir el plan de comunicaciones	No hay definido un procedimiento	RE011	Plan de Comunicaciones	RO002	Subgerencia Comercial	
					RE012	Matriz de comunicación de la Estrategia			
		C02.02	Gestionar los comunicados externos	No hay definido un procedimiento	RE013	Sistema de Administración Integral de documentos y	RO003	Todas las dependencias	

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
							Procesos (SAIA)		
		C02.03	Gestionar los comunicados internos		No hay definido un procedimiento		Sistema de Administración Integral de documentos y Procesos (SAIA)		
C03	Gestionar talento humano	C03.03	Gestionar plan de talento humano	PR003	Talento Humano	RE014	Planes de Bienestar y formación del Talento Humano	RO004	Profesional en Talento Humano
						RE015	Plan de capacitación		
						RE016	Evaluación de desempeño		
						RE017	Sistema de Información financiero		

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
							ORION (Módulo Nómina)		
		C03.0 4	Gestionar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	PR00 4	Talento Humano	RE01 8	Matriz de valoración y control de riesgos		
						RE01 9	Políticas y Procedimiento s		
C0 4	Gestionar finanzas	C04.0 1	Gestionar los Ingresos	PR00 5	Gestión Financiera y Comercial	RE02 0	Sistema de Información Comercial SICESP	RO00 5	Contadora

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
						RE02 1	Plataformas de recaudos		
		C04.0 2	Gestionar los Egresos	PR00 6	Gestión Financiera	RE02 2	Sistema de Información Financiera ORION	RO00 6	Tesorera
		C04.0 3	Gestión de nómina	PR00 7	Gestión Financiera y Talento Humano	RE01 7	Sistema de Información financiero ORION (Módulo Nómina)	RO00 4	Profesional en Talento Humano
C0 5	Gestionar los servicios jurídicos	C05.0 1	Gestionar la defensa y representación Judicial	PR00 8	Control y Seguimiento	RE02 3	Base de datos de tutelas	RO00 7	Secretaria General

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
		C05.0 2	Gestionar el proceso de Contratación	PR00 9	Contratación	RE02 4	Manual de Contratación		
C0 6	Gestionar seguridad de la información	C06.0 1	Gestionar los controles de seguridad		No hay definido un procedimiento	RE02 5	Plan de tratamiento de riesgos	RO00 8	Jefe de Sistemas
		C06.0 2	Gestionar los riesgos de seguridad		No hay definido un procedimiento	RE02 5	Plan de tratamiento de riesgos		
		C06.0 3	Gestionar los activos de información		No hay definido un procedimiento	RE02 6	Catálogo de activos de información		
C0 7	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	C07.0 1	Gestionar la estrategia de TI		No hay definido un procedimiento	RE02 7	Tablero de indicadores de la estrategia de TI	RO00 9	Dirección de TI
						RE02 8	Plan Estratégico de TI		

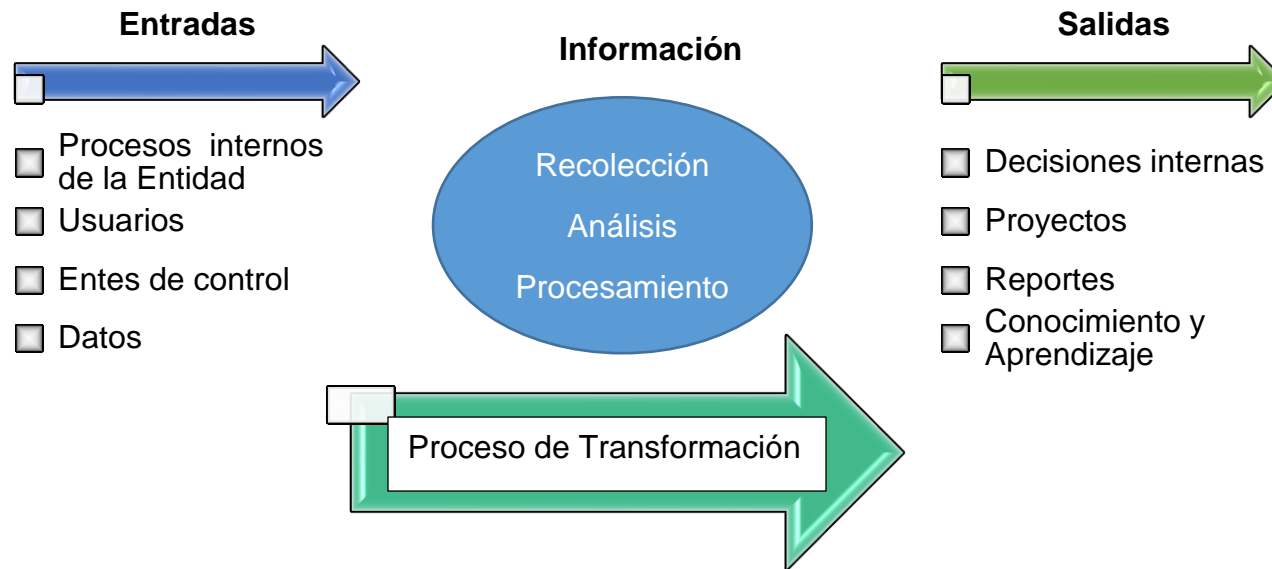
Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
		C07.0 2	Gestionar el Diseño de Servicios de TI		No hay definido un procedimiento	RE02 9	herramienta ofimática		
		C07.0 3	Gestionar la Transición de Servicios de TI		No hay definido un procedimiento	RE02 9	herramienta ofimática		
		C07.0 4	Gestionar la Infraestructura de TI		No hay definido un procedimiento	RE03 0	Procedimiento de Copias de Seguridad		
						RE03 1	Plan de Mantenimiento de Equipos de Computo Correctivo y Preventivo		
		C07.0 5	Gestionar la Operación de TI		No hay definido un procedimiento	RE03 2	Software para mesa de servicios de TI HESK		
C08 8	Gestionar atención a los usuarios	C08.0 1	Gestionar la Atención al Cliente	PR00 10	Comercial	RE02 0	Sistema de Información	RO01 0	Profesional en Derecho

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
							Comercial SICESP		
		C08.0 2	Gestionar la Oferta de Servicios Virtuales	PR00 10	Comercial	RE03 3	Página Web		
C0 9	Gestionar el Control y Seguimiento	C09.0 1	Gestionar el Plan de Auditorias	PR00 8	Control y Seguimiento	RE03 4	Procedimiento de Auditorias de Control Interno	RO01 1	Profesional Especializado en Control Interno
						RE03 5	Plan de Auditorias		
		C09.0 2	Gestionar el Sistema de Gestión de Calidad	PR00 1	Planeación Estratégica	RE03 6	Mapa de procesos y procedimientos	RO01 2	Profesional Especializado en Calidad

Fuente: Ver Sesión N°4 Herramienta PETI SERVICIUDAD.

6.2. Necesidades de Información (Mapa de Información)

IMAGEN N°7 MAPA DE INFORMACIÓN



Fuente: Ver Mapa de Información

6.3. Alineación de TI con los Procesos Internos de La Entidad Estructura del Plan Estratégico de Tecnologías de la información



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



6.3.1. Direccionamiento Estratégico de la Entidad

La estrategia de la Dirección de la Oficina de TI se encuentra alineado con el resto de la Entidad a partir del Plan Estratégico Institucional el cual contiene la siguiente información:

TABLA N°9. FICHA DE LA ENTIDAD

Ficha de la Entidad			
Nombre de la Entidad	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios SERVICIUDAD E.S.P	Municipio	Dosquebradas
Orden o Suborden	Territorial	Presupuesto ejecutado en la última vigencia en toda la entidad	47.194.034.337
Naturaleza Jurídica	Industrial y comercial del Estado	Presupuesto de TI ejecutado última vigencia	194.295.242
Nivel		Fecha de última actualización plan estratégico institucional	2016
Tipo de Vinculación		Fecha de última actualización plan estratégico de TI	1/12/2017
Representante Legal	Fernando Jose Da Pena Montengro		





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



Estrategia de la Entidad

Misión de la entidad

“Somos una empresa líder en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo garantizando la continuidad, calidad y cobertura de los servicios, con un equipo humano altamente competitivo, utilizando tecnologías de punta, buscando la satisfacción del usuario y la sostenibilidad económica en armonía con el medio ambiente.”

Visión de la entidad

“SERVICIUDAD en el año 2021 será una empresa líder en la Región, en la prestación de servicios públicos domiciliarios, con plena disposición de recursos tanto hídricos, financieros y humanos calificados, generando gran impacto en innovación de nuevos productos, cumpliendo con altos estándares ambientales, haciendo uso de la planeación a largo plazo, con conciencia social y con gran rentabilidad.”

Objetivos y metas de la entidad

Objetivo			Meta		
ID	Perspectiva	Nombre	ID	Nombre	Medición actual
OE01	Perspectiva inversion y Financiera	Lograr la autonomía Hídrica	ME01	Estudios y diseños plantas de tratamiento de agua potable santa helena y San Joaquín	100%





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUJIR 1-661700002



OE02		Disminuir las pérdidas de agua del servicio de acueducto	ME02	IPIUF	9,7
OE03		Garantizar la cobertura del servicio de acueducto	ME03	Cobertura mercado	73,98%
OE04		Garantizar la continuidad del servicio de acueducto a nuestros usuarios	ME04	Continuidad -IC-	23,97
OE05		Garantizar la calidad en la prestación del servicio de acueducto	ME05	IRCA	0,049
OE06		Garantizar la cobertura del servicio de alcantarillado	ME06	Cobertura de mercado	83,63%
OE07		Ejecutar el PSMV	ME07	El PSMV fue radicado en CARDER con No. De radicado 11730 del 4 de Septiembre de 2019	50%
OE08		Implementar el programa de aseo	ME08	Programa actualizado y ejecutado	70%
OE09	Usuarios	Implementar plan de mercadeo	ME09	Plan demercadeo implementado	100%



OE10		Mejorar continuamente la satisfacción del usuario	ME10	ISU	80%
OE11	Organización	Contar con procesos administrativos y operativos dinámicos, ágiles y confiables que respondan oportunamente a las necesidades del cliente interno y externo	ME11	Medición del clima organizacional	70%
OE12	Innovación y generación de valor en la organización	Garantizar la permanente actualización tecnológica de la empresa	ME12	Inversión en actualización tecnológica	100%

Fuente: Ver Sesión N°2 Herramienta PETI SERVICIUDAD.

6.4. Caracterización de los Servicios

La Entidad realizó un proceso de caracterización de los Servicios que se encuentran actualmente registrados en el SUIT, estos se pueden visualizar a continuación:

TABLA N°10. CARACTERIZACIÓN DE SERVICIOS

Caracterización de Servicios																	
Servicios					Variables											Canales	
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventanilla única	Página Web
S01	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	se realiza el cambio de uso por censos efectuados en terreno donde se evidencia el cambio de uso de la propiedad	Control de pérdidas y usuarios nuevos	Entidades Públicas	0	0	0	100	0	Medio	Medio	Medio	1 mes	Medio	No		

Caracterización de Servicios

Servicios					Variables											Canales	
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventanilla única	Página Web
		d o por solicitud expresa del usuario															
S02	cambios en la factura del servicio público	Se realiza actualmente en sala servicio o al cliente	usuarios nuevos	ciudadanos	?	0	?	0	0	Bajo	Bajo	Medio	1 día	Alto	no		

Caracterización de Servicios

Servicios					Variables											Canales	
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de compl ejid ad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventanilla única	Página Web
		por solicitud expresa del propietario de la vivienda															
S03	certificado de paz y salvo	se expide certificado de paz y salvo en sala de servicio al cliente por	cartera	ciudadanos	no está medido el procedimiento, puesto que se realiza manualmente	0	0	0	0	Bajo	Bajo	Medio	5 minutos	Bajo	No		

Caracterización de Servicios

Servicios					Variables											Canales	
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventanilla única	Página Web
		solicitud expresa del usuario															
S04	Conexión a los Servicios Públicos	Se radica solicitud en ventanilla única o archivo o a través de nuestra página WEB	archivo, usuarios nuevos y subgerencia técnica y operativa	ciudadanos	3000	0	2954	0	0	Bajo	Bajo	Medio	30 días	Bajo	No	X	X



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



Caracterización de Servicios

Servicios					Variables											Canales	
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventanilla única	Página Web
		para obtener															
S05	Factibilidad de Servicios Públicos	Se radica factibilidad referente a la posibilidad de prestación	Archivo, usuarios nuevos y Subgerencia Técnica y Operativa	ciudadanos	25 proyectos urbanísticos se radican por año	0	25	80%	0	Medio	Medio	Alto	15 días	Medio	no	X	X



Caracterización de Servicios

Servicios					Variables											Canales	
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventanilla única	Página Web
		n de cualquiera de nuestros servicios															
S06	Independización del Servicio Público	Solicitud de independización del un predio donde actualmente prestamos el servicio	usuarios nuevos, subgerencia operativa y técnica	ciudadanos	500	0	452	50	0	Medio	Medio	Medio	5 días	Alto	No	X	X

Caracterización de Servicios

Servicios					Variables											Canales	
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de compl ejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventanilla única	Página Web
S07	Instalación temporal del Servicio Público	Se realiza la instalación de este servicio especialmente para atender obras viales en el municipio, planes parciales o circos.	usuarios nuevos	Empresas	6	0	6	100%	0	Bajo	Bajo	Alto	5 días	Medio	no	X	X

Caracterización de Servicios

Servicios					Variables											Canales	
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventanilla única	Página Web
S08	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	Se instala el medidor nuevo por dos causales, creación de cuenta para usuario nuevo o reposición por obsolescencia	micromedición y usuarios nuevos	ciudadanos	5454	0	0	95%	0	Medio	Medio	Alto	1 mes	Bajo	no		X

Caracterización de Servicios

Servicios					Variables											Canales	
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de compl ejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventanilla única	Página Web
		según programa de cambio anual de medidores															
S09	Restablecimiento del Servicio Público	Reinstalación del servicio de acueducto luego de ser verificado el pago	corte y reconexión, tesorería	ciudadanos	2783	0	0	100%	0	Medio	Medio	Alto	6 horas	Medio	Si	X	X



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



Caracterización de Servicios

Servicios					Variables											Canales	
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de compl ejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventanilla única	Página Web
		total de factura al predio que se le generó la suspensión del servicio															



Caracterización de Servicios

Servicios					Variables											Canales	
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de compl ejid ad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventanilla única	Página Web
S10	Suspensión del Servicio Público	Suspensión del servicio de acueducto luego de ser suspendido por acumular 2 meses de deuda sin verse reflejado el pago en el sistema	corte y reconexión, tesorería	ciudadanos	3234	0	3234	50%	0	Medio	Medio	Alto	5 minutos	Medio	si	X	X



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



Caracterización de Servicios

Servicios					Variables											Canales	
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de compl ejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventanilla única	Página Web
		comercial															

Fuente: Ver Sesión N°3 Herramienta PETI SERVICIUDAD.



7.1. Estrategia de TI

7.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI

La Entidad trazó dentro del Plan Estratégico el siguiente objetivo estratégico alineado con TI, el cual hace parte de la perspectiva de Innovación y generación de valor en la organización.

“Garantizar la permanente actualización tecnológica de la empresa”

7.1.2. Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial y con la estrategia de la institución pública

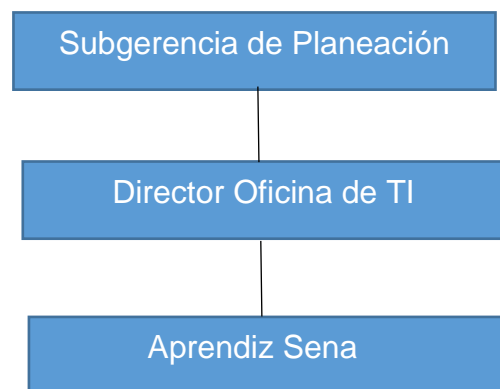
Los proyectos que promueve la Dirección de la Oficina de TI de SERVICIUDAD E.S.P, Se encuentran alineados con el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico Institucional 2016-2021, este ultimo se encuentra asociado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

7.2. Gobierno de TI

7.2.1. Estructura Organizacional de TI

La Oficina de TI de SERVICIUDAD E.S.P se encuentra conformada por la siguiente estructura:

IMAGEN Nª8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE TI



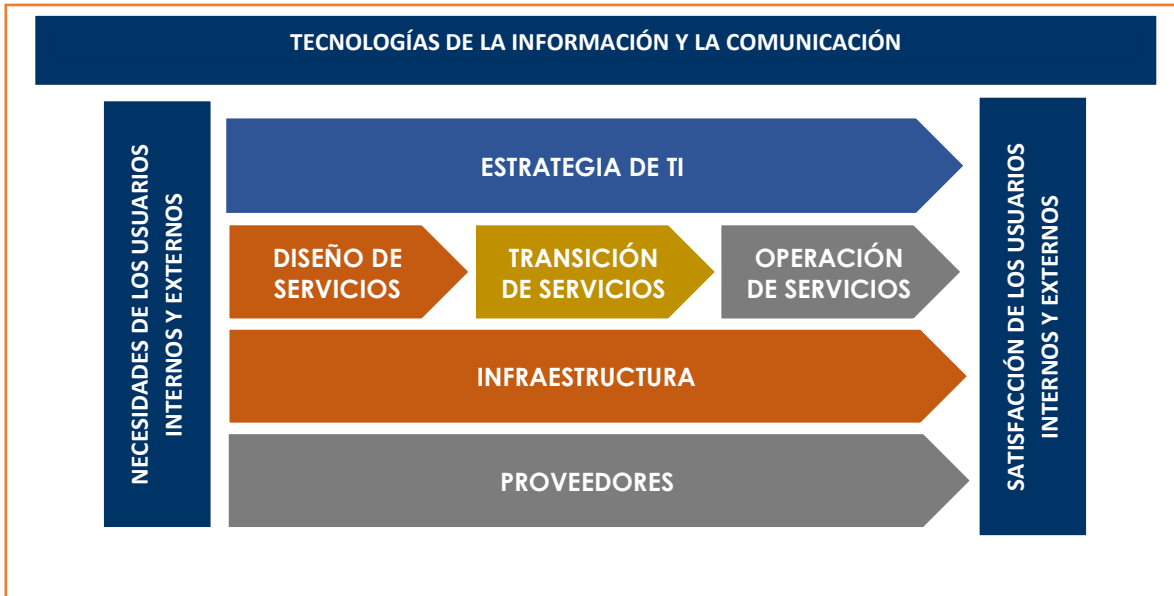
Fuente: Elaboración Propia

7.2.2. Cadena de valor de TI

La cadena de valor del proceso de Tecnologías de la información y la Comunicación, se encuentra estructurada de acuerdo a los ítems del

Diagrama SIPOC (Representación gráfica que contiene los siguientes ítems proveedores –Entradas- Actividades – Salidas – Clientes). Cabe resaltar que esta cadena de valor se encuentra construida bajo el planteamiento del Gobierno de TI objetivo que debe incorporar la Entidad.

IMAGEN N°9. CADENA DE VALOR DE TI



Fuente: Elaboración Propia.

7.2.3. Indicadores de Procesos de TI

Los indicadores de los Procesos de TI se encuentran debidamente definidos y documentados bajo unas buenas prácticas objetivo y se pueden visualizar a continuación:

TABLA N°9. INDICADORES PROCESOS DE TI

INDICADORES DIRECCIÓN OFICINA DE TI								
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	FÓRMULA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	META VALOR
Estrategia de TI	Eficiencia en la implementación de proyectos con componente tecnológico	Medir como ha sido el desempeño del equipo de TI, para ejecutar los proyectos con componente tecnológico	% de ejecución planeado de proyectos con componente tecnológico a la fecha de corte	Porcentaje de ejecución planeado y ponderado de todos los proyectos a una fecha específica de corte, se propone un seguimiento o fechas de corte cada 3 meses, y a cada fecha se debe definir un promedio de ejecución por cada proyecto	Eficiencia en la implementación de proyectos con componente tecnológico = % de ejecución real de proyectos con componente tecnológico a la fecha de corte / % de ejecución planeado de proyectos con	Trimestral	Director Oficina de TI	80% (Cada Trimestre)

INDICADORES DIRECCIÓN OFICINA DE TI

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	FÓRMULA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	META VALOR
			% de ejecución real de proyectos con componente tecnológico a la fecha de corte	En cada fecha de corte, se mide el porcentaje real de avance de todos los proyectos planeados y se compara contra el planeado a la misma fecha de corte, definiendo así la eficiencia en la implementación de los proyectos	componente tecnológico a la fecha de corte			
Infraestructura de TI	Disponibilidad de tecnología	Validar como ha sido la disponibilidad de los servicios tecnológicos ofrecidos por la Oficina de	Tiempo Total Acordado para Categoría 1	Se define una categoría 1 de servicios tecnológicos importantes y se le asigna el tiempo de disponibilidad	Ejemplo para 4 categorías Disponibilidad de tecnología = (((Tiempo total acordado para categoría 1	Mensual	Director Oficina de TI	97%

INDICADORES DIRECCIÓN OFICINA DE TI

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	FÓRMULA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	META VALOR
		TI de SERVICIUDAD E.S.P, de acuerdo a la caída de servicios durante el tiempo de medición		que se espera cumpla en un periodo de tiempo, por ejemplo horas de manera mensual	(Bajo Impacto)- Tiempo total caída para categoría 1 (Bajo Impacto))/Tiempo total acordado para categoría 1 (Bajo Impacto) * Peso categoría 1 (Bajo Impacto) + (((Tiempo total acordado para categoría 2 (Medio Impacto)- Tiempo total caída para categoría 2 (Medio Impacto))/Tiempo total			
			Tiempo Total Acordado para Categoría 2	Se realiza el mismo proceso para la categoría de servicio 2 y así sucesivamente con todas las categorías de servicios que se estimen convenientes				
			Tiempo total caída para categoría 1	Se miden los tiempos de indisponibilidad o caídas del servicio que tuvo durante el				

INDICADORES DIRECCIÓN OFICINA DE TI

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	FÓRMULA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	META VALOR
				periodo de medición dicha categoría	acordado para categoría 2 (Medio Impacto) *			
			Tiempo total caída para categoría 2	Se hace el mismo proceso de medición de las demás categorías, la unidad de medida debe ser la misma que se definió par medir la disponibilidad	Peso categoría 2 (Medio Impacto) + (((Tiempo total acordado para categoría 3 (Alto Impacto)-Tiempo total caída para categoría 3 (Alto Impacto))/Tiempo total acordado para categoría 3 (Alto Impacto))			
			Peso categoría 1	A Cada categoría se le asigna un peso, de acuerdo a la importancia de la misma, la suma de los pesos debe ser igual a 100%	* Peso categoría 3 (Alto Impacto) + (((Tiempo			

INDICADORES DIRECCIÓN OFICINA DE TI

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	FÓRMULA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	META VALOR
			Peso categoría 2	A Cada categoría se le asigna un peso, de acuerdo a la importancia de la misma, la suma de los pesos debe ser igual a 100%	total acordado para categoría 4 (Mayor Impacto)- Tiempo total caída para categoría 4 (Mayor Impacto))/Tiempo total acordado para categoría 4 (Mayor Impacto) * Peso categoría 4 (Mayor Impacto) + (((Tiempo total caída para categoría 1 (Bajo Impacto)- Peso categoría 1 (Bajo Impacto))/Tiempo			

INDICADORES DIRECCIÓN OFICINA DE TI

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	FÓRMULA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	META VALOR
					po total caída para categoría 1 (Bajo Impacto) *)			
Diseño de Servicios de TI	% de Efectividad en proyectos de TI formulados	Medir la calidad y efectividad de los proyectos formulados y planeados	Cantidad de proyectos formulados y aprobados durante el periodo Cantidad de proyectos planeados a formularse durante el periodo	Cantidad de Proyectos de TI que se formularon y aprobaron durante el periodo de medición Cantidad de proyectos planeados a formularse durante el periodo de medición	$\% \text{ de Efectividad en proyectos de TI formulados} = \frac{\text{Proyectos formulados y aprobados durante el periodo}}{\text{Cantidad de proyectos planeados a formularse durante el periodo}} \times 100$	Trimestral	Director Oficina de TI	90%

INDICADORES DIRECCIÓN OFICINA DE TI

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	FÓRMULA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	META VALOR
Transición de Servicios de TI	% de satisfacción en proyectos entregados	Medir la calidad y efectividad de los proyectos terminados y entregados	Cantidad de proyectos entregados y recibidos a satisfacción durante el periodo	Cantidad de Proyectos de TI que se terminaron y recibieron a satisfacción por los usuarios durante el periodo de medición	$\% \text{ de satisfacción en proyectos entregados} = \frac{\text{Cantidad de proyectos entregados y recibidos a satisfacción durante el periodo}}{\text{Cantidad de proyectos planeados a terminarse y entregarse durante el periodo}}$	Trimestral	Director Oficina de TI	90%
			Cantidad de proyectos planeados a terminarse y entregarse durante el periodo	Cantidad de proyectos planeados a terminarse y entregarse durante el periodo de medición				
Operación de Servicios de TI	Eficiencia en la atención de los clientes de la infraestructura	Medir la eficiencia en la atención de los incidentes que reporten	Cantidad Total de Incidencias y Requerimientos	Cantidad de incidencias durante el periodo que se atendieron, solucionaron y	Eficiencia en la atención de los clientes de la infraestructura tecnológica de la empresa =	Trimestral	Director Oficina de TI	90%

INDICADORES DIRECCIÓN OFICINA DE TI

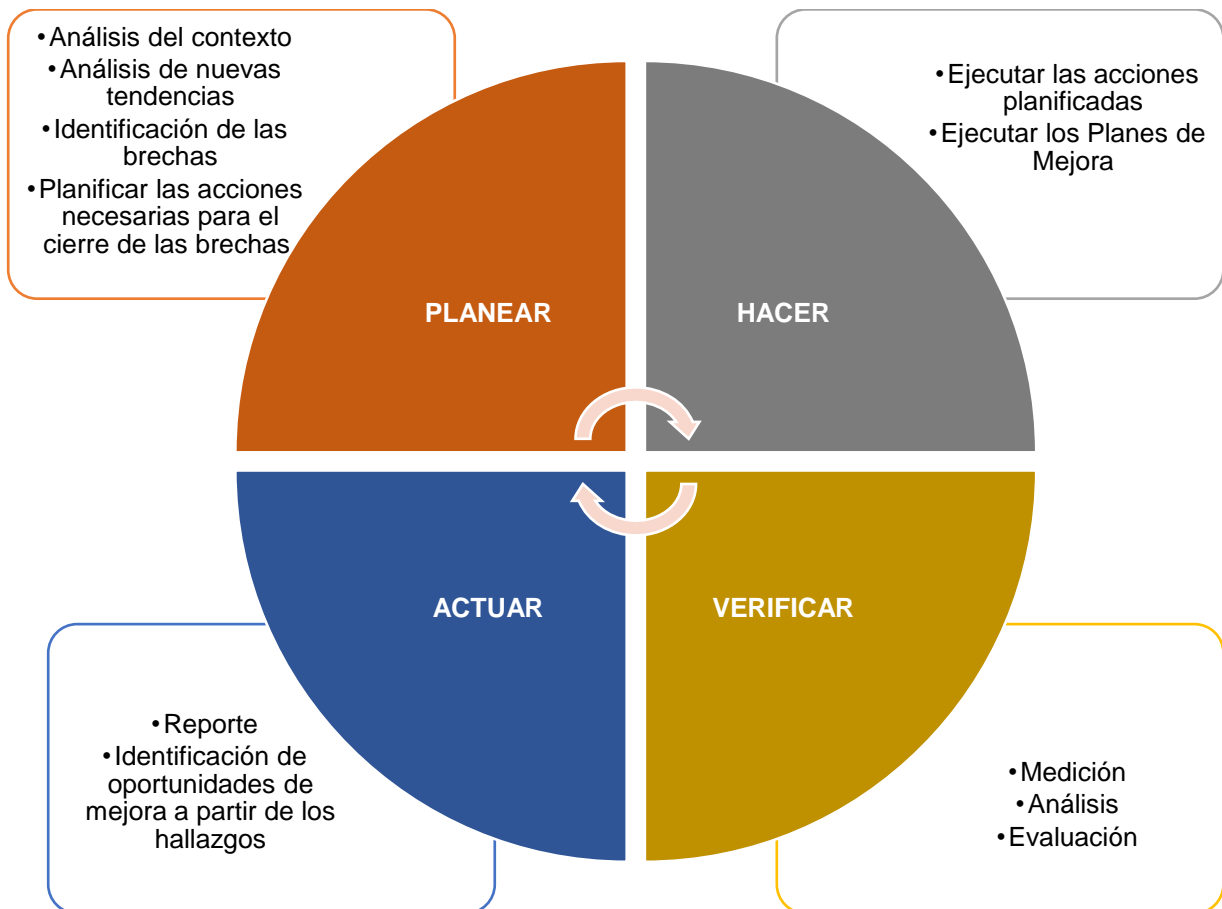
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	FÓRMULA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	META VALOR
	a tecnológica de la Entidad	los usuarios de la infraestructura tecnológica, por medio de la herramienta de mesa de servicios de SERVICIUDAD E.S.P	Cantidad de Incidencias o Requerimientos Atendidas en los tiempos asignados (ANS)	validaron por los usuarios, dentro de los tiempos planeados Cantidad total de incidencias instauradas en el software de mesa de servicios de TI	Cantidad de incidencias atendidas en los tiempos asignados o planeados durante el periodo / Cantidad de incidencias instauradas en el periodo			

Fuente: Ver documento Indicadores Oficina de TI

7.2.4. Plan de implementación de Procesos

Los procesos que tiene actualmente definidos SERVICIUDAD E.S.P se encuentran estructurados de acuerdo con el ciclo Deming P (Planear)- H (hacer) –V (verificar) –A (Actuar) el cual es una metodología con la cual se define el plan de implementación de los procesos.

IMAGEN N°10. CICLO DEMING PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS



Fuente: Elaboración Propia.

7.3. Gestión de la Información

7.3.1. Herramientas de análisis.

Actualmente la Entidad fomenta el desarrollo de sus capacidades de análisis mediante la herramienta **Balanced Score Card**; la cual traduce y enlaza la estrategia y objetivos con el desempeño y resultado; teniendo en cuenta las cuatro perspectivas de la Entidad.

IMAGEN Nª11. PERSPECTIVAS BALANCED SCORECARD



Fuente: Elaboración Propia.

7.3.2. Arquitectura de la información

La Arquitectura de la información es una metodología que permite organizar todos los criterios (identificar los datos, como fluye y como se distribuye la información) que son necesarios para generar información pertinente para la Entidad. Esta información se puede visualizar en los documentos: *Arquitectura Empresarial SERVICIUDAD* y *Arquitectura de la Información SERVICIUDAD*

7.4. Sistemas de Información

Los sistemas de Información con los que cuenta actualmente la Entidad se pueden visualizar en los documentos: *Portafolio de Servicios de TI* y *Catálogo actualizado de los Sistemas de Información*

7.4.1. Arquitectura de Sistemas de Información

La Arquitectura de Sistemas de Información es una herramienta que permite organizar sistemas de información de La Entidad de acuerdo a su categoría:





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Estratégico, misional y de apoyo. A su vez, permite visualizar de forma gráfica la manera como éstos se integran y también se tiene presente los componentes que estos sistemas poseen tales como: Recursos humanos, recursos hardware, recursos software, recursos de datos, esta información se puede visualizar en el documento ***Arquitectura de Sistemas de Información SERVICIUDAD.***



7.4.2. Iniciativas de Sistemas de Información

Las iniciativas de transformación digital se encuentran definidas a partir de la información recopilada en los ejercicios de Arquitectura Empresarial, teniendo presente los problemas a resolver al interior de cada proceso con la puesta en marcha de estos proyectos con componente tecnológico.

TABLA N°10. CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN														
MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Estadística	Estadística	Falta de automatización de los Indicadores en una	IT001	Plataforma Centralizada de Gestión de Indicad	Software	N.A	ME11	Subgerencia de Planeación	10 Meses	2021	\$ 70.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				plataforma, ya que actualmente se manejan mediante cuadro de control de mando en Excel		ores en Tiempo Real								



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				Reducción de tiempos en la solicitud de información de indicadores a todas las áreas de										



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				la Entidad										
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Calidad	Calidad	Disminución de tiempos en manipulación de información a través del control										



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				de la estrategia, permitiendo la interacción con las partes interesadas del plan estratégico										



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Planeación	Planeación	La Información de los proveedores se gestiona de manera manual mediante un archivo de	IT002	Software para la Gestión del Proceso de Proveedores	Software	N.A	ME11	Subgerencia de Planeación	12 Meses	2022	\$ 80.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				excel, la página web suministrará un formulario de registro para los usuarios pero a partir de allí el proceso										



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				es totalmente manual, no se controlan los requisitos de inscripción ni el estado de cada solicitud										





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				de un proveedor. La Información no esta disponible en tiempo real para los demás procesos de la										



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				Entidad, lo que no permite a la Alta Gerencia la toma de decisiones, evaluación y mejoras										

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				del proceso										
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Proyectos	Proyectos	Mayor control y trazabilidad de los planes	IT 003	Centro de Datos para recopilar	Software	N.A	ME11	Subgerencia de Planeación	18 Meses	2022	\$ 90.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				de acción operativos al interior de la Entidad		información estratégica de proyectos de cada área								
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Calidad	Calidad	Aumento de Control de los Planes de	IT 004	Plataforma tecnológica para adminis	Software	N.A	ME11	Subgerencia de Planeación	10 Meses	2023	\$ 120.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				auditoria para registros y acciones de mejora		tratar la Información del Sistema de Gestión de Calidad y Planes de auditoria y acciones								
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Calidad	Calidad	Falta de actualización de procesos, procedimientos,										

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociados	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				caracterización de procesos y mapas de riesgos		s de Mejora								

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Calidad	Calidad	Falta de inclusión de las líneas de defensa de MIPG con las líneas estratégicas de control interno	IT 005	Herramienta de control y seguimiento de las Políticas establecidas en MIPG	Software	N.A	ME11	Subgerencia de Planeación	8 Meses	2021	\$ 60.000.000,00	SI



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				Falta de alineación de MIPG con el modelo de riesgos de la entidad										



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Tecnologías de la Información y la Comunicación	Gestión TI	Falta de centralización de los sistemas de información en un solo cluster de Servidores	IT006	Data Center Local - Adquisición e Implementación de un Cluster de Servidores bajo un esquema	Software - Hardware	N.A	ME12	Subgerencia de Planeación	8 Meses	2021	\$ 240.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
						a de funcionamiento de HA (High Availability)								
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Tecnologías de la Información	Gestión TI	Falta de implementación de un entorno	IT 007	Implementación protocolo de	Software - Hardware	N.A	ME12	Subgerencia de Planeación	4 Meses	2021	\$ 30.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
		y la Comunicación		de virtualización con proceso de copias VM en nube		copias de seguridad, con esquema de almacenamiento en sitio y en nube								

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Tecnologías de la Información y la Comunicación	Gestión TI	Falta de trazabilidad y repositorio de cada usuario para determinar perfiles y accesos	IT008	Plataforma de Gestión de usuarios (Trazabilidad y repositorio de cada usuario para determi	Software	N.A	ME12	Subgerencia de Planeación	5 Meses	2022	\$ 50.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
						nar perfiles y accesos) Activos e inactivos								
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Tecnologías de la Información	Gestión TI	Se requiere fortalecer la cultura	IT 009	Sistema de Seguridad	Software / Consultoría	N.A	ME12	Subgerencia de Planeación	12 Meses	2021	\$ 80.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
		y la Comunicación		en seguridad de la información por parte de los colaboradores, con el fin de interiorizar las acciones		Informática								

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				s que mitigan o disminuyen los riesgos de los activos de información										

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Tecnologías de la Información y la Comunicación	Gestión TI	Se han presentado eventos de ataques informáticos a través de internet, que han causado daño en	IT010	Realizar procesos de Ethical hacking y aplicación de las acciones correctivas que	Software / Consultoría	N.A	ME12	Subgerencia de Planeación	6 Meses	2021	\$ 50.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				las estructuras de datos de la Entidad		se evidencian o encuentran.								
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Tecnologías de la Información y la Comunicación	Gestión TI	Falta de actualización y rediseño de la página web	IT 011	Modificación y nuevo diseño del sitio web	Software	N.A	ME12	Subgerencia de Planeación	5 Meses	2021	\$ 40.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
		nicación												
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Tecnologías de la Información y la Comunicación	Gestión TI	Falta de documentación y estrategias de transformación digital,	IT 012	Avanzar en la implementación de nuevas fases para el cumpli	Consultoría	N.A	ME12	Subgerencia de Planeación	10 Meses	2022	\$ 170.000.000,00	SI



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				para el cumplimiento de los requisitos de calidad para la obtención de los sellos de la excelencia en		mimiento de la política de Gobierno Digital y la obtención de Sellos de la Excelen								





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				sus tres categorías de Gobierno Abierto (Datos Abiertos y Participación Ciudadana), Trámites		cia ante MInTIC								





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				y Servicios y Capacidades de Gestión de TI y el cumplimiento de manera integral de la política										





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				de Gobierno Digital.										





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Tecnologías de la Información y la Comunicación	Gestión TI	Fortalecer la Infraestructura de TI mediante la compra de hardware y software : <ul style="list-style-type: none"> • 11 computadores Lenovo V30a-24II All In One • 1 Computador Lenovo IdeaPad 5-15IIL • 2 Portátil 	IT 013	Compra de Hardware y Software	Software - Hardware	N.A	ME12	Gestión TI	45 días	2021	\$ 186.376.015,00	SI
--------------------	---------------------------	-------------------------------------------------	------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	-------------------------------	---------------------	-----	------	------------	---------	------	-------------------	----





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



			WORD - EXCEL- POWER POINT Y OUTLO OK. • 10 UPS NETION INTERA CTIVA MONOF ASICA DE 1200VA • 4 Router Gigabit de Banda Dual Inalámb ico AC1750 • 10 Disco duro de										
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



			Estado Solido Ssd • 4 Logitech mobile speaker phone P710e • 30 Cable Patch Cord Categoria 6A de 3mts • 15 cable Patch Cord Categoria 6A de 1,5mts • 4 Canon image FORMU										
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



				LA DR-C240										
ESTRATÉGICO	Subgerencia de Planeación	Tecnologías de la Información y la Comunicación	Gestión TI	Implementar la política de gobierno digital en atención al decreto 1008 de 2018 y	IT 014	Política de Gobierno Digital	Consultoría	N.A	ME11	Gestión TI	8 Meses	2021	\$ 130.000.000,00	SI





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				al manual de gobierno digital, para la empresa SERVICIUDAD E.S.P a través de la recolección,										





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				valoración y análisis de la información existente y la construcción de los procesos y docume										





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				ntos, para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por mintic a través de sus guías.										



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
MISIONAL	Subgerencia Técnica y Operativa	Alcantarillado	Alcantarillado	Falta de reemplazo de La Cámara de Inspección de sistemas de alcantarillado que se dañó desde	IT 015	Software para controlar la reparación y mantenimiento de alcantarillado (Este software	Software / Hardware	N.A	ME10	Subgerencia Técnica y Operativa	6 meses	2022	\$ 80.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				hace 5 años y no ha sido reparada		acompaña una Cámara de Inspección de sistemas de alcantarillado)								

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
MISIONAL	Subgerencia Técnica y Operativa	Alcantarillado	Alcantarillado	Los vertimientos especiales deben estar controlados, cualquier parámetro por fuera de	IT 016	Sensores o medidores de calidad de agua, sobre los vertimientos especiales para hacer	Software / Hardware	N.A	ME10	Subgerencia Técnica y Operativa	12 Meses	2023	\$ 150.000.000	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				la normatividad perjudica significativamente la calidad de las fuentes superficiales.		trazabilidad de las fuentes superficiales.								

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
MISIONAL	Subgerencia Técnica y Operativa	Alcantarillado	Alcantarillado	La generación de certificados de vertimientos se realiza de forma manual, controlando de igual	IT 017	Software para gestión del proceso de Control de Vertimientos	Software	N.A	ME11	Subgerencia Técnica y Operativa	12 Meses	2022	\$ 80.000.000,00	SI



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				manera la información de visitas en terreno y los datos resultantes										



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
MISIONAL	Subgerencia Técnica y Operativa	Alcantarillado	Alcantarillado	En la parte operativa se requiere que los supervisores del servicio manejen la información de forma	IT 018	Sistema de Ordenes de Trabajo en Tiempo real (Para controlar el material utilizado en la	Software	N.A	ME10	Subgerencia Técnica y Operativa	12 Meses	2022	\$ 80.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				digital para que pueda ser controlada por la Entidad, el supervisor actúa mediante las PQR y		reparación de alcantarillado, tomar estadísticas por suscriptor, realizar monitoreo de las actividades								

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				necesidades de servicio, es necesario un control y seguimiento a las tareas asignadas a cada		des por ordenes de trabajo ejecutadas)								



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				uno de los supervisores, por tiempos de trámites y respuestas que se deben dar ante										



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				las PQRS y necesidades										
MISIONAL	Subgerencia Técnica y Operativa	Alcantarillado	Alcantarillado	La Entidad no cuenta con sistemas de modelación	IT019	Compra de un software de modelación	Software	N.A	ME12	Subgerencia Técnica y Operativa	4 Meses	2024	\$ 80.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				ión, se hace uso de aplicaciones gratuitas para hacer los análisis										
MISIONAL	Subgerencia Técnica y	Acueducto	Acueducto	Facilitar las Consultas	IT 020	Ampliación de medidores a	Software / Hardware	S08	ME04	Subgerencia Técnica y	12 Meses	2023	\$ 150.000.000	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
	Operativa			rápidas para las coordenadas		nivel de telemetría				Operativa				
MISIONAL	Subgerencia Técnica y Operativa	Acueducto	Potabilización de Agua	Se utiliza una plataforma de otra Entidad para la Gestión de los	IT 021	Implementación de un Sistema de Información para la gestión de los	Software	N.A	ME10	Subgerencia Técnica y Operativa	6 Meses	2021	\$ 50.000.000,00	SI



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				datos del laboratorio de Calidad de Agua lo que obliga a SERVICIUDAD E.SP a depender de un tercero		procesos del laboratorio de calidad de agua de la Entidad								



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				para un proceso misional y crítico										
MISIONAL	Subgerencia Técnica y Operativa	Aseo	Aseo	Mayor control y seguimiento al cumplimiento de rutas	IT 022	Software para seguimiento y medición de rutas	Software	N.A	ME10	Subgerencia Técnica y Operativa	12 Meses	2023	\$ 80.000.000,00	SI



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



MISIONAL	Subgerencia Comercial y de Mercado	Comercial	Aplica a todos los subprocesos que hacen uso del Sistema de Información Comercial	Se evidencia que la plataforma tecnológica utilizada como sistema de información comercial presenta obsolescencia tecnológica, no utiliza o implementa nuevas tecnologías disponibles para	IT 023	Implementar un nuevo Sistema de Información Comercial, que permita dinamizar la operación y gestión de los procesos comerciales, así como hacer uso de las nuevas tecnologías	Software	S04	ME10	Subgerencia Comercial y de Mercado	18 Meses	2022	\$ 450.000,00	SI
-----------------	------------------------------------	-----------	-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	-----	------	------------------------------------	----------	------	---------------	----





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



			<p>solucionar o gestionar la información, ocasionando que los procesos sigan estáticos a formas y procedimientos de varios años atrás.</p> <p>No permite de manera dinámica establecer</p>	<p>gías disponibles y redundar todos estos esfuerzos en la oferta de mejores servicios para los usuarios.</p> <p>El nuevo sistema de Información, también deberá permitir:</p> <p>-</p>															
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



			er nuevos procedimientos mediante el uso de prácticas como los BPM o flujos de trabajo, de igual manera no integra o utiliza plataformas móviles para el registro de información en tiempo real.	Sistematización de revisiones críticas - Integración del sistema comercial con los dispositivos móviles para actualizar de forma automática la información - Sistematización de										
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



			Los procesos implementados para el registro de pagos en línea o virtuales no son en tiempo real y requieren procesos manuales de carga y descarga de información por	procesos pendientes a nivel presupuestal: mediciones previas en terreno - Plataforma para controlar las finanzas del usuario en tiempo real - Módulo en el										
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



			parte de los colaboradores de la empresa . Actualmente existen tecnologías para lograr que estos pagos queden de manera inmediata en las plataformas comerciales. La oferta	sistema de información comercial, para permitir el control y gestión de toda la información relacionada con los medidores										
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



			de servicios virtuales es débil, ocasionando que la mayoría de requerimientos de los usuarios sean atendidos de manera presencial.										
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
MISIONAL	Subgerencia Comercial y de Mercado	Comercial	Facturación	Disminución de tiempos en la depuración de desviaciones significativas de bajo o mediano consumo										



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				identificadas en la visita de revisión crítica										
MISIONAL	Subgerencia Comercial y de Mercado	Comercial	Facturación	Falta una mayor integración entre el sistema										



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				comercial con los dispositivos móviles dado que actualmente, El sistema comercial se integra										



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				con los dispositivos móviles mediante cableado										
MISIONAL	Subgerencia Comercial y de Mercado	Comercial	Facturación	Eliminar el consumo de papel y permitir										



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				que se puedan ingresar en un sistema las novedades en terreno										



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
MISIONAL	Subgerencia Comercial y de Mercado	Comercial	Atención al Cliente	No hay control sobre lo que llega a financiar el usuario, hay causales mas repetitivas como errores										



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				en cobro, predio desocupado, cuando van a liquidar se debe revisar si el predio tiene una										





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				diferencia en consumo para evitar cobrarle al usuario, ese reporte se pasa al área de										



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				facturación,										
MISIONAL	Subgerencia Comercial y de Mercado	Comercial	Facturación	Llevar el registro y control de los medidores de la Entidad, en una										

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				hoja de vida por cada medidor, donde además del histórico de las acciones sobre el, se pueda controlar										

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				su vida útil.										
APOYO	Subgerencia Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	Tesorería	El sistema financiero no realiza el informe de flujo de caja,	IT 024	Integrador de pagos entre el Sistema Comercial y Financiero	Software	N.A	ME11	Subgerencia Administrativa y Financiera	5 Meses	2022	\$ 40.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				desde tesorería se deben revisar muchas cuentas a nivel presupuestal, el sistema ORION a través de los										

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				registros presupuestales debería mostrar la trazabilidad del proceso										
APOYO	Subgerencia Administrativa y	Gestión Financiera	Tesorería	Recaudo y pago de factura de los	IT 025	Software de control de recaud	Software	N.A	ME10	Subgerencia Administrativa y	6 Meses	2022	\$ 40.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
	Financiera			usuarios en línea (Falta de recurso humano y de automatización del proceso) Recaudo a través		o en línea en tiempo real				Financiera				

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				de PSE (Amplios tiempos de respuesta en las conciliación)										
APOYO	Subgerencia Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	Contabilidad	Se requiere dar cumplimiento a la	IT 026	Software para Facturación y nómina	Software-Consultoría	N.A	ME11	Subgerencia Administrativa y Financiera	6 Meses	2021	\$ 80.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				normatividad obligatoria de facturación y nómina electrónica		Electrónica								
APOYO	Subgerencia Administrativa y	Gestión Financiera	Contabilidad	Falta de un Sistema de informac	IT 027	Sistema de información de costos	Software	N.A	ME11	Subgerencia Administrativa y	8 Meses	2021	\$ 80.000.000,00	SI



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
	Financiera			ión de costos para analizar la operación por cada proceso misional y realizar una distribuc		para redistribución de costos a nivel administrativo y operativo				Financiera				





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				ión de costos desde toda la estructura administrativa al interior de la Entidad										



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
APOYO	Subgerencia Administrativa y Financiera	Gestión del Talento Humano	Talento Humano	Falta actualización del módulo de nómina en el Sistema Financiero para control de informac	IT 028	Actualización en el sistema financiero del módulo de nómina para alinearlos a las solicitudes de	Software	N.A	ME11	Subgerencia Administrativa y Financiera	5 Meses	2021	\$ 30.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				ión de MIPG		información desde MIPG								
APOYO	Subgerencia Administrativa y Financiera	Gestión Logística	Archivo	Falta de sistematización de las TRD en el Sistema de	IT 029	Actualizar el sistema de Información SAIA en su	Software	N.A	ME11	Subgerencia Administrativa y Financiera	8 Meses	2022	\$ 90.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				Información SAIA		última versión, incluyendo los siguientes componentes: Sistematizar las tablas de retención								
APOYO	Subgerencia Administrativa y Financiera	Gestión Logística	Archivo	Falta de digitalización del ciclo de vida del archivo de acuerdo a las										



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				TRD, en el sistema de Información SAIA		documental por dependencia en el Sistema de Información SAIA y digitalizar el ciclo de vida del								



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
						archivo de acuerdo a la tabla de retención documental								
APOYO	Subgerencia Administrativa y	Gestión Logística	Archivo	Falta de sistematización del archivo	IT 030	Sistematizar la información del histórico	Software	N.A	ME11	Subgerencia Administrativa y	6 Meses	2022	\$ 30.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
	Financiera			en custodia del tercero		o de archivos de la Entidad que esta en custodia del tercero				Financiera				
APOYO	Subgerencia Administrativa y	Gestión Logística	Aplica a todos los subprocesos	Subutilización o desactivación del	IT 031	Se requiere actualizar la	Software	N.A	ME11	Subgerencia Administrativa y	6 Meses	2022	\$ 80.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
	Financiera		que hacen uso del Sistema SAIA	Sistema de Información SAIA		plataforma SAIA a la última versión, implementando y aprovechando las nuevas funciones				Financiera				



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
						alidades existentes, para la gestión de información y optimización de los procesos que								



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
						esta plataforma tiene disponibles.								
APOYO	Secretaría General	Gestión Jurídica	Contratación	Falta de dinamismo en el control y trazabilidad de la información	IT 032	Software para el área de contratos que haga más	Software	N.A	ME11	Secretaría General	12 Meses	2023	\$ 70.000.000,00	SI



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				ión del Proceso de Contratos		dinámico o el tema de la contratación, Actualmente se está diseñando un procedimiento acorde								





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
						a la naturaleza contractual de la Entidad, el software debe contar con alertas para la								



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
						trazabilidad de la información de los contratos								
APOYO	Secretaría General	Gestión Jurídica	Contratación	Falta de integración en el Sistema Financiero de los	IT 033	Integrar dentro del Sistema financiero el	Software	N.A	ME11	Secretaría General	8 Meses	2023	\$ 40.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				procesos: Presupuesto y Contractual		presupuesto de la Entidad con el proceso contractual								
APOYO	Secretaría General	Gestión Jurídica	Defensa Jurídica -Mejora Normativa	Falta de Automatización del Proceso de	IT 034	Software para la Defensa Jurídica	Software	N.A	ME11	Secretaría General	12 Meses	2023	\$ 70.000.000,00	SI

CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				Contratación mediante un software con alertas										
EVALUACIÓN	Oficina de Control Interno	Control y Seguimiento	Control y Seguimiento	Todos los seguimientos a los Planes de	IT 035	Tablero de control para el seguimiento de los	Software	N.A	ME11	Oficina de Control Interno	12 Meses	2022	\$ 80.000.000,00	SI



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				mejoramiento se controlan desde excel de forma manual con la respectiva semaforización		planes de mejoramiento establecidos a partir de las auditorias y control de la								



CATÁLOGO INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

MACRO PROCESO	DEPENDENCIA DEL PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROBLEMAS / ACCIONES DE MEJORA	ID	NOMBRE INICIATIVA	Tipo de Iniciativa	ID Servicios asociadas	ID Metas estratégicas	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Tiempo total estimado	Fecha inicio o estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial
				Facilitar los seguimientos a los Planes de mejoramiento de forma didáctica		información del Índice de Transparencia y Acceso a la información pública								

Fuente: Ver Sesión N°12 Herramienta PETI SERVICIUDAD

7.5. Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos

La estrategia de servicios tecnológicos definida por la Dirección de la Oficina de TI, está definida de la siguiente manera:

7.5.1. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

La Dirección de la Oficina de TI ha definido los siguientes criterios de calidad de acuerdo con la metodología de ITIL y la NTC- ISO 9001:2018

IMAGEN Nª12. CRITERIOR DE CALIDAD



Fuente: Elaboración Propia

7.5.2. Infraestructura

La Infraestructura de TI de la Entidad se compone de: Computadores personales, antivirus, herramientas de ofimática, motor de base de datos, servidores de: almacenamiento, aplicaciones, transacciones, Software de virtualización y switch. se encuentra establecida en el documento de **Arquitectura de Infraestructura Tecnológica SERVICIUDAD**

7.5.3. Conectividad

La Entidad cuenta con dos canales WAN para acceder a los servicios a través de internet y aplicaciones corporativas: Canal de Internet Principal (40 MG) y Canal de Internet Sede Alternativa (20 MG)

7.5.4. Servicios de operación

La Entidad establece contratos de soporte, mantenimiento correctivo y preventivo con los proveedores de los sistemas de información tanto misionales como estratégicos

7.5.5. Herramienta de mesa de ayuda

Actualmente la Entidad cuenta con un sistema de información de apoyo llamado HESK, el cual se encarga de llevar el histórico y el control de las incidencias y requerimientos presentadas en los procesos de la Entidad, esta herramienta tiene documentado su respectivo manual de usuario.

7.5.6. Procedimientos de Gestión de TI

Actualmente el proceso de TI cuenta con la siguiente información documentada

- Procedimiento de Copias de Seguridad
- Política de Seguridad y privacidad de la información
- Política de Desarrollo e Implantación de los Sistemas de Información
- Política de Adquisición Tecnológica
- Manual de Mesa de ayuda

7.6. Uso y Apropiación

Actualmente la Entidad se encuentra en fase de planeación de la estrategia de Uso y apropiación de TI. Por otro lado, los servicios de la Entidad con los que se interactúan con la ciudadanía, se promueven mediante los canales de información tales como redes sociales y publicaciones en la página web de la Entidad.

8.MODELO DE PLANEACIÓN

Para todas las entidades la planeación es una herramienta imprescindible y elemental para establecer la hoja de ruta de las estrategias a implementar. De esta manera, el modelo de planeación del PETI de SERVICIUDAD E. S. P está enmarcado bajo la hoja de ruta definida con la priorización de proyectos con componente tecnológico en el horizonte de tiempo 2021-2024. En este sentido, la planeación de proyectos establecidos con su respectivo valor se puede visualizar a continuación.

TABLA N°11. HOJA DE RUTA PROYECTOS TI

PROYECTOS PETI																																							
Proyectos			2021					2022					2023					2024																					
Presupuesto			\$ 1.387.470.556 M					\$ 1.440.000.000 M					\$ 680.000.000 M					\$ 80.000.000 M																					
Nombre de proyecto																																							
Área Líder			F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Iniciativas de	Subgerencia de Planeación	IT 001																																					
		Plataforma Centralizada de Gestión de Indicadores																																					

PROYECTOS PETI

Proyectos		2021	2022	2023	2024
Presu puesto		\$ 1.387.470.556 M	\$ 1.440.000.000 M	\$ 680.000.000 M	\$ 80.000.000 M
	en Tiempo Real				
Subgerencia Técnica y Operativa	IT 021 Implementación de un Sistema de Información para la gestión de los procesos del	\$ 50.000.000 M			



PROYECTOS PETI

Proyectos	2021	2022	2023	2024
Presu puesto	\$ 1.387.470.556 M	\$ 1.440.000.000 M	\$ 680.000.000 M	\$ 80.000.000 M
nuevas fases para el cumpli miento de la política de Gobier no Digital y la obteni ción de Sellos de la Excele ncia ante				

PROYECTOS PETI

Proyectos		2021	2022	2023	2024
Presupuesto		\$ 1.387.470.556 M	\$ 1.440.000.000 M	\$ 680.000.000 M	\$ 80.000.000 M
Subgerencia de Planeación	IT 008 Plataforma de Gestión de usuarios (Trazabilidad y repositorio de cada usuario para determinar perfiles y accesos)		\$ 50.000.000 M		



PROYECTOS PETI																			
Proyectos		2021					2022					2023					2024		
Presu puesto		\$ 1.387.470.556 M					\$ 1.440.000.000 M					\$ 680.000.000 M					\$ 80.000.000 M		
	una Cámara de Inspección de sistemas de alcantarillado)																		



Subgerencia Comercial y de Mercado	IT 023	Implementar un nuevo Sistema de Información Comercial, que permita dinamizar la operación y gestión de los procesos comerciales, así como hacer uso de		
				\$ 450.000.000 M





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



las nuevas tecnologías disponibles y redundar todos estos esfuerzos en la oferta de mejores servicios para los usuarios.

El nuevo sistema



a de
Información,
también
deberá
permitir:

- Sistematización de revisiones críticas
- Integración del sistema comercial con los dispositivos móviles





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



s para
actuali
zar de
forma
autom
ática la
inform
ación
-
Sistem
atizaci
ón de
proces
os
pendie
ntes a
nivel
presup
uestal:
medici
ones
previas
en
terreno
-
Platafo
rma





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



para controlar las finanzaciones del usuario en tiempo real - Módulo en el sistema de información comercial, para permitir el control y gestión de toda la

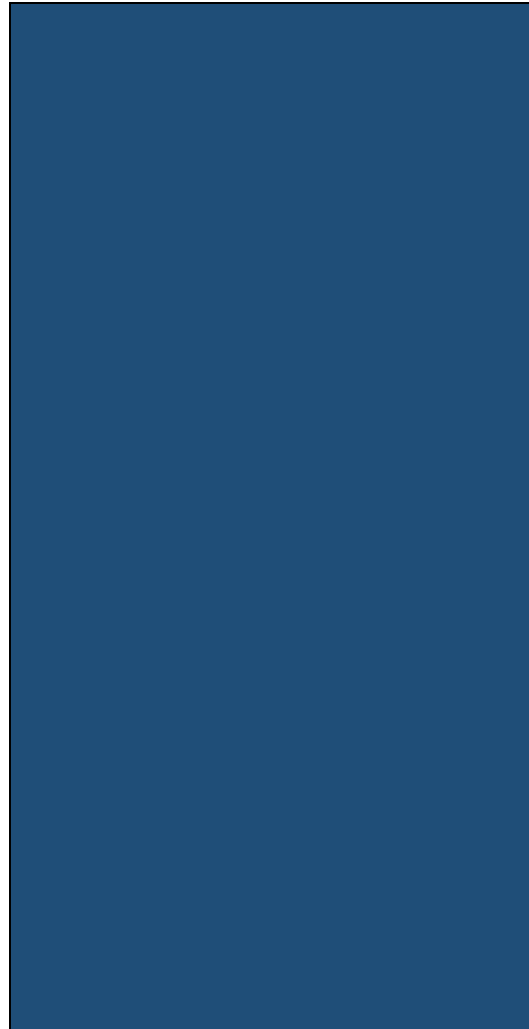




SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



información relacionada con los medidores



		PROYECTOS PETI															
Proyectos		2021				2022				2023				2024			
Presu puesto		\$ 1.387.470.556 M				\$ 1.440.000.000 M				\$ 680.000.000 M				\$ 80.000.000 M			
Subgerencia Administrativa y Financiera	IT 029	Actualizar el sistema de Información SAIA en su última versión, incluyendo los siguientes componentes: Sistematizar las															
						\$ 90.000.000 M											



PROYECTOS PETI		2021	2022	2023	2024
Proyectos	Presu puesto	\$ 1.387.470.556 M	\$ 1.440.000.000 M	\$ 680.000.000 M	\$ 80.000.000 M
	tablas de retención documental por dependencia en el Sistema de Información SAIA y digitalizar el ciclo de vida del				



PROYECTOS PETI																
Proyectos		2021	2022	2023	2024											
Presu puesto		\$ 1.387.470.556 M	\$ 1.440.000.000 M	\$ 680.000.000 M	\$ 80.000.000 M											
	Entida d que esta en custodi a del tercero															
Subg erenci a Admi nistrat iva y Finan ciera	IT 03 1 Se requier e actuali zar la platafo rma SAIA a la última versión , implem entand				\$ 80.000.000 M											



PROYECTOS PETI																			
Proyectos		2021					2022					2023					2024		
Presu puesto		\$ 1.387.470.556 M					\$ 1.440.000.000 M					\$ 680.000.000 M					\$ 80.000.000 M		
	o y aprovechando las nuevas funcionalidades existentes, para la gestión de información y optimización de los procesos que																		



PROYECTOS PETI

Proyectos	Presu puesto	2021				2022				2023				2024			
		\$ 1.387.470.556 M				\$ 1.440.000.000 M				\$ 680.000.000 M				\$ 80.000.000 M			
	partir de las auditorias y control de la información del Índice de Transparencia y Acceso a la información pública																

PROYECTOS PETI														
Proyectos		2021	2022	2023	2024									
Presu puesto		\$ 1.387.470.556 M	\$ 1.440.000.000 M	\$ 680.000.000 M	\$ 80.000.000 M									
Subgerencia Técnica y Operativa	IT 018	Sistema de Ordenes de Trabajo en Tiempo real (Para controlar el material utilizado en la reparación de alcantarillado, tomar												
		\$ 80.000.000 M												



PROYECTOS PETI																			
Proyectos		2021					2022					2023					2024		
Presu puesto		\$ 1.387.470.556 M					\$ 1.440.000.000 M					\$ 680.000.000 M					\$ 80.000.000 M		
	estadísticas por suscriptor, realizar monitoreo de las actividades por ordenes de trabajo ejecutadas)																		



PROYECTOS PETI																
Proyectos		2021	2022	2023	2024											
Presu puesto		\$ 1.387.470.556 M	\$ 1.440.000.000 M	\$ 680.000.000 M	\$ 80.000.000 M											
Subgerencia de Planeación	IT 004	Plataforma tecnológica para administrar la Información del Sistema de Gestión de Calidad y Planes de auditoría y														
		\$ 120.000.000 M														



PROYECTOS PETI																		
Proyectos		2021				2022				2023				2024				
Presu puesto		\$ 1.387.470.556 M				\$ 1.440.000.000 M				\$ 680.000.000 M				\$ 80.000.000 M				
		accion es de Mejora																
Secre taria Gener al	IT 03 2	Softwa re para el área de contrat os que haga más dinámi co el tema de la contrat ación, Actual mente											\$ 70.000.000 M					



PROYECTOS PETI

Proyectos	2021	2022	2023	2024
Presu puesto	\$ 1.387.470.556 M	\$ 1.440.000.000 M	\$ 680.000.000 M	\$ 80.000.000 M
se esta diseña ndo un procedi miento acorde a la natural eza contrac tual de la Entida d, el softwar e debe contar con alertas para la				



PROYECTOS PETI

Proyectos		2021	2022	2023	2024
	Presupuesto	\$ 1.387.470.556 M	\$ 1.440.000.000 M	\$ 680.000.000 M	\$ 80.000.000 M
	trazabilidad de la información de los contratos				
Secretaría General	IT 033 Integrar dentro del Sistema financiero el presupuesto de la			\$ 40.000.000 M	



PROYECTOS PETI

Proyectos		2021	2022	2023	2024
Presu puesto		\$ 1.387.470.556 M	\$ 1.440.000.000 M	\$ 680.000.000 M	\$ 80.000.000 M
	Entida d con el proces o contrac tual				
Secre taria General	IT 03 4 Softwa re para la Defens a Juridic a			\$ 70.000.000 M	
Subg erenci a Técn ica y	IT 01 6 Sensor es o medido res de calidad de			\$ 150.000.000 M	



PROYECTOS PETI

Proyectos		2021	2022	2023	2024
Presu puesto		\$ 1.387.470.556 M	\$ 1.440.000.000 M	\$ 680.000.000 M	\$ 80.000.000 M
Opera tiva	agua, sobre los vertimientos especiales para hacer trazabilidad de las fuentes superficiales				
Subg erencia Técnica y	IT 020 Amplia cion de medidores a nivel			\$ 150.000.000 M	



PROYECTOS PETI

Proyectos		2021	2022	2023	2024
Presu puesto		\$ 1.387.470.556 M	\$ 1.440.000.000 M	\$ 680.000.000 M	\$ 80.000.000 M
na de TI	005 oras y Scann er				
	IO-001 Hostin g del servido r y almace namien to de la aplicac ión SAIA	\$ 14.659.800,00			
	IO-003 Mante nimient o Correct ivo y Preven tivo del	\$ 52.654.508,00			



PROYECTOS PETI												
Proyectos		2021	2022	2023	2024							
Presu puesto		\$ 1.387.470.556 M	\$ 1.440.000.000 M	\$ 680.000.000 M	\$ 80.000.000 M							
IO - 00 4	Sistem a de Inform ación financi ero ORION											
	Mante nimient o Correct ivo y Preven tivo del Sistem a de Inform ación Comer cial	\$ 22.103.001,00										



PROYECTOS PETI																						
Proyectos		2021			2022			2023			2024											
Presu puesto		\$ 1.387.470.556 M			\$ 1.440.000.000 M			\$ 680.000.000 M			\$ 80.000.000 M											
	SICES P																					
IO - 002	Interne t, Correo s y Fortine t																					
IO - 006	Licenci as de Autoca d																					

En ejecución
Planeada



8.1. Indicador Proyectos de TI

El indicador establecido para medir los Proyectos definidos en la planeación de la hoja de ruta corresponde al indicador del subproceso de estrategia de TI.

TABLA Nª12. INDICADOR PROYECTOS DE TI

Código	Nombre	Frecuencia de medición		
IE01	Eficiencia en la implementación de proyectos con componente tecnológico	Trimestral		
Id Meta	Nombre meta asociada			
Variables		Fuente		
Variable 1	% de ejecución planeado de proyectos con componente tecnológico a la fecha de corte	Matriz de seguimiento proyectos Dirección Oficina de TI		
Variable 2	% de ejecución real de proyectos con componente tecnológico a la fecha de corte	Matriz de seguimiento proyectos Dirección Oficina de TI		
Formulación				
% de ejecución planeado de proyectos con componente tecnológico a la fecha de corte / % de ejecución real de proyectos con componente tecnológico a la fecha de corte				
Rangos				
Bueno	de	80%	a	100%
Intermedio	de	70%	a	79%
Malo	de	0	a	69%

Fuente: Ver sesión Nª 17 Herramienta PETI SERVICIUDAD.

9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

Las actividades de sensibilización y socialización para la comunicación del PETI se encuentran descritas a continuación de acuerdo a los grupos de interés establecidos dentro del Plan Estratégico.

TABLA Nª13. GRUPOS DE INTERÉS PETI

Grupo de interés	Subgrupo de Interés	Descripción	Características
Empleados	Empleados	Los empleados en SERVICIUDAD se clasifican en trabajadores oficiales y empleados públicos de libre nombramiento y remoción.	*Trabajadores Oficiales *Empleados Públicos
Agregaciones	Cámara de Comercio Dosquebradas	Es una entidad sin ánimo de lucro que busca representar a los diferentes empresarios y a la comunidad en general.	*Entidad sin Ánimo de lucro
	CAMACOL	Es una Asociación Gremial de carácter permanente, civil, sin ánimo de lucro, de orden Nacional, consultor del Gobierno en la formulación de políticas concernientes a la Industria de la Construcción y canalizador de recursos que se concretan en planes y actividades, para atender las	*Asociación Gremial Sin ánimo de Lucro permanente y Civil

Grupo de interés	Subgrupo de Interés	Descripción	Características
		necesidades directas de los afiliados y vinculados al sector de la construcción.	
	AMAC	Asociación Municipal Acueductos Comunitarios: organización cívica de carácter comunitario, sin ánimo de lucro, por patrimonio propio, personería jurídica y autonomía administrativa y financiera, integrada por los comités de acueductos, las juntas administradoras de acueductos, asociaciones de usuarios y las organizaciones ecológicas o ambientales no gubernamentales localizadas en el municipio de Dosquebradas.	*Organización Cívica sin ánimo de lucro

Grupo de interés	Subgrupo de Interés	Descripción	Características
Entes de Control y Regulación.	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tendrá como objetivo primordial lograr, en el marco de la ley y sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes y proyectos en materia del desarrollo territorial y urbano planificado del país, la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, teniendo en cuenta las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico.	*Entidad Gubernamental, formulador, ejecutor y emisor de políticas públicas en materia de desarrollo territorial y Urbano
	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	La SSPD es un Organismo de carácter técnico. Creado por la Constitución de 1.991 para que, por delegación del presidente de la República, ejerza el	*Entidad Gubernamental de carácter técnico para inspección y vigilancia de Servicios Públicos

Grupo de interés	Subgrupo de Interés	Descripción	Características
		control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios.	
	Comisión de Regulación y Agua Potable CRA	La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), es la entidad creada para regular los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia. (Art. 68 de la Ley 142 de 1994).	*Entidad Gubernamental que regula los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
	Contraloría Municipal de Dosquebradas	Ejerce el control político y fiscal a SERVICIUDAD, por ser una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden Municipal.	*Ente Gubernamental de Control Fiscal y Política
	Personería Municipal de Dosquebradas	La Personería de Dosquebradas, está instituida como Agente del Ministerio Público ante autoridades judiciales y administrativas para la defensa del orden jurídico, del patrimonio público y de los	*Entidad de Gobierno defensora del Orden Jurídico y Patrimonio Público

Grupo de interés	Subgrupo de Interés	Descripción	Características
		<p>derechos y garantías fundamentales para la guarda y promoción de los Derechos Humanos, la protección del interés público, la intervención en la solución de conflictos y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el orden municipal.</p>	
Proveedores	Proveedores	<p>Son personas naturales o jurídicas que suministran bienes y servicios a la entidad, los cuales deben estar debidamente inscritos en el banco de proveedores de la misma; su vinculación se lleva a cabo mediante contratos de prestación de servicio, de obra o de suministro según sea el caso y se rige bajo la Ley 142/94, y del Manual de Contratación de la empresa.</p>	<p>*Personales Naturales y Jurídicas prestadoras de Bienes y Servicios</p>

Grupo de interés	Subgrupo de Interés	Descripción	Características
Usuarios	Usuarios	La razón de ser de la existencia de la teoría del servicio público son los usuarios, que en los términos del artículo 14 de la Ley 142/94 , son las personas naturales o jurídicas que se benefician con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio; se trata entonces de la persona que recibe la facilidad o prestación con el fin de atender necesidades que en el contexto de Ley son esenciales.	*Personas Naturales y Jurídicas que se benefician de la prestación de un servicio

TABLA Nª14. PLAN DE COMUNICACIONES PETI

Eje Temático	Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
Estrategia de TI	Socialización y sensibilización de la	Todos	Página Web-Capacitación	Comunicado Oficial	Subgerente de Planeación - Director	Anual

Eje Temático	Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
	Estrategia de TI				Oficina de TI	
Caracterización de Servicios	Socialización y sensibilización sobre los Servicios Corporativos registrados en el SUIT	Empleados	Comité de Junta Directiva	Comunicado Oficial	Subgerente Comercial y de Mercadeo-Subgerente de Planeación	Anual
Modelo Operativo	Participación en la construcción del Plan de acción para fortalecer las capacidades institucionales de la Entidad	Empleados	Correo Electrónico	Comunicado Oficial	Profesional de Control Interno de Gestión-Subgerente de Planeación	Semestral
Marco Normativo PETI	Inclusión en el normograma de marco	Todos	Sistema de Información de Gestión	Comunicado Oficial	Director de TI-Secretario General-	Por Necesidad

Eje Temático	Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
	normativo de referencia en el Proceso de Tecnologías de Información y la Comunicación		Documental		Técnico 3 Contratos	
Matriz DOFA del Proceso de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Tomar como marco de referencia la DOFA en el desarrollo e implementación de Proyectos con Componente Tecnológico	Todos	Sistema de Información de Gestión Documental	Hoja de Ruta de Proyectos	Subgerente de Planeación - Director Oficina de TI	Semestral
Hallazgos sobre los Procesos de TI	Ejecutar las acciones de mejora diseñadas frente a	Todos	Sistema de Información de Gestión	Matriz de Seguimiento del Plan de	Profesional de Control Interno de Gestión-Dirección de TI	Trimestral

Eje Temático	Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
	los hallazgos en los Procesos de TI		Documental	Mejoramiento		
Iniciativas de Transformación Digital	Documento gráfico e informativo sobre los proyectos de transformación Digital que integran el PETI.	Todos	Intranet	Boletín Gráfico e Informativo	Comunicaciones-Dirección de TI	Trimestral
Tablero de Indicadores de TI	Socialización y Sensibilización de los Indicadores del Proceso de Tecnologías de la Información y Comunicación, alineados	Todos	Sesiones de Trabajo	Tablero de Control de Indicadores de TI con metas y variables	Consultoría de Gobierno Digital-Dirección de TI	Por meta de medición

Eje Temático	Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
	a buenas prácticas y objetivos estratégicos					
Control y Seguimiento de los Proyectos establecidos en el PETI	Realizar control y seguimiento sobre los Proyectos estipulados en el PETI, con el fin de evaluar la implementación de procesos de innovación y cumplimiento de la Estrategia	Todos	Comité de Gerencia	Comunicado Oficial	Subgerente de Planeación - Director Oficina de TI	Cuatrimestral
Publicación, Socialización y Sensibilización PETI	Socialización y Sensibilización del PETI	Todos	Página Web- Capacitación- Sesiones de Trabajo	Documento PETI	Subgerente de Planeación - Director Oficina de TI- Comunicaciones	Anual

Eje Temático	Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
	Construcción de un espacio en el que se contemple en las preguntas frecuentes que pueden tener los funcionarios de la Entidad, respecto al PETI.	Todos	Intranet	Nota Informativa	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Anual
	Repositorio de Información del PETI	Todos	Sistema de Información de Gobierno Digital	Banco de Proyectos	Líder de la Política de Gobierno Digital	Por Necesidad
	Publicación del PETI aprobado mediante Directiva	Todos	Página Web-Intranet	Documento PETI	Dirección de TI-Comunicaciones	Por Requerimiento

Fuente: Ver sesión Nª 16 Herramienta PETI SERVICIUDAD.



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



ANEXOS

2.4.1. HERRAMIENTA PETI SERVICIUDAD





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



BIBLIOGRAFIA

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI – Planeación de la Tecnología para la Transformación Digita. [en línea], [revisado el 10 de Enero de 2021]. Disponible en internet: [G.ES.06 Guía para la construcción del PETI - Arquitectura TI \(mintic.gov.co\)](#)



VALIDACIÓN DE EQUIVALENCIAS

Estructura guía PETI v1.0 de 2016		Guía PETI v2.0 2019	
Sección	Evidencia	Sección	Evidencia
1. Objetivo	Objetivo	Sesión 13	Objetivo
2. Alcance	Alcance	Sesión 13	Alcance
3. Marco normativo	Marco Normativo	Sesión 7	Marco Normativo
4. Rupturas estratégicas	Rupturas estratégicas	Consideraciones	Principios de la Transformación Digital
5.1. Estrategia de TI	Misión de TI	Sesión 9	Misión de TI
	Visión de TI	Sesión 9	Visión de TI
	Objetivos de TI	Sesión 9	Objetivos de TI
	Estrategia Sectorial	Evidencia complementaria de la fase 2	
	Plan Nacional de Desarrollo	Consideraciones	Principios de la Transformación Digital
	Plan decenal	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Plan estratégico institucional	Sesión 2	Objetivos institucionales
	Políticas de TI	Evidencia complementaria de la fase 3	
5.2. Uso y apropiación	Nivel de aceptación y uso de la tecnología	Sesión 6	Análisis DOFA

	Nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso	Sesión 6	Análisis DOFA
	Visión del directivo	Sesión 11	Visión de TI
5.3 Sistemas de Información	Situación actual de los sistemas de Información	Sesión 8	Catálogo de hallazgos
	Catálogo de Sistemas de Información	Evidencia complementaria de la fase 3	
5.4 Servicios tecnológicos	Situación actual de los servicios tecnológicos	Sesión 8	Catálogo de hallazgos
5.5 Gestión de Información	Situación actual de la entidad en materia de gestión de información	Sesión 8	Catálogo de hallazgos
5.6 Gobierno de TI	Estructura organizacional actual del área de TI	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Necesidades de recurso humano de TI	Sesión 8	Catálogo de hallazgos
5.7 Análisis financiero	Costos actuales de operación y funcionamiento del área de TI	Sesión 13	Iniciativas asociadas a la operación
6. Entendimiento estratégico	Plan estratégico de la institución pública, sector o territorio	Sesión 2	Estrategia de la entidad

	Estructura del sector	Evidencia complementaria de la fase 1	
	Estructura organizacional de la entidad	Evidencia complementaria de la fase 1	
	Ubicación de los procesos relacionados con las tecnologías de la información en el sistema de gestión de calidad.	Evidencia complementaria de la fase 1	
	Necesidades de información	Sesión 10	Catálogo de hallazgos
	Alineación de TI con los procesos	Sesión 4	Recursos vs procesos
7.1 Estrategia de TI	Objetivos de TI	Sesión 11	Objetivos de TI
	Estrategia de TI vs Plan sectorial o territorial	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Estrategia de TI vs plan estrategia de la entidad	Sesión 11	Objetivos de TI vs Objetivos de la entidad
7.2 Gobierno de TI	Marco legal y normativo	Sesión 7	Marco Normativo
	Instancias de toma de decisión	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Estructura organizacional de TI	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Roles y perfiles de TI	Evidencia complementaria de la fase 3	

	Modelo de gestión de proyectos	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Acuerdos de nivel de servicios	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Cadena de valor de TI	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Procesos de TI	Sesión 4	Procesos o procedimientos
	Indicadores de procesos de TI	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Esquema de transferencia del conocimiento	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Plan de implementación de procesos	Sesión 12	Iniciativas de transformación
7.3 Gestión de información	Iniciativas de información	Sesión 12	Iniciativas de transformación
	Arquitectura de información	Evidencia complementaria de la fase 3	
7.4 Sistemas de información	Iniciativas de sistemas de información	Sesión 12	Iniciativas de transformación
	Arquitectura de sistemas de información	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Proceso de soporte técnico	Evidencia complementaria de la fase 3	
7.5 Modelo de gestión de servicios tecnológicos	Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios TIC	Evidencia complementaria de la fase 3	

	Arquitectura de hardware	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Conectividad	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Servicios de operación	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Mesa de servicios	Evidencia complementaria de la fase 3	
	Procedimientos de gestión	Evidencia complementaria de la fase 3	
7.6 Uso y apropiación	Iniciativas de uso y apropiación	Sesión 12	Catálogo de iniciativas de transformación
8. Modelo de planeación	Lineamientos o principios que rigen el plan TIC	Consideraciones	Lineamientos de TD del PND
	Actividades estratégicas	Sesión 11	Catálogo de brechas
	Mapa de ruta	Sesión 15	Hoja de ruta
	Indicadores de dominios		Hoja de ruta
	Proyección presupuesta TI	Sesión 15	Hoja de ruta
	Plan de inversión de sistemas de información	Sesión 15	Hoja de ruta
	Plan de proyectos de servicios tecnológicos	Sesión 15	Hoja de ruta
	Plan proyecto inversión	Sesión 15	Hoja de ruta



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



9. Plan de comunicaciones del PETI	Plan de comunicaciones del PETI	Sesión 16	Plan de comunicaciones del PETI
------------------------------------	---------------------------------	-----------	---------------------------------

Fuente: Guía para la construcción del PETI MinTIC

