



Alcaldía de
Neiva
2024 - 2027

**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN (PETI) - 2025
MUNICIPIO DE NEIVA**



mipg
modelo integrado
de planeación y
gestión

**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
(PETI) - 2025**

**SECRETARIA GENERAL – SERVICIOS TECNOLÓGICOS
MUNICIPIO DE NEIVA**

Municipio de Neiva

NEIVA, ENERO DE 2025



TABLA DE CONTENIDO

1	CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	1
2	INTRODUCCIÓN.....	2
3	OBJETIVO DEL DOCUMENTO	4
4	ALCANCE DEL DOCUMENTO	5
5	CONTEXTO NORMATIVO	6
6	MOTIVADORES ESTRATÉGICOS	11
6.1	Estrategia Institucional.....	11
6.1.1	Misión.....	11
6.1.2	Visión.....	11
6.2	La Política de Gobierno Digital.....	11
6.3	Las líneas de acción de la Política de Gobierno Digital	11
6.4	Iniciativas dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital.....	12
7	CONTEXTUALIZACIÓN DE LAS TENDENCIAS TECNOLÓGICAS	13
8	CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LA ENTIDAD.....	16
8.1	Servicios institucionales, trámites y Otros Procedimientos Administrativos	16
8.1.1	Secretaría de Hacienda	16
8.1.2	Departamento Administrativo de Planeación	17
8.1.3	Secretaría de Movilidad	19
8.1.4	Secretaría de Deporte y Recreación	21
8.1.5	Secretaría de Desarrollo Agropecuario	21
8.1.6	Secretaría de Salud	21
8.1.7	Secretaría de Gobierno.....	22
8.1.8	Secretaría de Educación	23
8.1.9	Secretaría de General.....	24
9	ESTRATEGIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.....	25
9.1	Alcance.....	26
9.2	Objetivos de TI.....	26
10	SITUACION ACTUAL DE SERVICIOS DE TI.....	29
11	NECESIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	34
11.1	Servicios institucionales y trámites	34
11.2	Servicios de TI.....	34
11.3	Mesa de ayuda	35
11.4	Gestión de datos e información.....	35
11.5	Sistemas de información.....	36
11.6	Construcción de software	36
11.7	Infraestructura tecnológica	36
11.8	Seguridad de la información.....	37
11.9	Uso y apropiación.....	37
11.10	Políticas, lineamientos e instructivos.....	38
12	PORTAFOLIO DE INICIATIVAS	39
13	PRIORIZACIÓN DE INICIATIVAS Y HOJA DE RUTA PARA EL AÑO 2025	42
13.1	Priorización de proyectos.....	42
13.2	Seguimiento PETI.....	44
14	PLAN DE COMUNICACIONES.....	45
14.1	Grupos de interés y de Valor.....	45
14.2	Actividades para la divulgación	45



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Control de cambios	1
Tabla 2 - Contexto normativo.....	10
Tabla 3 - Las líneas de acción de la Política de Gobierno Digital	12
Tabla 4 - Iniciativas dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital	12
Tabla 5 - Tendencias tecnológicas.....	15
Tabla 6 - Trámites y otros procedimientos secretaría de hacienda	17
Tabla 7 - Trámites y otros procedimientos departamento administrativo de planeación	19
Tabla 8 - Trámites y otros procedimientos secretaría de movilidad.....	21
Tabla 9 - Trámites y otros procedimientos secretaría deportes y recreación.....	21
Tabla 10 - Trámites y otros procedimientos secretaría de desarrollo agropecuario.....	21
Tabla 11 - Trámites y otros procedimientos secretaría de salud.....	21
Tabla 12 - Trámites y otros procedimientos secretaría de gobierno.....	23
Tabla 13 - Trámites y otros procedimientos secretaría de educación	24
Tabla 14 - Trámites y otros procedimientos secretaría general	24
Tabla 15 - Situación actual de los servicios de TI	33
Tabla 16 - Oportunidad de mejora servicios institucionales y trámites.....	34
Tabla 17 - Oportunidad de mejora servicios de TI	35
Tabla 18 - Oportunidad de mejora mesa de ayuda.....	35
Tabla 19 - Oportunidad de mejora gestión de datos e información	35
Tabla 20 - Oportunidad de mejora sistemas de información.....	36
Tabla 21 - Oportunidad de mejora construcción de software	36
Tabla 22 - Oportunidad de mejora infraestructura tecnológica	37
Tabla 23 - Oportunidad de mejora seguridad de la información	37
Tabla 24 - Oportunidad de mejora uso y apropiación	37
Tabla 25 - Oportunidad de mejora políticas, lineamientos e instructivos	38
Tabla 26 - Portafolio de iniciativas.....	41
Tabla 27 - Priorización de proyectos.....	44
Tabla 28 - Seguimiento PETI	44
Tabla 29 - Grupo de interés y valor	45
Tabla 30 - Actividades para la divulgación.....	45

1 CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	27/05/2016	Versión Inicial Ing. Ángel Antonio Cruz Esquivel – Asesor TIC del despacho Ing. Isabel Cristina Cleves Rodríguez - Contratista – Oficina TIC
1.1	23/08/2016	Revisión Planeación – Humberto Quintero – Contratista.
1.2.	07/12/2017	Actualización – modernización de la Alcaldía. Ing. Oscar Hernando Motta Valencia – Asesor TIC del Despacho Ing. Isabel Cristina Cleves Rodríguez - Contratista – Oficina TIC
1.3	24/01/2020	Actualización. Ing. German Yobany Beltrán Rondón, Líder de TIC – Asesor de Despacho. Ing. Edgar Mauricio Perdomo Vargas – Contratista – Secretaría de TIC y Competitividad.
1.4	31/01/2020	Revisión Planeación – Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
2.0	30/12/2020	Actualización. Ing. German Yobany Beltrán Rondón – Secretario de TIC. Ing. Jorge Henao González – Contratista Secretaría de TIC
2.1	28/01/2021	Revisión Planeación – Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
2.2	28/01/2022	Actualización. Ing. German Yobany Beltrán Rondón – Secretario de TIC. Ing. Juan Carlos Rodríguez Losada – Contratista Secretaría de TIC
2.3	25/01/2023	Actualización. Ing. German Yobany Beltrán Rondón – Secretario de TIC.
2.4	26/01/2024	Actualización. Secretaría de TIC
2.5	27/01/2025	Actualización. Secretaría General

Tabla 1 Control de cambios

2 INTRODUCCIÓN

El plan estratégico de tecnologías de la información y comunicación del ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones refiere que dentro de las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia potencia mundial de la vida”, se establece la importancia de la democratización de las TIC para desarrollar una sociedad del conocimiento y la tecnología, conectada con el saber y los circuitos globales. Esta democratización gira en torno a seis (6) ejes: Conectividad, Sociedad del conocimiento, Ecosistema seguro, Prevención, Fortalecimiento de la industria y Contenido audiovisual, los cuales deben ser abordados por todas las entidades públicas en aras de asegurar el cierre acelerado de la brecha digital y a su vez la generación de más oportunidades para los colombianos.

El Decreto 767 de 2022, por el cual se actualizan los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital, establece dentro de su modelo el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene los lineamientos que deberán desarrollar las entidades en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, entre ellas, el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, sobre el cual está basado dicho documento.

La Oficina de Tecnologías de la Información del Ministerio TIC, a través de la definición de su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2023-2026, tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información contempla las etapas de comprender, analizar, construir, programar, ejecutar e iterar de acuerdo con las iniciativas estratégicas de TI, el portafolio de proyectos y su hoja de ruta de manera dinámica y a través de un seguimiento de la gestión de proyectos de TI.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información busca entonces recopilar el sentir de la entidad, identificar las oportunidades y finalmente proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad. Es así como el presente documento, denominado PETI, se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, y define las iniciativas como hoja de ruta en materia de tecnología de información articulados con los retos de transformación y mejora del Ministerio.

Así mismo, la Política de Gobierno Digital se actualizó mediante el Decreto 767 de 2022, la cual se entiende como el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio.



El área de TI de la entidad, a través de la definición de su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (2024 – 2027), tendrá la oportunidad de transformar digitalmente la vida de la comunidad, los servicios tecnológicos que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TIC del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TIC que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

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

- Impulsar la transformación digital del Municipio de Neiva y de la entidad por intermedio de un portafolio de proyectos que estén alineados con los objetivos y metas de la alta gerencia, de tal manera que apalanquen y ayuden a la entidad alcanzar las metas del Plan de Desarrollo a través de estrategias en el corto, mediano y largo Plazo.
- Identificar y apropiar herramientas tecnologías que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones gerenciales de éxito.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TIC.
- Adoptar Tecnologías disruptivas para apoyar la gestión institucional.
- Impulsar y adoptar metodologías de formación de conocimiento de base tecnológica, Ciencia e Innovación.
- Apropiar el portafolio institucional de servicios en la comunidad a través de Accesos Digitales.

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

Alcaldía de
Neiva



3 OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa el camino a seguir por la entidad durante el periodo 2025 y recoge las necesidades y oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TIC para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital para la transformación digital del Municipio de Neiva.



Alcaldía de
Neiva

4 ALCANCE DEL DOCUMENTO

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) está alineado con los dominios definidos en el modelo de gestión, los cuales son: Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad.

A su vez, el PETI incluye la estrategia de TIC en la organización, la identificación de hallazgos y oportunidades, la definición del portafolio de iniciativas y proyectos, culminando con el mapa de ruta con el cual la entidad ejecutará la transformación digital del territorio.



Alcaldía de
Neiva

5 CONTEXTO NORMATIVO

A continuación, se relaciona la normativa que sustenta el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

Marco Normativo	Descripción
Decreto 1151 de 2008	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones
Ley 1955 del 2019	Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
Ley 1273 de 2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAIS" "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	<p>El artículo 14 lo siguiente "Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario.</p> <p>Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración. El envío de la información por fax o por cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública, prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate, siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite".</p>

Decreto 1413 de 2017	En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 4485 de 2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
Decreto 235 de 2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
Decreto 2364 de 2012	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
Decreto 2433 de 2015	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las Comunicaciones.
Decreto 728 2016	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a internet inalámbrico
Decreto 728 de 2017	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico.

Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 2106 del 2109	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Publica Efectiva
Decreto 620 de 2020	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
Resolución 2710 de 2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
Resolución 3564 de 2015	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Resolución 3564 2015	Reglamenta algunos artículos y párrafos del Decreto número 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la Información para discapacitados)
Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.
CONPES 3292 de 2004	Señala la necesidad de eliminar, racionalizar y estandarizar trámites a partir de asociaciones comunes sectoriales e intersectoriales (cadenas de trámites), enfatizando en el flujo de información entre los eslabones que componen la cadena de procesos administrativos y soportados en desarrollos tecnológicos que permitan mayor eficiencia y transparencia en la prestación de servicios a los ciudadanos.
Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018	La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.
CONPES 3854 - Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016	El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con

	<p>cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atender contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo.</p>
Decreto 415 de 2016	<p>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.</p>
CONPES 3975 de 2019 – Política Nacional de Transformación Digital	<p>Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.</p>
Circular No. 02 de 2019	<p>Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.</p>
Directiva No. 02 de 2019	<p>Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.</p>
Resolución 1519 de 2020	<p>Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos sobre Transparencia en el acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital web y datos abiertos. Contiene cuatro anexos, el primero desarrolla las directrices de accesibilidad web; el segundo incorpora nuevos estándares de transparencia y divulgación de contenidos; el tercero dispone medidas en materia de seguridad digital; y el cuarto dispone condiciones sobre datos abiertos.</p> <p>Desarrolla las bases para impulsar la transformación digital de las entidades públicas, a partir de cambios en los sitios web y las nuevas sedes electrónicas de las entidades.</p>
Ley 2108 de 2021	<p>Esta ley tiene por objeto establecer dentro de los servicios públicos de telecomunicaciones, el acceso a Internet como uno de carácter esencial, con el fin de propender por la universalidad para garantizar y asegurar la prestación del servicio de manera eficiente, continua y permanente, permitiendo la conectividad de todos los habitantes del territorio nacional, en especial de la población que, en razón a su condición social o étnica se encuentre en situación de vulnerabilidad o en zonas rurales y apartadas.</p>
	<p>El CONPES emite la Política Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 2022 – 2031, con el objetivo de incrementar la contribución CTI al desarrollo social, económico y ambiental del país. De la política destaca:</p>

 <p>Alcaldía de Neiva 2024 - 2027</p>	<p align="center">PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (PETI) - 2025 MUNICIPIO DE NEIVA</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p>
<p>CONPES 4069 de 2021</p>	<p>Enfoque diferencial, territorial y participativo, para garantizar la transferencia de conocimiento y el fortalecimiento de los procesos de investigación y creación.</p> <p>Parte de 7 ejes estratégicos, que son: (i) fomentar el talento y el empleo en CTI; (ii) mejorar la generación de conocimiento; (iii) aumentar la adopción y la transferencia de tecnología; (iv) incrementar la apropiación social del conocimiento; (v) aumentar el uso de las potencialidades regionales, sociales, e internacionales; (vi) mejorar la dinamización del Sistema Nacional de CTI (SNCTI), e (vii) incrementar y optimizar la financiación en CTI. Proyecta a 2031 una inversión del 1% del PIB nacional anual en investigación y desarrollo.</p>	
<p>Decreto 767 de 2022</p>	<p>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.</p>	
<p>Decreto 338 de 2022</p>	<p>"Por el cual se adiciona el Título 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones".</p>	
<p>Resolución 01117 de 2022</p>	<p>Por la cual se establecen los lineamientos de transformación digital para las estrategias de ciudades y territorios inteligentes de las entidades territoriales, en el marco de la Política de Gobierno Digital.</p>	
<p>Decreto 1263 de 2022</p>	<p>Por el cual se adiciona el Título 22 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de definir lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública.</p>	

Tabla 2 - Contexto normativo

Alcaldía de
Neiva

6 MOTIVADORES ESTRATÉGICOS

6.1 Estrategia Institucional

6.1.1 Misión

“Servir a la comunidad, promover la prosperidad general, prestar los servicios públicos que determine la constitución y la ley, construir obras públicas que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, la convivencia ciudadana, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales que le corresponden como fundamento en los principios orientadores de la función pública”.

6.1.2 Visión

“Generar un liderazgo incluyente con todos los actores de la sociedad neivana, que permita impulsar el crecimiento y desarrollo económico visionario que reduzca la desigualdad, mejorando las condiciones de vida de la población mediante la ejecución de un programa de gobierno viable y realizable, que produzca cambios sociales que genere un desarrollo con alto grado de competitividad sustentable con prioridad de la FAMILIA NEIVANA.”

6.2 La Política de Gobierno Digital

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

Entidad. Así mismo, la Política de Gobierno Digital se desarrollará a través de un esquema que articula los elementos que la componen: gobernanza, innovación pública digital, habilitadores, líneas de acción, e iniciativas dinamizadoras, con el fin de lograr su objetivo.

6.3 Las líneas de acción de la Política de Gobierno Digital

Están orientadas a desarrollar servicios y procesos inteligentes, tomar decisiones basadas en datos y consolidar un estado abierto, con el fin de articular las iniciativas dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital. Estas Líneas de acción se materializarán en las sedes electrónicas de cada uno de los sujetos obligados, siguiendo los estándares señalados para tal fin. En el proceso de registro de los nombres de dominio requeridos para la implementación de la Política de Gobierno Digital, se deberá realizar la articulación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, acorde con la normativa que regula la materia. Las líneas de acción de la política son las que indica la siguiente tabla:

Nombre	Descripción
Servicios y procesos inteligentes	Esta línea de acción busca desarrollar servicios y procesos digitales, automatizados, accesibles, adaptativos y basados en criterios de calidad a partir del entendimiento de las necesidades del usuario y su experiencia, implementando esquemas de atención productiva y el uso de tecnologías emergentes.
Decisiones basadas en datos	Esta línea de acción busca promover el desarrollo económico y social del país impulsado por datos, entendiéndolos como infraestructura y activos estratégicos, a través de mecanismos de gobernanza para el acceso, Intercambio, reutilización y explotación de datos.
Estado abierto	Esta línea de acción busca promover la transparencia en la gestión pública con un enfoque de apertura por defecto, y el fortalecimiento de escenarios de dialogo que promuevan la confianza social e institucional.

Tabla 3 - Las líneas de acción de la Política de Gobierno Digital

6.4 Iniciativas dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital

Comprende los proyectos de transformación digital y las estrategias de ciudades y territorios inteligentes, a través de las cuales se materializan las líneas de acción, que permiten dar cumplimiento al objetivo de la política de Gobierno Digital con la implementación de mecanismos de compra pública que promuevan la innovación pública digital, las iniciativas dinamizadoras de la política son los que indica la siguiente tabla:

Nombre	Descripción
Proyectos de transformación digital	Esta iniciativa dinamizadora comprende aquellos proyectos que aporten a la generación de valor público mediante aprovechamiento de las capacidades que brindan el uso y la apropiación de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para alcanzar los objetivos institucionales.
Estrategias de ciudades y territorios inteligentes	Esta iniciativa dinamizadora busca desarrollar estrategias de ciudades y territorios inteligentes, a través de uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como herramientas de transformación social, económica y ambiental de los territorios.

Tabla 4 - Iniciativas dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital

7 CONTEXTUALIZACIÓN DE LAS TENDENCIAS TECNOLÓGICAS

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

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

Nombre	Descripción
Aplicaciones móviles	Es un software diseñado para funcionar en dispositivos móviles.
Uso de nube - Software como servicio.	Es un software provisto por un tercero, el cual éste se encarga de todos los aspectos relacionados con el suministro y la administración del hardware, software de ejecución y el software entregado al cliente final. El cliente por lo general paga una suscripción periódica por el derecho a usar este software bajo ciertas condiciones.
Uso de nube - Plataforma como servicio.	Es un software de implementación y ejecución (servidores web, servidores de aplicaciones, etc.) provisto por un tercero, el cual éste se encarga de todos los aspectos relacionados con el suministro y la administración del hardware y el software de implementación y ejecución. El cliente por lo general paga una suscripción periódica por el derecho a usar este software bajo ciertas condiciones.
Uso de nube - Infraestructura como servicio.	Es infraestructura provista por un tercero, el cual éste se encarga de todos los aspectos relacionados con el suministro y la administración del hardware. El cliente por lo general paga una suscripción periódica por el derecho a usar esta infraestructura de hardware bajo ciertas condiciones.
Automatización de procesos con motor BPM (Business Process Manager)	Es un software que permite diseñar de manera gráfica flujos de proceso, y así mismo, es capaz de interpretar la definición de este flujo y proveer un entorno para su ejecución.
Automatización de procesos con motor RPA (Robotic Process Automation)	Es un software robot que emula las interacciones humanas con las soluciones tecnológicas, logrando automatizar actividades de un proceso.
Software para análisis de datos descriptivo	Las soluciones de analítica descriptiva consisten en almacenar y realizar agregaciones de datos históricos, visualizándolos de forma que puedan ayudar a la comprensión del estado actual y pasado del negocio.

Software para análisis de datos descriptivo	Las soluciones de analítica descriptiva consisten en almacenar y realizar agregaciones de datos históricos, visualizándolos de forma que puedan ayudar a la comprensión del estado actual y pasado del negocio.
Software para análisis de datos predictivo.	Las soluciones de analítica predictiva permiten realizar un análisis avanzado que utiliza datos nuevos e históricos para predecir la actividad futura, el comportamiento y las tendencias.
Software para análisis de datos cognitivo.	Las soluciones de análisis cognitivo, permiten usar un método de análisis de naturaleza cualitativa que permite caracterizar la actividad cognitiva subyacente al desempeño de un individuo o grupo de individuos cuando se enfrentan a una tarea determinada, así como caracterizar la tarea misma.
Blockchain	Un sistema en el que se mantiene un registro de las transacciones realizadas en varias computadoras que están vinculadas en una red peer to peer. Es la tecnología en la cual funcionan las criptomonedas.
Gestión y análisis de datos estructurados (Motores ETL - ELT, Bodegas de datos y Datamart).	<p>ETL - ELT: Herramientas de software que permiten manejar el flujo de integración de grandes volúmenes de datos.</p> <p>Bodegas de datos - Datamart: Repositorios diseñados para consolidar los datos que son sujetos a ser explotados a través de soluciones analíticas.</p>
Gestión y análisis de datos no estructurados (documentos, audios, videos) con Big Data	Solución para gestionar grandes volúmenes de datos de naturaleza estructurada y no estructurada (videos, audios, documentos, señales, etc.)
Herramientas de gestión de calidad de datos.	Soluciones de software para programar tareas de limpieza y transformación de datos.
Bases de datos NoSQL (Not Only SQL)	Repositorios que permiten almacenar datos estructurados y no estructurados.
Arquitectura de sistemas orientada a servicios SOA	Estilo de Arquitectura donde la interoperabilidad se basa en el intercambio de información a través de servicios.
Arquitectura de sistemas orientada a Microservicios	Estilo de Arquitectura que alienta la construcción de aplicaciones autónomas en sus recursos físicos y lógicos, aumentando de manera considerable las capacidades de escalabilidad, mantenibilidad, integración y despliegue continuos.
Máquinas virtuales (Virtualización de hardware)	Tecnología que permite a nivel de software emular las funciones provistas por un hardware.
Virtualización de sistema operativo en contenedores (Docker)	Tecnología que permite a nivel de software emular las funciones provistas por un Sistema Operativo de un hardware.
Metodologías ágiles.	Metodología que permite la entrega rápida de resultados a través prácticas ágiles, promoviendo en gran medida la interacción humana, así como la entrega constante de productos y retroalimentación temprana de los resultados generados.
Devops	Es una práctica de ingeniería de software que tiene como objetivo unificar el desarrollo de software (Dev) y la operación del software (Ops). La principal característica del movimiento



	DevOps es defender enérgicamente la automatización y el monitoreo en todos los pasos de la construcción del software, desde la integración, las pruebas, la liberación hasta la implementación y la administración de la infraestructura.
Arquitectura Empresarial con el marco TOGAF 9.2	Marco de trabajo que permite realizar ejercicios de Arquitectura Empresarial.
Gobierno y Gestión de TI con el marco COBIT 2019	Es el Marco de Referencia más usado en el mundo en el cual se integran las mejores prácticas en Gobierno TI y Gestión TI.
Gestión de servicios de TI con el marco ITIL v4	Es un marco de referencia en el cual se integran las mejores prácticas en la conformación y gestión de Servicios de TI.

Tabla 5 - Tendencias tecnológicas



Alcaldía de
Neiva

8 CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LA ENTIDAD

8.1 Servicios institucionales, trámites y Otros Procedimientos Administrativos

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

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

Los Procedimientos Administrativos (OPA) son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

A continuación, se caracterizan los servicios y trámites que dispone la entidad para la atención de los ciudadanos.

8.1.1 Secretaría de Hacienda

ID	Nombre	Usuarios	Canal de solicitudes
SVT-001	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Ciudadanos	Portal Web
SVT-002	Certificado de paz y salvo	Ciudadanos	Portal Web
SVT-003	Certificado de retención de ICA	Ciudadanos	Portal Web
SVT-004	Certificado de retención de IVA	Ciudadanos	Portal Web
SVT-005	Certificado de retención en la fuente	Ciudadanos	Portal Web
SVT-006	Contribución por valorización	Ciudadanos	Portal Web
SVT-007	Corrección de errores e inconsistencias en las declaraciones y recibos de pago	Ciudadanos	Portal Web
SVT-008	Declaración bimestral de retención en la fuente impuesto de industria y comercio y avisos y tableros	Ciudadanos	Portal Web
SVT-009	Declaración Unica de Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros		
SVT-010	Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Ciudadanos	Portal Web
SVT-011	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Ciudadanos	Portal Web
SVT-012	Devolución y/o compensación de pagos en exceso	Ciudadanos	Portal Web

	y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios		
SVT-013	Exención del impuesto de espectáculos públicos	Ciudadanos	Portal Web
SVT-014	Exención del impuesto de industria y comercio	Ciudadanos	Portal Web
SVT-015	Exención del impuesto predial unificado	Ciudadanos	Portal Web
SVT-016	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Ciudadanos	Portal Web
SVT-017	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Ciudadanos	Portal Web
SVT-018	Factura Única Preferencial	Ciudadanos	Portal Web
SVT-019	Impuesto a la publicidad visual exterior	Ciudadanos	Portal Web
SVT-020	Impuesto al degüello de ganado menor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-021	Impuesto de alumbrado público Declaración de recaudo - comercializadores de energía	Ciudadanos	Portal Web
SVT-022	Impuesto de alumbrado público régimen general	Ciudadanos	Portal Web
SVT-023	Impuesto de delineación urbana	Ciudadanos	Portal Web
SVT-024	Impuesto de espectáculos públicos	Ciudadanos	Portal Web
SVT-025	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Ciudadanos	Portal Web
SVT-026	Impuesto predial unificado	Ciudadanos	Portal Web
SVT-027	Impuesto sobre casinos y juegos permitidos	Ciudadanos	Portal Web
SVT-028	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Ciudadanos	Portal Web
SVT-029	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Ciudadanos	Portal Web
SVT-030	Factura Única Preferencial	Ciudadanos	Portal Web
SVT-031	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	Ciudadanos	Portal Web

Tabla 6 - Trámites y otros procedimientos secretaría de hacienda

8.1.2 Departamento Administrativo de Planeación

ID	Nombre	Usuarios	Canal de solicitudes
SVT-032	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Ciudadanos	Portal Web
SVT-033	Ajuste de un plan parcial adoptado	Ciudadanos	Portal Web
SVT-034	Asignación de nomenclatura		
SVT-035	Certificado de estratificación socioeconómica	Ciudadanos	Portal Web
SVT-036	Certificado de riesgo de predios	Ciudadanos	Portal Web
SVT-037	Concepto de norma urbanística	Ciudadanos	Portal Web

SVT-038	Concepto de uso del suelo	Ciudadanos	Portal Web
SVT-039	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	Ciudadanos	Portal Web
SVT-040	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	Ciudadanos	Portal Web
SVT-041	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	Ciudadanos	Portal Web
SVT-042	Determinantes para la formulación de planes parciales	Ciudadanos	Portal Web
SVT-043	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Ciudadanos	Portal Web
SVT-044	Formulación del proyecto de plan de implantación	Ciudadanos	Portal Web
SVT-045	Formulación del proyecto de plan de regularización	Ciudadanos	Portal Web
SVT-046	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	Ciudadanos	Portal Web
SVT-047	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Ciudadanos	Portal Web
SVT-048	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	Ciudadanos	Portal Web
SVT-049	Legalización urbanística de asentamientos humanos	Ciudadanos	Portal Web
SVT-050	Licencia de intervención del espacio público	Ciudadanos	Portal Web
SVT-051	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	Ciudadanos	Portal Web
SVT-052	Participación en plusvalía	Ciudadanos	Portal Web
SVT-053	Permiso de captación de recursos	Ciudadanos	Portal Web
SVT-054	Permiso de escrituración	Ciudadanos	Portal Web
SVT-055	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Ciudadanos	Portal Web
SVT-056	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Ciudadanos	Portal Web
SVT-057	Registro de la publicidad exterior visual	Ciudadanos	Portal Web
SVT-058	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Ciudadanos	Portal Web

SVT-059	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Ciudadanos	Portal Web
---------	--	------------	------------

Tabla 7 - Trámites y otros procedimientos departamento administrativo de planeación

8.1.3 Secretaria de Movilidad

ID	Nombre	Usuarios	Canal de solicitudes
SVT-060	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-061	Blindaje de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-062	Cambio de carrocería de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-063	Cambio de color de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-064	Cambio de licencia de conducción por mayoría de edad	Ciudadanos	Portal Web
SVT-065	Cambio de motor de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Ciudadanos	Portal Web
SVT-066	Cambio de motor de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-067	Cambio de placas de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-068	Cambio de propietario de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Ciudadanos	Portal Web
SVT-069	Cambio de servicio de un vehículo	Ciudadanos	Portal Web
SVT-070	Cancelación de matrícula de un remolque y semirremolque	Ciudadanos	Portal Web
SVT-071	Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-072	Cancelación de registro de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Ciudadanos	Portal Web
SVT-073	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-074	Desmante de blindaje de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-075	Duplicado de la licencia de conducción	Ciudadanos	Portal Web
SVT-076	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-077	Duplicado de la tarjeta de registro de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada.	Ciudadanos	Portal Web

SVT-078	Duplicado de la tarjeta de registro de un remolque y semirremolque	Ciudadanos	Portal Web
SVT-079	Duplicado de placa de un remolque y semirremolque	Ciudadanos	Portal Web
SVT-080	Duplicado de placas de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-081	Duplicado de tarjeta de operación	Ciudadanos	Portal Web
SVT-082	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semirremolque	Ciudadanos	Portal Web
SVT-083	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-084	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de una maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Ciudadanos	Portal Web
SVT-085	Inscripción de personas ante el registro único nacional de tránsito - runt Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semirremolque	Ciudadanos	Portal Web
SVT-086	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semirremolque		
SVT-087	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-088	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de una maquinaria agrícola, industrial y de construcción autopropulsada	Ciudadanos	Portal Web
SVT-089	Licencia de conducción	Ciudadanos	Portal Web
SVT-090	Matrícula de remolques y semirremolques	Ciudadanos	Portal Web
SVT-091	Matrícula de vehículos automotores	Ciudadanos	Portal Web
SVT-092	Modificación de tarjeta de operación	Ciudadanos	Portal Web
SVT-093	Re-matrícula de remolques y semirremolques	Ciudadanos	Portal Web
SVT-094	Re-matrícula de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-095	Renovación de la licencia de conducción	Ciudadanos	Portal Web
SVT-096	Renovación de tarjeta de operación	Ciudadanos	Portal Web
SVT-097	Tarjeta de operación	Ciudadanos	Portal Web
SVT-098	Traslado de la matrícula de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web

SVT-099	Traspaso de propiedad a persona indeterminada de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web
SVT-100	Traspaso de propiedad de remolques y semirremolques	Ciudadanos	Portal Web
SVT-101	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	Ciudadanos	Portal Web

Tabla 8 - Trámites y otros procedimientos secretaría de movilidad

8.1.4 Secretaría de Deporte y Recreación

ID	Nombre	Usuarios	Canal de solicitudes
SVT-102	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas	Ciudadanos	Portal Web
SVT-0103	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	Ciudadanos	Portal Web

Tabla 9 - Trámites y otros procedimientos secretaría deportes y recreación

8.1.5 Secretaría de Desarrollo Agropecuario

ID	Nombre	Usuarios	Canal de solicitudes
SVT-104	Asistencia técnica rural	Ciudadanos	Portal Web

Tabla 10 - Trámites y otros procedimientos secretaría de desarrollo agropecuario

8.1.6 Secretaría de Salud

ID	Nombre	Usuarios	Canal de solicitudes
SVT-105	Apertura de los Centros de Estética y Similares	Ciudadanos	Portal Web
SVT-106	Concepto sanitario	Ciudadanos	Portal Web
SVT-107	Curso de manipulación higiénica de alimentos	Ciudadanos	Portal Web
SVT-108	Esterilización canina y felinas	Ciudadanos	Portal Web
SVT-109	Licencia de exhumación de cadáveres	Ciudadanos	Portal Web
SVT-110	Licencia de inhumación de cadáveres	Ciudadanos	Portal Web
SVT-111	Licencia para la cremación de cadáveres	Ciudadanos	Portal Web
SVT-112	Registro de perros potencialmente peligrosos	Ciudadanos	Portal Web
SVT-113	Traslado de cadáveres	Ciudadanos	Portal Web
SVT-114	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	Ciudadanos	Portal Web

Tabla 11 - Trámites y otros procedimientos secretaría de salud

8.1.7 Secretaría de Gobierno

ID	Nombre	Usuarios	Canal solicitudes
SVT-115	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Ciudadanos	Portal Web
SVT-116	Autorización de Ocupación de Inmuebles	Ciudadanos	Portal Web
SVT-117	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	Ciudadanos	Portal Web
SVT-118	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Ciudadanos	Portal Web
SVT-119	Auxilio para gastos de sepelio	Ciudadanos	Portal Web
SVT-120	Cancelación de la matrícula de arrendadores	Ciudadanos	Portal Web
SVT-121	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Ciudadanos	Portal Web
SVT-122	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Ciudadanos	Portal Web
SVT-123	Certificado de Residencia	Ciudadanos	Portal Web
SVT-124	Certificado de residencia para personas que residen en el territorio del área de influencia de los proyectos de exploración y explotación petrolera y minera	Ciudadanos	Portal Web
SVT-124	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	Ciudadanos	Portal Web
SVT-126	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Ciudadanos	Portal Web
SVT-127	Inscripción de la propiedad horizontal	Ciudadanos	Portal Web
SVT-128	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	Ciudadanos	Portal Web
SVT-129	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Ciudadanos	Portal Web
SVT-130	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales	Ciudadanos	Portal Web
SVT-131	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	Ciudadanos	Portal Web
SVT-132	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	Ciudadanos	Portal Web
SVT-133	Prórroga de sorteo de rifas	Ciudadanos	Portal Web
SVT-134	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	Ciudadanos	Portal Web
SVT-135	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	Ciudadanos	Portal Web
SVT-136	Registro de extinción de la propiedad horizontal	Ciudadanos	Portal Web
SVT-137	Registro de las personas que realicen la actividad de barequeo	Ciudadanos	Portal Web
SVT-138	Supervisión delegado de sorteos y concursos	Ciudadanos	Portal Web

Tabla 12 - Trámites y otros procedimientos secretaría de gobierno

8.1.8 Secretaría de Educación

ID	Nombre	Usuarios	Canal de solicitudes
SVT-139	Ampliación del servicio educativo	Ciudadanos	Portal Web
SVT-140	Ascenso en el escalafón nacional docente	Ciudadanos	Portal Web
SVT-141	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente	Ciudadanos	Portal Web
SVT-142	Autorización de calendario académico especial	Ciudadanos	Portal Web
SVT-143	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Ciudadanos	Portal Web
SVT-144	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	Ciudadanos	Portal Web
SVT-145	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	Ciudadanos	Portal Web
SVT-146	Cambio de sede de un establecimiento educativo	Ciudadanos	Portal Web
SVT-147	Certificado de salario de docente	Ciudadanos	Portal Web
SVT-148	Certificado laboral	Ciudadanos	Portal Web
SVT-149	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Ciudadanos	Portal Web
SVT-150	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Ciudadanos	Portal Web
SVT-151	Cesantías parciales para docentes oficiales		
SVT-152	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Ciudadanos	Portal Web
SVT-153	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	Ciudadanos	Portal Web
SVT-154	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	Ciudadanos	Portal Web
SVT-155	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	Ciudadanos	Portal Web
SVT-156	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Ciudadanos	Portal Web
SVT-157	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Ciudadanos	Portal Web
SVT-158	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Ciudadanos	Portal Web
SVT-159	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Ciudadanos	Portal Web
SVT-160	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Ciudadanos	Portal Web
SVT-161	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Ciudadanos	Portal Web
SVT-162	Pensión de jubilación por aportes	Ciudadanos	Portal Web

SVT-163	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Ciudadanos	Portal Web
SVT-164	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Ciudadanos	Portal Web
SVT-165	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Ciudadanos	Portal Web
SVT-166	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	Ciudadanos	Portal Web
SVT-167	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Ciudadanos	Portal Web
SVT-168	Reliquidación pensional para docentes oficiales	Ciudadanos	Portal Web
SVT-169	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales.	Ciudadanos	Portal Web
SVT-170	Sustitución pensional para docentes oficiales	Ciudadanos	Portal Web

Tabla 13 - Trámites y otros procedimientos secretaría de educación

8.1.9 Secretaría de General

ID	Nombre	Usuarios	Canal de solicitudes
SVT- 171	Certificado Laboral o de Prestación de Servicios	Ciudadanos	Portal Web

Tabla 14 - Trámites y otros procedimientos secretaría general

Alcaldía de
Neiva

9 ESTRATEGIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

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

Según Decreto 428 del 22 agosto del 2024 “Por el Cual se establece la estructura de la Administración Central del Municipio de Neiva, se señalan las funciones de sus Dependencias y se dictan otras disposiciones” La Secretaría de TIC fue suprimida y se creó el Subproceso - Servicios Tecnológicos que pasó a depender directamente de la Secretaría General para continuar con las estrategias de T.I., con las siguientes funciones:

- Planear y dirigir las acciones pertinentes para la conservación, mantenimiento de los recursos físicos de la Municipio de Neiva, de conformidad con los procedimientos y normatividad sobre la materia.
- Aplicar los procesos y procedimientos necesarios para la adquisición de bienes y servicios conforme a la delegación conferida, requeridos para el normal funcionamiento de la administración municipal en coordinación con las demás dependencias, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Articular las acciones de carácter administrativo y las relaciones con las diferentes dependencias de la administración central municipal, que permitan cumplir eficazmente el funcionamiento de la entidad.
- Dirigir y evaluar la implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA).
- Administrar y realizar la actualización y elaboración del inventario de los bienes muebles e inmuebles.
- Administrar los bienes devolutivos y de consumo requeridos por las diferentes dependencias de la administración municipal para su correcto funcionamiento.
- Dirigir la organización de la correspondencia interna y externa del municipio, coordinando el servicio de atención al ciudadano y la ventanilla única de conformidad con la normatividad vigente y las políticas institucionales.
- Coordinar los servicios relacionados con la gestión documental de la entidad de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia.
- Coordinar y orientar las políticas, lineamientos y las funciones de la Dirección de Talento Humano bajo los parámetros establecidos en la ley.
- Coordinar la implementación, actualización, evaluación y seguimiento del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) en la entidad, según los criterios normativos estipulados por la función pública, en busca de la eficacia y la eficiencia en la gestión pública.
- Orientar la construcción y actualización del sistema de gestión institucional y cada uno de sus componentes, en las diferentes dependencias de la entidad.
- Articular con las demás dependencias de la entidad, la implementación de los requisitos establecidos en la ley de transparencia y acceso a la información pública y su normatividad complementaria.
- Coordinar el soporte integral a la arquitectura tecnológica, de información y comunicación institucional, así como evaluar y recomendar las necesidades técnicas y operativas de los bienes y plataformas informáticas necesarias para el normal funcionamiento de la entidad.
- Promover e impulsar la correcta integración y operación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) con los procesos y procedimientos misionales

institucionales, para alcanzar el cumplimiento de objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), en el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y en el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, coordinando la implementación de las políticas de Gobierno y Seguridad Digital en la Entidad.

- Apoyar administrativamente, la implementación de políticas, acciones y estrategias institucionales que permitan mejorar la prestación del servicio público, así mismo, es deber de la dependencia aportar de manera oportuna la información requerida por la entidad, para el seguimiento y control, la defensa jurídica institucional, los requerimientos de los entes de control y la ciudadanía en general.
- Las demás que le asigne la Ley o que corresponda a la naturaleza de la dependencia.

9.1 Alcance

Promover el acceso, uso y apropiación responsable de las TIC e impulsar el Gobierno y la Transformación Digital del Municipio de Neiva para garantizar desarrollo y oportunidades hacia una economía más productiva y competitiva que consolide una sociedad más equitativa a través de políticas e iniciativas públicas del orden nacional y local, que mejoren la calidad de vida de los Neivanos.

Establecer retos innovadores para el Municipio de Neiva buscando generar transversalmente soluciones tecnológicas basada en la Industria Digital 4.0 y 5,0, para los sectores de la Educación, Salud, Economía, Servicios Públicos, Medio Ambiente, Agrícola, Hacienda Pública, Transporte, Movilidad, Vivienda, Seguridad Ciudadana, Cultura, Deporte, Minero Energético, Trámites en general, entre otros.

Definir, planear, orientar, validar y aprobar los lineamientos, políticas, estándares, estrategias, metas y objetivos que el Municipio de Neiva deba tener en cuenta para el fortalecimiento institucional y ejecución de los planes, programas y proyectos de Tecnologías, de Información y las Comunicaciones.

Apropiar, aliar, aplicar y establecer las normas, leyes, decretos, programas, proyectos y directrices generales que establezca el Ministerio de las Tecnologías, la Información y las Comunicaciones (MINTIC).

Máxima instancia consultora, asesora y de alta consejería política, social y económica para el apoyo en la toma de decisiones en lo relacionado con la gestión y desarrollo de las TIC en el Municipio de Neiva.

Dependencia con una estructura administrativa rectora en materia de TIC, Arquitectura Empresarial, Gobierno Digital y Transformación Digital del Municipio de Neiva.

9.2 Objetivos de TI

1. Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) que esté alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión de la entidad y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilite las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de su sector y la eficiencia y transparencia del Estado.



2. Liderar la adopción y apropiación de la Política Pública de Gobierno Digital para impactar positivamente la calidad de vida de los habitantes y la competitividad del municipio de Neiva, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los grupos de interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio.
3. Apoyar la implementación de la estrategia de Ciudad y Territorio Inteligente (Smart City) para la adopción de los lineamientos de transformación digital del Municipio de Neiva en el marco de la Política Pública de Gobierno Digital que permita, facilite y garantice el desarrollo tecnológico y la competitividad del territorio.
4. Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial de la entidad en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Estado, los Servicios Digitales Ciudadanos y según la visión estratégica, las necesidades de transformación y marco legal específicos de la entidad.
5. Desarrollar los lineamientos en materia tecnológica, necesarios para definir políticas, estrategias y prácticas que habiliten la gestión de la entidad en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios y que a su vez faciliten la gobernabilidad y gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC. Así mismo, velar por el cumplimiento y actualización de las políticas, normas y estándares en esta materia.
6. Liderar la gestión, seguimiento y control de la ejecución de recursos financieros asociados al portafolio de programas, proyectos, productos y servicios definidos en el Plan Estratégico de Tecnologías de la información.
7. Identificar oportunidades para adoptar nuevas tendencias tecnológicas que generen impacto en el desarrollo del sector TIC en el Municipio de Neiva y en el Departamento.
8. Coordinar las actividades de definición, seguimiento, evaluación y mejoramiento a la implementación de la cadena de valor y procesos del área de tecnologías de la información. Así mismo, atender las actividades de auditorías de gestión de calidad que se desarrollen en la entidad y liderar la implementación y seguimiento a los planes de mejoramiento en materia de tecnología que se deriven de las mismas.
9. Liderar los procesos de adquisición de bienes y servicios de tecnología, mediante la definición de criterios de optimización y métodos que direccionen la toma de decisiones de inversión en tecnologías de la información buscando el beneficio económico y de los servicios de la entidad.
10. Adelantar acciones que faciliten la coordinación y articulación entre entidades del sector y del estado en materia de integración e interoperabilidad de información y servicios, creando sinergias y optimizando los recursos para coadyuvar en la prestación de mejores servicios al ciudadano.
11. Generar espacios de articulación con otros actores institucionales, la academia, el sector privado y la sociedad civil para contribuir en aspectos inherentes a la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos que incorporen tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones (TIC), como también ciencia e innovación.
12. Proponer y desarrollar programas de formación para fortalecer las competencias del talento de TI en virtud de las necesidades de la gestión de TI y adelantar acciones con el fin de garantizar la óptima gestión del conocimiento sobre los proyectos, bienes y servicios de TI.
13. Desarrollar estrategias de gestión de información para garantizar la pertinencia, calidad, oportunidad, seguridad e intercambio con el fin de lograr un flujo eficiente de información disponible para el uso en la gestión y la toma de decisiones en la entidad y/o sector.



14. Proponer e implementar acciones para impulsar la estrategia de gobierno abierto mediante la habilitación de mecanismos de interoperabilidad y apertura de datos que faciliten la participación, transparencia y colaboración en el Estado.
15. Mantener el desarrollo, implementación, soporte y mantenimiento de los sistemas de información y servicios digitales de la entidad y/o sector en virtud de lo establecido en el PETI, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.
16. Propender por la adquisición y mantenimiento de las capacidades de la infraestructura tecnológica, servicios de administración, operación y soporte, y velar por la prestación eficiente de los servicios tecnológicos necesarios para garantizar la operación de los sistemas de información y servicios digitales según criterios de calidad, oportunidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad.
17. Facilitar el uso y apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales por parte de los servidores públicos, los ciudadanos y los grupos de interés a quienes están dirigidos.
18. Promover el uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones, dentro de los límites establecidos por la Constitución y la Ley.



Alcaldía de
Neiva

10 SITUACION ACTUAL DE SERVICIOS DE TI

Un servicio de TI consiste en aquellas herramientas que ofrecen el soporte y soluciones tecnológicas a los usuarios finales y/o clientes, abarcando una amplia variedad de tecnologías del lugar de trabajo, que incluye servidores, ordenadores, portátiles, aplicaciones de software, servicios de red y conectividad que son esenciales para la prestación de los servicios tecnológicos en la empresa.

A continuación, se listan los Servicios de TI disponibles en la entidad.

ID	Nombre	Descripción	tipo	Usuarios	horario	Canal de solicitudes
SER - 001	Acceso a internet por WIFI	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de 60 Mgb de bajada, 50 Mgb de subida y soporta máximo 50 usuarios conectados concurrentemente	conectividad	Funcionarios	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico
SER - 002	Acceso a internet	Acceso a internet. La velocidad de 300 Mbps dedicado. Descarga 80Mbps y subida 60 Mbps	conectividad	Funcionarios	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico
SER - 003	Correo electrónico	Basado en Google WorkSpace de Google con 912 cuentas de almacenamiento de 1 TB, 50 cuentas de 2 TB y 250 cuentas de 30 GB en drive y acceso a aplicaciones de ofimática, grabación de reuniones, entre otros servicios en nube.	software y aplicaciones	Funcionarios	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico
SER - 004	Plataforma de mesa de servicio de TI	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	software y aplicaciones	Funcionarios	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico

SER - 005	Antivirus	Software que detecta y elimina virus informáticos y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles.	seguridad	Funcionarios	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico
SER - 006	Gestión de equipos de cómputo y periféricos	Adquisición, instalación, configuración y mantenimiento preventivo y correctivo de hardware, software, de las redes de datos y componentes eléctricos, equipos cómputo y dispositivos periféricos de la entidad.	instalación periféricos	Funcionarios	de 8:00 am a 4:00 pm	Correo electrónico
SER - 007	Servicio de Instalación de software en Equipos de computo	Instalación de software en equipos de cómputo de la entidad según necesidad.	software y aplicaciones	Funcionarios	de 8:00 am a 4:00 pm	Correo electrónico
SER - 008	Video llamadas	Acceso de servicio de video llamada a través de (Meet de Google)	comunicaciones	Funcionarios	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico
SER - 009	Portal web institucional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.	software y aplicaciones	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico
SER - 011	Adquisición de licencias de software	Software licenciado y adquisición/renovación de licencias de software requeridas para soportar los diferentes servicios y procesos de la organización	software y aplicaciones	Funcionarios	de 8:00 am a 4:00 pm	Correo electrónico
SER - 011	Almacenamiento de datos e información	Servicio que se encarga de almacenar datos e información en repositorios y bases de datos	información	Funcionarios	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico

SER - 012	Gestión de identidades	Asignación de recursos organizacionales a los funcionarios de la entidad, a través de mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a estos recursos	seguridad	Entidad	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico
SER - 013	Hosting	Servicio de alojamiento de componentes de software en Servidores físicos y virtuales	software y aplicaciones	Área de TI	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico
SER - 014	Sistemas de información	Plataforma de sistema de información: secretaría de Hacienda - Documentos Equivalente http://municipiodeneiva.gov.co/	software y aplicaciones	Área de Hacienda	24 horas, 7 días a la semana	Portal Web
SER - 015	Sistemas de información	Histórico - Versión ORACLE 9i. Sistema administrativo que integra los módulos de contabilidad, presupuesto, pagos, tesorería, nómina, impuestos, inventarios, activos fijos.	software y aplicaciones	Área de Hacienda	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico
SER - 016	Sistemas de información	Administración del sistema de información de la Secretaría de Movilidad	software y aplicaciones	Área de Movilidad	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico
SER - 017	Sistemas de información	Sistema Histórico de Consulta: Tributario, Financiero y Administrativo In House (Dinámica Gerencial .Net) que integra los módulos de contabilidad, presupuesto, pagos, tesorería, nómina, impuestos, inventarios, activos fijos. ERP de la Alcaldía de Neiva.	software y aplicaciones	Área de Hacienda	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico
SER - 018	Sistemas de información	Plataforma Informática Tributaria, Financiera y Administrativa en Nube (SWIT / SIAFE) que integra los módulos de contabilidad, presupuesto, pagos, tesorería, nómina, impuestos, inventarios, activos fijos. ERP Web de	software y aplicaciones	Área de Hacienda	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico



		la Alcaldía de Neiva con Licencia de Uso a Perpetuidad)				
SER - 019	Sistemas de información	Sistema de información de Gestión Documental y PQRSD (In House, Histórico de Consulta).	software y aplicaciones	Área de TI	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico
SER - 020	Sistemas de información	Sistema de información Web de Archivo y Gestión Documental electrónico en Nube (Licencia de Uso a Perpetuidad).	software y aplicaciones	Área de TI	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico
SER - 021	Sistemas de Información de apoyo	Sistemas de Información Misionales y de Apoyo para fortalecer, impulsar y mejorar los Servicios Ciudadanos Digitales en el Municipio de Neiva: 1. Sistema de Información Web para Gestionar Módulos de Acceso de Usuarios en Aplicaciones Misionales. 2. Sistema de Información Web para Gestionar la Mesa de Ayuda. 3. Gestión y Control Zonas Digitales en el municipio de Neiva. 4. Sistema de Información para Atención al Ciudadano (Digiturno). 5. Sistema de Información Web para Gestionar Documentos Equivalentes No Electrónicos CGN y Reporte de Saldos y Movimientos Contables de Hacienda. 6. Sistema de Información Web para Gestión de Certificado de Residencia. 7. Sistema de Información Web para el Servicio de Atención al	software y aplicaciones	Área de TI	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico

		<p>Ciudadano del Programa Infancia y Adolescencia de la Secretaría de la Mujer.</p> <p>8. Sistema Municipal de Información Cultural - SIMIC.</p> <p>9. Sistema de Información Web Para Gestión de Subsidio de Mercados.</p> <p>10. Sistema de Información Web para Gestionar la Caracterización de Vendedores Informaciones de la Ciudad de Neiva.</p> <p>Aplicación Móvil (Versión Android / iOS) Informativa en Beneficios para Jóvenes del Municipio de Neiva (Con Modulo Web de Administración).</p>				
SER - 022	Infraestructura de servicios	<p>Puntos Vive Digital, Puntos de Acceso Comunitario y Parques Bibliotecas con Zonas WiFi gratuitas para la comunidad (Parques Biblioteca de Alberto Galindo, Metropolitano, Peñon Redondo y Mirador del Sur).</p>	infraestructura de ti	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios.	de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a sábado	Correo electrónico
SER - 023	Infraestructura de servicios	<p>Conectividad a Internet a través de WiFi (Red MESH con 304 AP en operación) para 118 Instituciones y Sedes Educativas</p>	infraestructura de ti	Comunidad Escolar	de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a sábado	Correo electrónico
SER - 024	Infraestructura de servicios	<p>Zonas WiFi rurales con Conectividad a Internet gratuita para la comunidad en los Corregimientos de Vegalarga, Guacirco y San Luis.</p>	infraestructura de ti	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios.	de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a sábado	Correo electrónico

Tabla 15 - Situación actual de los servicios de TI

11 NECESIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación, se presentan las necesidades y oportunidades de mejora clasificados por los dominios de Servicios institucionales, Servicios de TI, Gestión de datos e información, Sistemas de información, construcción de software, Infraestructura tecnológica, Seguridad de la Información, Uso y apropiación, y Políticas, lineamientos e instructivos.

11.1 Servicios institucionales y trámites

A continuación, se relacionan las necesidades y oportunidades de mejoras que se identifican en los Servicios Institucionales y Trámites que maneja la Entidad, teniendo en cuenta la situación actual y objetivo de la arquitectura empresarial del Ministerio.

ID	Dominio	Oportunidad de mejora
ST01	Servicios y trámites	Implementar y/o ampliar los servicios de notificaciones automáticas del estado de los trámites y servicios a través de correo electrónico o mensaje de texto
ST02	Servicios y trámites	Se requiere de mecanismos para que los ciudadanos puedan evaluar la experiencia con el trámite o servicio.
ST03	Servicios y trámites	implementar solución de indicadores y tableros de control para medir el desempeño de la atención a trámites y servicios
ST04	Servicios y trámites	Fortalecer y/o implementar nuevas campañas a través de redes sociales y correo electrónico para la promoción del acceso de servicios y trámites por canales digitales
ST05	Servicios y trámites	Se requiere realizar mediciones sobre la interacción de los ciudadanos con el portal web

Tabla 16 - Oportunidad de mejora servicios institucionales y trámites

11.2 Servicios de TI

A continuación, se relacionan las necesidades y oportunidades de mejora que se identifican en los Servicios de Tecnologías de la Información que provee el área de TI.

ID	Dominio	Oportunidades de mejora
STI01	Servicios de TI	Ampliar y mantener cobertura de cuentas de correo electrónico.
STI02	Servicios de TI	No se dispone de servicio formal de entrenamiento para las áreas usuarias sobre el uso y apropiación de los Servicios de TI – INTRANET
STI03	Servicios de TI	No se dispone de servicio formal de entrenamiento sobre los Servicios institucionales, trámites y procesos de la Entidad – INTRANET
STI04	Servicios de TI	Establecer rutas tecnológicas para la actualización de los PC que tienen inconvenientes de capacidad de procesamiento y sus respectivos periféricos
STI05	Servicios de TI	Disponer de una Intranet para organizar y gestionar los Servicios internos de la organización.

STI06	Servicios de TI	Implementar estrategias y realizar pruebas de vulnerabilidad de seguridad en la red de datos de la Entidad
STI07	Servicios de TI	Mantener y actualizar los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) los cuales permiten establecer tiempos de resolución de solicitudes e incidencias en los Servicios de TI tanto internos, como los servicios contratados con los proveedores externos. Contar con indicadores que permitan medir el nivel de satisfacción en el uso de los Servicios de TI

Tabla 17 - Oportunidad de mejora servicios de TI

11.3 Mesa de ayuda

A continuación, se relacionan las necesidades y oportunidades de mejoras que se identifican para la prestación de servicios de TI a través del modelo de mesa de ayuda.

ID	Dominio	Oportunidades de mejora
STI08	Servicios de TI	Disponer de colaboradores con el entrenamiento suficiente para resolver solicitudes e incidencias de alto nivel técnico relacionados con los Servicios de TI
STI09	Servicios de TI	Mantener políticas actualizadas relacionadas con la Gestión de Servicios de TI
STI10	Servicios de TI	Mantener y actualizar los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos para los Servicios de TI
STI11	Servicios de TI	No se cuentan con indicadores que midan el nivel de satisfacción en el uso de los Servicios de TI
STI11	Servicios de TI	Implementar el modelo ITIL V3V4

Tabla 18 - Oportunidad de mejora mesa de ayuda

11.4 Gestión de datos e información.

A continuación, se relacionan las necesidades y oportunidades de mejoras que se identifican en la gestión y explotación de datos e información.

ID	Dominio	Oportunidades de mejora
DI01	Datos e información	Se requiere tablero de control para medir y diagnosticar el acceso y uso de los trámites institucionales.
DI02	Datos e información	Se requiere la capacidad de generar análisis descriptivo de datos para que se tomen decisiones basadas en datos en el proceso estratégico de Planeación Financiera, Social y Económica.
DI03	Datos e información	Se requiere la capacidad de generar análisis descriptivo de datos para que se tomen decisiones basadas en datos en el proceso estratégico de Planeación Financiera
DI04	Datos e información	Realizar análisis permanente de los datos abiertos identificados y publicados del municipio de Neiva en el portal de datos abiertos del estado colombiano datos.gov.co para determinar su verdadero uso y aporte de valor a la sociedad.

Tabla 19 - Oportunidad de mejora gestión de datos e información

11.5 Sistemas de información

A continuación, se relacionan las necesidades y oportunidades de mejoras que se identifican en los Sistemas de Información que soportan los procesos de la Entidad.

ID	Dominio	Oportunidades de mejora
SI01	Sistemas de información	Actualizar la plataforma de mesa de servicio que centralice la gestión de solicitudes de los Servicios de TI, así como la medición y seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) – MESA DE AYUDA.
SI02	Sistemas de información	Se requiere adoptar una solución de analítica de datos que permita gestionar los datos y generar reportes, informes, tableros de control y análisis descriptivo y predictivo de los datos
SI03	Sistemas de información	implementar una aplicación móvil a los ciudadanos que permita acceder a los diferentes Servicios y Trámites de la Entidad (Pago de Impuestos en Línea) – APP SWIT Mobile para recaudo de impuestos disponible para descarga desde las tiendas de Android e iOS.
SI04	Sistemas de información	Se requiere implementar un sitio web de intranet que permita a los colaboradores de la Entidad acceder a la información organizacional, así como los servicios internos - INTRANET.
SI05	Sistemas de información	Se requiere adoptar un Sistema de aprendizaje LMS (Learning Management System) que permita crear y gestionar cursos, así como generar contenido de uso y apropiación de diferentes temáticas en la organización – MOODLE (Montado en el servidor virtualizado).
SI06	Sistemas de información	Se requiere un sistema de información de Gestión de Calidad que permita gestionar los procesos, procedimientos, instructivos, hallazgos, riesgos y planes de mejora en la organización.

Tabla 20 - Oportunidad de mejora sistemas de información

11.6 Construcción de software

A continuación, se relacionan las necesidades y oportunidades de mejoras que se identifican en proceso de construcción de software de la Entidad.

ID	Dominio	Oportunidades de mejora
CS01	Construcción de software	No existe proceso formal de aseguramiento de la calidad del software.
CS02	Construcción de software	No existen políticas, principios o lineamientos de interoperabilidad entre aplicaciones
CS03	Construcción de software	Se requiere dar continuidad al ambiente de desarrollo para el soporte y mantenimiento de las aplicaciones misionales y de apoyo construidas a la medida.

Tabla 21 - Oportunidad de mejora construcción de software

11.7 Infraestructura tecnológica

A continuación, se relacionan las necesidades y oportunidades de mejoras que se identifican en la infraestructura tecnológica que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Oportunidades de mejora
IF01	Infraestructura tecnológica	Mantener actualizadas las versiones de los sistemas operativos de equipos de cómputo y servidores, servidores web y de aplicaciones
IF02	Infraestructura tecnológica	Se requiere cambiar el protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6
IF03	Infraestructura tecnológica	Configurar máquinas virtuales para alojar los componentes de despliegue de los sistemas de información como contingencia y disminución de riesgos por casos fortuitos en el funcionamiento de los sistemas de información implementados en Nube y en sitio.
IF04	Infraestructura tecnológica	Se requiere adquirir o suscribir convenios para servicios redundantes de almacenamiento para salvaguardar copias de las bases de datos y archivos de datos de la Administración Municipal.

Tabla 22 - Oportunidad de mejora infraestructura tecnológica

11.8 Seguridad de la información

A continuación, se relacionan las necesidades y oportunidades de mejoras que se identifican en la Gestión de la seguridad de la información que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Oportunidades de mejora
SG01	Seguridad de la información	Migración de los datos críticos de la organización que actualmente son almacenados en hojas de cálculo. Los datos deben migrarse a un sistema de información o a una base de datos o aun sistema de almacenamiento alternativo que cumpla con las políticas de autenticación, autorización, respaldo e integridad.
SG02	ISO 270001	Implementar buenas prácticas de seguridad de la información, aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información basados en la norma ISO 270001.

Tabla 23 - Oportunidad de mejora seguridad de la información

11.9 Uso y apropiación

A continuación, se relacionan las necesidades y oportunidades de mejoras que se identifican en los aspectos de uso y apropiación que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Oportunidades de mejora
UA03	Uso y apropiación	Entrenamiento en el uso de herramientas de analítica de datos descriptiva
UA04	Uso y apropiación	Entrenamiento en ITL v4 para implementar y mejorar la gestión de los Servicios TI en la organización
UA05	Uso y apropiación	Implementar una solución de educación virtual e-learning para disponer cursos de las distintas temáticas que se requieren apropiar en la entidad
UA06	Uso y apropiación	Entrenamiento en COBIT 2019 en el equipo de TI para fortalecer el Gobierno y la Gestión TI en la organización

Tabla 24 - Oportunidad de mejora uso y apropiación

11.10 Políticas, lineamientos e instructivos

A continuación, se relacionan las necesidades y oportunidades de mejoras que se identifican en las políticas, lineamientos e instructivos que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Oportunidad de mejora
PLI01	Políticas, lineamientos e instructivos	Se requiere generación y aplicación de política para adquisición de tecnologías de Información.
PLI02	Políticas, lineamientos e instructivos	Se requiere actualización continua y aplicación de política de seguridad de la información.
PLI03	Políticas, lineamientos e instructivos	Ajustes y aplicación de la política de Gestión de Servicios de TI.
PLI04	Políticas, lineamientos e instructivos	Se requiere generación de instructivo de integración e interoperabilidad de aplicaciones.

Tabla 25 - Oportunidad de mejora políticas, lineamientos e instructivos



Alcaldía de
Neiva

12 PORTAFOLIO DE INICIATIVAS

A continuación, se describen las iniciativas, oportunidades de mejora y proyectos que resuelven en parte las necesidades que se identificaron en la sección anterior, destinados a cumplir con la Estrategia de TI.

ID	Nombre	Oportunidades de mejora gestionados	PRESUPUESTO 2025
INI-001	Encuestas de satisfacción para los Trámites y Servicios Institucionales.	ST02 Se requieren mecanismos para que los ciudadanos puedan evaluar la experiencia con los trámites y/o servicios.	\$ 10.000.000
INI-002	Gestión del conocimiento a través de solución de aprendizaje virtual LMS	<p>STI03 Disponer de una plataforma e-learning para gestionar cursos, así como generar contenido de uso y apropiación de diferentes temáticas en la organización. para el entrenamiento continuo de los funcionarios de la alcaldía.</p> <p>STI05 Viabilizar la implementación de una Intranet para organizar y gestionar los Servicios internos de la organización.</p>	\$ 10.000.000
INI-003	Mantener la plataforma de mesa de servicio de TI	<p>SI01 Mantener y actualizar la plataforma dispuesta de mesa de servicio que centraliza la gestión de solicitudes de los Servicios de TI, para realizar la medición y seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).</p> <p>STI07 Establecer los indicadores que permitan medir el nivel de satisfacción en el uso de los Servicios de TI</p>	\$ 10.000.000
INI-004	Mantener/Actualizar los Acuerdos de Niveles de Servicio de TI de la Entidad	<p>STI11 Mantener/Actualizar los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) los cuales permiten establecer tiempos de resolución de solicitudes e incidencias en los Servicios de TI.</p> <p>UA04 Se requiere entrenamiento en ITIL v4(Bibliotecas Infraestructura de TI) para mejorar la gestión de los Servicios TI en la organización.</p>	\$ 10.000.000

INI-005	Actualización/repotenciación de los equipos de cómputo que tienen inconvenientes de capacidad de procesamiento, periféricos y accesorios de redes eléctricas y de datos.	STI09 Repotenciar los PC de la entidad que poseen lentitud al ejecutar los programas requeridos para su labor y/o trabajo periféricos y mantenimiento Preventivo (Impresora y PCs) Reposición/adquisición de baterías UPS, redes eléctricas y de datos que soportan los servicios de TI, y demás accesorios necesarios para el mantenimiento y normal funcionamiento de la infraestructura de TI.	\$ 350.000.000
INI-006	Publicación de datos abiertos en el portal datos.gov.co	DI4 Continuar con el seguimiento para la identificación, análisis, publicación y actualización de datos abiertos en el portal datos.gov.co	\$30.000.000
INI-007	Actualización/adquisición de software que soporta la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo de la entidad.	IF01 Propender por mantener actualizadas las versiones de los sistemas operativos de equipos de cómputo y servidores, motores de bases de datos, actualización de versiones de aplicaciones y software de terceros que soportan los procesos en la alcaldía, servicios web y de aplicaciones.	\$800.000.000
INI-008	Diagnóstico y dimensionamiento de protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	IF02 Realizar el diagnóstico para dimensionar el cambio del protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6.	\$ 17.500.000
INI-009	Migración de infraestructura a máquinas virtuales o contenedores Docker.	Se requiere configurar máquinas virtuales o contenedores Docker para alojar los componentes de despliegue de los sistemas de información indispensables ante casos fortuitos – Servidor virtualizado On Premises.	\$ 17.500.000
INI-010	Intensificar el apoyo al emprendimiento de desarrollo de soluciones tecnológicas y aplicaciones web en marco de un correcto referente de arquitectura empresarial en el municipio de Neiva.	Intensificar el apoyo al emprendimiento de desarrollo de soluciones tecnológicas y aplicaciones web en marco de un correcto referente de arquitectura empresarial en el municipio de Neiva.	\$75.324.367


 <p>Alcaldía de Neiva 2024 - 2027</p>	<p align="center">PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (PETI) - 2025 MUNICIPIO DE NEIVA</p>		 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p>
<p>INI- 011</p>	<p>Fortalecer la formación, implementación, despliegue, desarrollo y apropiación de procesos y soluciones digitales en el municipio de Neiva.</p>	<p>Fortalecer la formación, implementación, despliegue, desarrollo y apropiación de procesos y soluciones digitales en el municipio de Neiva.</p>	<p align="right">\$81.296.209</p>
		<p align="center">TOTAL</p>	<p align="right">\$ 1.411.620.576</p>

Tabla 26 - Portafolio de iniciativas



Alcaldía de
Neiva

13 PRIORIZACIÓN DE INICIATIVAS Y HOJA DE RUTA PARA EL AÑO 2025

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

13.1 Priorización de proyectos

La plantilla de priorización de proyectos permite asignar la ponderación a los criterios de priorización, y así mismo, a la relación proyecto-criterio de priorización, permite asignar una calificación de 0 a 5 de la siguiente manera:

- 0 = nulo
- 1 = muy bajo
- 2 = bajo
- 3= medio
- 4 = alto
- 5 = muy alto

La plantilla multiplica la calificación por la ponderación asignada, al final se suman los resultados parciales dando un número porcentual como resultado final.

Entre mayor sea el número, mayor prioridad tendrá ese proyecto en la hoja de ruta.

PESO PORCENTUAL	35 %	20 %	25 %	20 %	35 %	20 %	25 %	20 %	
PROYECTO	Impacto a la Estrategia de la Entidad	Baja complejidad	Capacidad financiera y de recursos humanos	Victorias tempranas	Impacto en las capacidades de la entidad %	Proyecto con bajo riesgo %	Capacidad de ejecución del proyecto %	Ganancias rápidas %	Total %
Se requiere mecanismo en que los ciudadanos puedan evaluar la experiencia con el trámite o servicio.	5	4	2	5	35	16	10	20	81
Gestión del conocimiento a través de solución de aprendizaje virtual LMS	5	3	3	3	35	12	15	12	74
Mantener la plataforma de mesa de servicio de TI	5	3	5	3	35	12	25	12	84

Mantener/Actualizar los Acuerdos de Niveles de Servicio de los Servicios de TI que se prestan en la Entidad	5	3	2	3	35	12	10	12	69
Actualización/repotenciación de los equipos de cómputo que tienen inconvenientes de capacidad de procesamiento, periféricos y accesorios de redes eléctricas y de datos.	5	5	5	5	35	20	25	20	100
Publicación de datos abiertos en el portal datos.gov.co	5	3	3	3	35	12	15	12	74
Actualización de versión del software que soporta la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo de la entidad.	5	5	5	5	35	20	25	20	100
Diagnóstico y dimensionamiento de protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	5	5	5	5	35	20	25	20	100
Migración de infraestructura a máquinas virtuales o contenedores Docker	5	4	3	3	35	16	15	12	78
Intensificar el apoyo al emprendimiento de desarrollo de soluciones tecnológicas y aplicaciones web en marco de un correcto referente de arquitectura empresarial en el municipio de Neiva.	5	5	5	4	35	20	25	16	96

Fortalecer la formación, implementación, despliegue, desarrollo y apropiación de procesos y soluciones digitales en el municipio de Neiva.	5	5	5	4	35	20	25	16	96
--	---	---	---	---	----	----	----	----	----

Tabla 27 - Priorización de proyectos

13.2 Seguimiento PETI

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

Nombre	Fórmula	Máximo bueno	Mínimo bueno	Máximo medio	Mínimo medio	Negativo
Avance de ejecución iniciativas PETI	Porcentaje de ejecución = (número de iniciativas culminadas / número de iniciativas planteadas en el PETI) * 100	100%	90%	89%	60%	59%
Porcentaje de proyectos a tiempo	Porcentaje de proyectos a tiempo = (Número de proyectos a tiempo / Número total de proyectos) * 100	100%	70%	69%	50%	49%

Tabla 28 - Seguimiento PETI

Alcaldía de
Neiva

14 PLAN DE COMUNICACIONES

El plan de comunicaciones del PETI está dirigido a todos los directivos, jefes de oficina, asesores, funcionarios, ciudadanos con el fin de socializar su contenido y su impacto en la entidad, generando interés, motivación y compromiso en cada uno de los actores para la implementación del PETI durante la vigencia 2025.

14.1 Grupos de interés y de Valor

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

Grupo de interés	Necesidades de información
Despacho del alcalde	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas y esfuerzo
Secretarios, directores y jefes de oficina	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas, esfuerzo y avance de ejecución
Funcionarios	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas
Contratistas	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas
Grupo de Valor	Necesidades de información
Ciudadanos	Seguimiento e Implementación de Proyectos
Empresas	Implementación de Proyectos en el mejoramiento de Trámites y Servicios

Tabla 29 - Grupo de interés y valor

14.2 Actividades para la divulgación

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

Actividad	Grupos de interés	Medio de divulgación	Responsable
Presentación y aprobación del PETI en el comité institucional de desempeño	Alcalde, Secretarios, Directores y Jefes de oficina.	Videoconferencia / Webconferencia / Presencial	Secretaría General -Equipos Tecnológicos
Divulgación masiva	Todos.	Correo electrónico, intranet, Portal Web	Secretaría General -Equipos Tecnológicos
Informar avance de ejecución del PETI	Secretarios, Directores y Jefes de oficina	Videoconferencia / Webconferencia / Presencial	Secretaría General -Equipos Tecnológicos

Tabla 30 - Actividades para la divulgación