

## Contenido

1.	OBJETIVO GENERAL.....	2
1.1	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	2
2.	ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	2
3.	MARCO NORMATIVO .....	3
4.	RUPTURAS ESTRATEGICAS .....	6
5.	ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL .....	6
5.1	ESTRATEGIA DE TI.....	7
5.1.1	PLAN NACIONAL DE DESARROLLO .....	7
5.1.2	PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL.....	8
5.1.3	ALINEACION PLANES ESTRATEGICOS .....	9
6.	ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO.....	10
6.1	MODELO OPERATIVO .....	10
6.2	NECESIDADES DE INFORMACION.....	12
6.2.1	SECRETARIA DE EDUCACION .....	12
6.2.2	SECRETARIA DE TRANSITO .....	12
6.2.3	SECRETARIA DE SALUD .....	12
6.2.4	SECRETARIA DE GOBIERNO .....	13
6.2.5	SECRETARIA DE CULTURA .....	13
6.2.6	SECRETARIA GENERAL.....	13
6.2.7	SECRETARIA DE HACIENDA.....	13
6.3	ALINEACION DE TIC CON LOS PROCESOS.....	13
6.4	RIESGOS E INDICADORES.....	14
6.4.1	RIESGOS.....	14
6.4.2	INDICADORES .....	18
6.4.2.1	EFICACIA EN LA ATENCION DE LOS SERVICIOS TECNICOS.....	18
6.4.2.2	RESPUESTA A LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION .....	20
6.4.2.3	SERVICIO CONTINUO EN LINEA DE LA PÁGINA .....	22
6.4.2.4	RENOVACION TECNOLOGICA .....	24
6.4.2.5	EFICACIA EN LA CONTINUIDAD .....	26
6.4.2.6	EFICACIA DE LA PRESTACION DE SERVICIOS TIC A LA COMUNIDAD .....	28

## **1. OBJETIVO GENERAL**

Fomentar un progreso general a través de las estrategias de gobierno digital, para contribuir en la construcción de un gobierno más eficiente, transparente, participativo, cercano y que genere progreso a la ciudad, aumentando la capacidad tecnológica institucional y los conocimientos en TIC en el municipio de Palmira.

Mejorar el aprovechamiento ciudadano de los servicios institucionales y de los espacios públicos aumentando la capacidad tecnológica institucional y el conocimiento en TIC.

### **1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Fortalecer e incrementar los servicios tecnológicos prestados en la alcaldía municipal de Palmira.
- Capacitar a la comunidad sobre temas de TIC.
- Incrementar la calidad y cantidad de los servicios en línea ofrecidos a los ciudadanos.
- Generar espacios públicos con servicio de Internet.

## **2. ALCANCE DEL DOCUMENTO**

Este documento se formula con la intención de planear las estrategias para poder alcanzar las metas fijadas en el plan de desarrollo. Su vigencia va hasta el 31 de Diciembre de 2019.

Se realizará revisión a los avances realizados por parte de la dirección TlyC alusivos a la constante mejora de infraestructura tecnológica y del cumplimiento de metas propuestas desde un principio por la administración municipal y así velar siempre por la prestación de un buen servicio a la comunidad, siguiendo los lineamientos del marco estratégico para tal fin, en caso tal de que no se cumplan las metas en los tiempos establecidos reprogramar las actividades para cumplir con los objetivos de la dirección de tecnología.

### 3. MARCO NORMATIVO

Decreto Nacional 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.

Concordancias; Decreto 1078 del 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

De acuerdo con su Título I – Objeto, ámbito de aplicación, definiciones, principios y fundamentos.

“(…)

Artículo 1°. Objeto. Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

(…)

Contando con este objeto la Administración Central debe desarrollar un marco de referencia sobre la Arquitectura Empresarial para así gestionar y promover la armonización de procesos y procedimientos en aras de cumplir con los marcos estratégicos nacionales que aplican para los órdenes territoriales, el presente decreto da la siguiente definición sobre este marco;

Artículo 3°. Definiciones. Para la interpretación del presente decreto, las expresiones aquí utilizadas deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica:

“(…)

Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información: Es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de las arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y orienta la implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información.

(…)

Contando con este marco para la estructuración del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el Decreto 2573 de 2014 en su Título II – Componentes, Instrumentos y Responsables que enfatiza sobre los fundamentos principales para desarrollar de manera correcta implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, se debe cumplir con los siguientes componentes;

“(…)

Artículo 5°. Componentes. Los fundamentos de la Estrategia serán desarrollados a través de 4 componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda del Gobierno en Línea.

1. TIC para Servicios. Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

2. TIC para el Gobierno abierto. Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

3. TIC para la Gestión. Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión administrativa entre instituciones de Gobierno.

4. Seguridad y privacidad de la Información. Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

Parágrafo 1°. TIC para el gobierno abierto comprende algunos de los aspectos que hacen parte de Alianza para el Gobierno Abierto pero no los cubre en su totalidad.

Artículo 6°. Instrumentos. Los instrumentos para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea serán los siguientes:

Manual de Gobierno en Línea. Define las acciones que corresponde ejecutar a las entidades del orden nacional y territorial respectivamente.

Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información. Establece los aspectos que los sujetos obligados deberán adoptar para dar cumplimiento a las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea

(…)

Desarrollando correctamente estos componentes el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la expedición del presente decreto específicamente lo enunciado en su Título III – Medición, Monitoreo y Plazos conforma un modelo de evaluación para los sujetos del orden territorial basado en un porcentaje de avance de los componentes del Manual de

Gobierno en línea vigente, así midiendo el cumplimiento de la entidad evaluada, lo relaciona de la siguiente manera;

“(...)

Artículo 9°. Medición y monitoreo. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Gobierno en Línea y de la Dirección de Estándares y Arquitectura de Tecnologías de la Información, diseñará el modelo de monitoreo que permita medir el avance en las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea que corresponda cumplir a los sujetos obligados, los cuales deberán suministrar la información que les sea requerida.

Artículo 10. Plazos. Los sujetos obligados deberán implementar las actividades establecidas en el Manual de Gobierno en Línea dentro de los siguientes plazos: En conclusión es de vital importancia el cumplimiento del presente decreto por ser el mapa de ruta que las entidades territoriales deben promover en sus administraciones para así aplicar de manera correcta la estrategia nacional de Gobierno en línea, apoyando a la creación de un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC, prestando los mejores servicios en línea al ciudadano, logrando la excelencia en la gestión, empoderando y generando confianza en los ciudadanos e impulsando y facilitando las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.

Como complemento del Decreto Nacional 2573 de 2014, encontramos el dominio Estrategia TI que tiene como fin apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en las instituciones, para lograr que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales, su implementación cuenta con 4 ámbitos de aplicación que servirán como insumo para la correcta formulación, seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones adoptado por la entidad;

Decreto 415 del 2016 "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 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." En su Artículo 2.2.35.3. Numeral 1 se establece los objetivos del fortalecimiento institucional. Para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones las entidades y organismos a que se refiere el presente decreto, deberán:

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.

#### **4. RUPTURAS ESTRATEGICAS**

Mediante las rupturas estratégicas podemos identificar los paradigmas a romper de la Institución pública para llevar a la gestión de TI a un cambio beneficioso para toda la comunidad, a continuación se presentan las principales.

- Necesidad de definir estándares de integración e interoperabilidad.
- Necesidad de liderazgo al interior de la institución pública para la gestión de Sistemas de Información, se debe de Contar con una oficina de TI, que haga parte del comité directivo, que gerencia las actividades, los recursos y que se enfoque hacia un servicio de la mejor calidad posible, para los clientes internos y externos.
- Los proyectos de TI son costosos y no siempre es claro su retorno de inversión.
- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio
- aislamiento entre directivos y personal TIC.
- Fortalecer el equipo humano de la institución pública y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.

#### **5. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL**

Se tomará como base el marco de referencia de arquitectura TI2 para poder validar y tener una idea más aterrizada del nivel tecnológico implementado en la administración y de ser necesario realizar los ajustes para que el ámbito tecnológico tenga una dimensión que se ajuste a nuestro marco estratégico.

Una vez se realice el estudio y se hallen las falencias y procesos por mejorar, se establecerán las correcciones que se deben implementar para llegar al nivel alto deseado.

Se debe tener unas pautas y herramientas que permitan guiar y gestionar adecuadamente las tecnologías de información y de esta manera poder cumplir con la estrategia y operación de la institución.

Las indicaciones de este dominio permiten alinear las definiciones, principios y lineamientos definidos en la estrategia de la institución y en los dominios de

estrategia de TI, información, sistemas de información, servicios tecnológicos y en el dominio de uso y apropiación.

Este análisis facilita: Definir, direccionar y evolucionar las tecnologías de la información con base en lo que la institución realmente requiere y diseñar e implementar el proceso para dar seguimiento a la estrategia de TI.

## **5.1 ESTRATEGIA DE TI**

### **5.1.1 PLAN NACIONAL DE DESARROLLO**

El plan nacional de desarrollo para el logro de sus objetivos, plantea como una de sus seis estrategias transversales el buen gobierno. Dichas estrategias trazan los lineamientos de política que le permitirán avanzar hacia la construcción de un país en paz, equitativo y educado. La estrategia de buen gobierno está orientada a garantizar la configuración y consolidación de un Estado moderno, más transparente, eficiente, y eficaz. (DNP, 2014 p. 9)

Dentro de la estrategia de Buen Gobierno se establece en unos de sus objetivos “mejorar la efectividad de la gestión pública y el servicio al ciudadano nacional y territorial” y una de las acciones ligadas para el cumplimiento de dicho objetivo se destacan:

- Fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo, involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (DNP, 2014 P. 438)
- Mejorar la infraestructura tecnológica de los sistemas de información que permita fortalecer el acceso a las fuentes de información de los procesos misionales y administrativos de la Función Pública.
- Brindar alternativas de solución a las principales necesidades de las personas naturales y jurídicas, gracias a la utilización adecuada y estratégica de las TIC para el fortalecimiento de los trámites y servicios que se ponen a su disposición.
- Formular la política pública, lineamientos y estándares necesarios para garantizar la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea.
- Impulsar la implementación del Marco de Referencia de Arquitectura y de los estándares de seguridad y privacidad de la información con apoyo en soluciones transversales que faciliten y dinamicen la implementación de Gobierno en línea por parte de las entidades públicas.

Como parte del diagnóstico del buen gobierno en el literal de gestión pública efectiva, se documenta que se ha avanzado en la implementación del Chief Information Officer (CIO) en las instituciones y de su comunidad de miembros, a través de la formación en liderazgo en el uso de las TIC. Como también en la elaboración de un marco de referencia de arquitectura que plantea los

lineamientos, estándares y mejores prácticas que las entidades públicas deberían aplicar para garantizar una efectiva gestión de información y de tecnología. (DNP, 2014 p. 412)

En los sistemas de información públicos para la gestión institucional, se presentan retos en materia de interoperabilidad, intercambio y calidad de la información, que limitan la gestión y los procesos de toma de decisión pública. (DNP, 2014 p. 412).

Se logrará una gestión pública efectiva y orientada al servicio al ciudadano, en el nivel internacional, nacional y territorial, a través de la modernización de la infraestructura administrativa pública, los modelos de gestión, entre ellos el de talento humano, el jurídico público, y el documental, la innovación social y el uso de herramientas tecnológicas. Además, se logrará la efectividad, transparencia y oportunidad en los procesos de contratación pública, un modelo distinto de gobierno de las empresas estatales y una gestión inmobiliaria especializada.

Parte de estos avances y retos se evidencian en el decreto 415, donde se define la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones emitido por el departamento administrativo de la función pública en el 2016.

### **5.1.2 PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL**

Dentro del Artículo 2 del modelo de gestión se visiona ... “Palmira será en el año 2032, un territorio de paz, con desarrollo y seguridad humana, sostenible, participativo, incluyente, competitivo, emprendedor y proveedor de servicios; que se sustenta en el capital social, la innovación, el potencial biofísico, la diversificación agroindustrial, la conectividad, los equipamientos y la fortaleza institucional, en el marco de los procesos de integración regional y buen gobierno.”( Acuerdo N° 006 POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO DE PALMIRA, VALLE DEL CAUCA, VIGENCIA 2016-2019: PALMIRA CON INVERSION SOCIAL, CONSTRUIAMOS PAZ)

Como se observa en la cita anterior es una visión que apunta hacia varios sectores de la sociedad.

Basado en la visión mencionada anteriormente, el Plan de Desarrollo Municipal 2016 – 2019, “PALMIRA CON INVERSION SOCIAL CONSTRUIAMOS PAZ”, se ha estructurado en 4 Ejes y 15 Programas.

El eje 3 buen gobierno y gobernanza, pretende garantizar la configuración y consolidación de un estado moderno, más transparente, eficiente, y eficaz.

Implantar un modelo de gestión que pone como centro de atención al ciudadano, brindándole servicios de calidad, facilitando su acceso a servicios en línea y estimulando su participación en los asuntos públicos de modo que este contribuya en los procesos de transformación del Municipio.



A continuación se muestra una tabla indicando las metas a cumplir en el periodo 2016-2019 según el Plan de Desarrollo Municipal:

Meta de producto	Indicador
12 espacios públicos con servicio a internet.	Número de espacios públicos con servicio de internet.
1000 personas capacitadas en TIC anualmente.	Número de personas capacitadas anualmente en TIC
50 acciones implementadas en el marco de la estrategia de gobierno en línea.	Número de acciones implementadas en el marco de la "Estrategia de Gobierno en Línea".
1 plan prospectivo formulado con orientación hacia una ciudad inteligente.	Plan prospectivo formulado con orientación hacia una ciudad inteligente.
20 acciones implementadas para modernización de la infraestructura tecnológica.	Número de acciones implementadas para la modernización de infraestructura tecnológica.

### 5.1.3 ALINEACION PLANES ESTRATEGICOS

Siguiendo los lineamientos del plan nacional y departamental de desarrollo se realizaron las metas a cumplir para el pan de desarrollo municipal del municipio de Palmira, a continuación se relaciona la tabla evidenciando lo dicho anteriormente.

Plan Nacional De Desarrollo	Plan de Desarrollo del Departamento del Valle Del Cauca	Plan de Desarrollo del Municipio de Palmira Valle
Implementar 1000 zonas Wifi a nivel nacional.	Implementar 100 zonas Wifi en el Departamento durante el cuatrienio.	12 espacios públicos con servicio a internet.
Porcentaje de colombianos con índice de apropiación alta de la ciencia y la tecnología	Fortalecer las capacidades y habilidades investigativas de 5000 niños y jóvenes del valle del cauca	1000 personas capacitadas en TIC anualmente.

implementar la estrategia de Gobierno en Línea para actualizar las tecnologías de la información y comunicaciones y así prestar un mejor servicio y aumentar la participación ciudadana		50 acciones implementadas en el marco de la estrategia de gobierno en línea.
		1 plan prospectivo formulado con orientación hacia una ciudad inteligente.
Consolidar y especializar la infraestructura científica y tecnológica del país.	Apoyar el desarrollo del 100% proyectos que involucran infraestructura tecnológica y conectividad de la gobernación del Valle del Cauca Durante El Cuatrienio	20 acciones implementadas para modernización de la infraestructura tecnológica.

## 6. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO

Esta fase comprende el análisis de las políticas y lineamientos con el modelo operativo y organizacional de la alcaldía de Palmira, las necesidades de información y la alineación de TI con los procesos, de tal forma que se tenga plena conciencia de los cambios o ajustes que se realizan al respecto, preparando el desarrollo de la estrategia de TI.

### 6.1 MODELO OPERATIVO

La Alcaldía de Palmira tiene implementado un modelo de operación por procesos ( POP ) el cual permite una mejor articulación entre las dependencias bajo una visión sistemática orientada al ciudadano, Actualmente contempla 37 procesos de los cuales se categorizan en 4 tipos de procesos: Estratégicos, misionales, Apoyo y evaluación y mejora.

El proceso de administración Tecnologías de la información es un proceso transversal que se encuentra ubicado en el proceso: Gestión de Informática. El cual tiene objetivo de “Garantizar la disponibilidad de servicios tecnológicos con innovación y ciencia, que permitan atender los requerimientos de la Alcaldía Municipal de Palmira para cumplirle a la comunidad, teniendo en cuenta las políticas de gobierno en línea, lineamientos y estándares tecnológicos, que aseguren el correcto funcionamiento y sostenibilidad de las soluciones”.



Con el fin de cumplir con el objetivo se tiene documentado 7 procedimientos operativos los cuales son:

- Soporte Técnico En TIC.
- Realización de Mejoras y Mantenimiento del SI.
- Gestion Usuario de Dominio y Correo Electrónico Institucional.
- Adquisición de Soluciones TIC.
- Administración Data-Center y Seguridad Informática.
- Gobierno en Línea.
- Servicios Tecnológicos Dirigidos a la Comunidad.

## **6.2 NECESIDADES DE INFORMACION**

Debido a que el proceso gestión de informática es un proceso transversal a toda la alcaldía municipal de Palmira, a continuación se detallan las metas a cumplir por cada secretaría:

### **6.2.1 SECRETARIA DE EDUCACION**

- Un Sistema de administración, seguimiento y control en operación a los Fondos de Servicios Educativos en las 27 IE.
- Un Torneo educativo regional en robótica realizado para el fomento de la innovación y la investigación.
- 1.011 Docentes capacitados en tecnología de la información y las comunicaciones – TIC.
- 27 IE con conectividad tecnológica mejorada.
- 3.000 Equipos de Cómputo adquiridos en el marco del programa Nacional “dos por uno”.

### **6.2.2 SECRETARIA DE TRANSITO**

- 39 Equipos de apoyo en operación para el control y vigilancia de tránsito y transporte.
- Una Central Integrada de Gestión de Tránsito y Transporte en operación.
- Sistema implementado de bicicletas públicas.

### **6.2.3 SECRETARIA DE SALUD**

- Un Observatorio en Salud Pública del Municipio en operación.
- Un sistema de Atención al ciudadano para la radicación, seguimiento y solución de PQR en salud.
- Un Modelo diferencial de atención y de prestación de servicios de salud implementada para la población vulnerable.

#### **6.2.4 SECRETARIA DE GOBIERNO**

- Sistema de información implementado para estudio y evaluación del delito, la criminalidad, las contravenciones, la cultura ciudadana y la inadecuada convivencia.
- Número de Cámaras de seguridad en funcionamiento.

#### **6.2.5 SECRETARIA DE CULTURA**

- 5 Bibliotecas dotadas en tecnología, mobiliario y colecciones.

#### **6.2.6 SECRETARIA GENERAL**

- 1 Sistema administrativo integral implementado para la administración de bienes muebles e inmuebles.
- 50 Puestos de Trabajo con dotación o mantenimiento.

#### **6.2.7 SECRETARIA DE HACIENDA**

- Base de datos actualizada de información catastral de predios.

### **6.3 ALINEACION DE TIC CON LOS PROCESOS**

## 6.4 RIESGOS E INDICADORES

### 6.4.1 RIESGOS

PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIAS
Realizar de manera permanente el seguimiento respectivo a las posibles causas que pueden ocasionar afectación de virus informático en la Alcaldía de Palmira.	Virus informático	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desactualización de la versión y de la lista del antivirus</li> <li>2. Correos electrónicos con archivos maliciosos.</li> <li>3. Software malicioso</li> <li>4. Uso indebido de medios de almacenamiento.</li> <li>5. Obsolescencia tecnológica</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fallas generales del sistema y de la red.</li> <li>2. Inestabilidad y mal funcionamiento de sistemas.</li> <li>3. Pérdida de información.</li> <li>4. Interrupción de la prestación del servicio</li> <li>5. Pérdidas económicas</li> <li>6. Sanciones.</li> </ol>
Desarrollar estrategias para la correcta aplicación de las responsabilidades descritas en el manual de políticas de seguridad informática, liderado por esta Dirección.	Fallas de hardware y software	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desactualización del antivirus</li> <li>2. Correos electrónicos con archivos</li> <li>3. Gusanos y/o software malicioso</li> <li>4. Obsolescencia del equipo</li> <li>5. Mantenimiento insuficiente</li> <li>6. Altas y bajas del fluido eléctrico.</li> <li>7. Uso inapropiado del hardware</li> <li>8. Mantenimiento inadecuado de equipos</li> <li>9. Uso mal intencionado</li> <li>10. Accidente</li> <li>11. Abuso de poder</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fallas generales del sistema y en la red</li> <li>2. Inestabilidad y mal funcionamiento de sistemas</li> <li>3. Pérdida de información</li> <li>4. Interrupción de la tarea del usuario</li> <li>5. Sobrecostos.</li> <li>6. Mala calidad del servicio</li> <li>7. Pérdida de bienes.</li> <li>8. Interrupción del servicio.</li> <li>9. Pérdida de información.</li> </ol>
Realizar gestión constante ante la alta dirección para lograr mantener lo más actualizada posible la infraestructura tecnológica de la Alcaldía de Palmira.	Colapso de Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fluido eléctrico, UPS descargado o dañado, variaciones de voltaje</li> <li>2. Límite de vida útil - Máquinas obsoletas</li> <li>3. Configuración inadecuada de componentes de red</li> <li>4. Uso inadecuado de los servicios de red (descarga de música, películas, videos, etc.)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deterioro en el desempeño del sistema</li> <li>2. Errores de transmisión</li> <li>3. Interrupción del servicio de red</li> </ol>
Desarrollar estrategias para la correcta aplicación de las responsabilidades descritas en el manual de políticas de seguridad informática, liderado por esta Dirección.	Fraude	Incumplimiento de las políticas de seguridad informática	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pérdidas económicas</li> <li>2. Pérdida de credibilidad y confianza</li> <li>3. Sanciones legales</li> </ol>

<p>Desarrollar estrategias para la correcta aplicación de las responsabilidades descritas en el manual de políticas de seguridad informática, liderado por esta Dirección.</p>	<p>Suplantación</p>	<p>1. Dejar la clave en sitios públicos y/o compartirla 2. Dejar sesiones abiertas 3. Ingeniería Social 4. Phishing</p>	<p>1. Pérdida de información 2. Alteración de la información 3. Pérdida de Credibilidad 4. mala Imagen Institucional</p>
<p>Realizar seguimiento permanente a la implementación de la política de gobierno digital.</p>	<p>Falta de recursos y entendimiento de la Política de Gobierno Digital</p>	<p>1. Falta de estrategias de divulgación, sensibilización y/o capacitación de la Política de Gobierno Digital. 2. No contar con los recursos financieros y humanos requeridos para la implementación de la Política de Gobierno Digital. 3. Recortes presupuestales 4. Expedición de directrices orientadas a la austeridad del gasto público 5. Dificultad para contratar los consultores requeridos.</p>	<p>1. Las entidades no proveen servicios de Gobierno digital y los ciudadanos y los empresarios no usan los servicios existentes. 2. Dificultad para la implementación de la Política de Gobierno Digital y por lo tanto no se cumplen con los requisitos del Gobierno Nacional y no se le brinda a los ciudadanos un servicio óptimo.</p>
<p>Realizar gestión y seguimiento constante a la infraestructura física de esta Dirección para mantenerla en el estado apropiado.</p>	<p>Infraestructura inadecuada</p>	<p>1. Presencia de un escape o filtración de agua. 2. Humedad 3. Poca o mucha cantidad de luz en el punto focal del trabajo. 4. No proporcionar iluminación localizada para los trabajos de inspección o precisión. 5. No reubicar las fuentes de luz o dotarlas de un apantallamiento apropiado para eliminar el deslumbramiento directo. 6. No eliminar las superficies brillantes del campo de visión del trabajador. 7. Mantener las ventanas sucias. 8. No realizar el mantenimiento de las fuentes de luz. 9. No considerar la temperatura, luz y efecto de reflejo en las pantallas de los computadores. 10. Altas y bajas del fluido eléctrico.</p>	<p>1. Daño de muebles y elementos de cómputo 2. La presencia de humedad es perjudicial para la salud. 3. La iluminación deficiente ocasiona fatiga a los ojos, perjudica el sistema nervioso, ayuda a la deficiente calidad del trabajo y es responsable de una buena parte de los accidentes de trabajo. 4. Efectos en la salud por exposición de iluminación Inadecuada: Accidentes, Fatiga visual, Molestias oculares, pesadez de ojos, picores, necesidad de frotarse los ojos, somnolencia, Trastornos visuales: Borrosidad, disminución de la capacidad visual. Fatiga Mental: Síntomas extraoculares: cefaleas, vértigos, ansiedad. Deslumbramientos: Pérdida momentánea de la visión. 5. Riesgos ergonómicos por la falta de visibilidad y el deslumbramiento. 6. Efectos anímicos: Falta de concentración y de productividad, baja atención y desánimo</p>

<p>Desarrollar estrategias para la correcta aplicación de las responsabilidades descritas en el manual de políticas de seguridad informática, liderado por esta Dirección.</p>	<p>Software licenciado</p>	<p>no</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incumplimiento de las Políticas de Seguridad Informática.</li> <li>2. Fallas y actualización en controles del directorio activo y Servidor Exchange.</li> <li>3. Control de licenciamientos de Sistemas operativos y ofimática</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Señalamientos penales al representante legal.</li> <li>2. Riesgo de filtración(puede sufrir la intromisión de virus que afecten a toda la red, quedar expuesto al robo de información y al ataque de hackers).</li> <li>3. Riesgo de imposibilidad de Acceso(Bloqueo de uno o más programas).</li> <li>4. Riesgo de manipulación(Ataques de hackers).</li> </ol>
<p>Realizar seguimiento permanente al funcionamiento de la página web institucional.</p>	<p>Caídas de la Página Web</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usar un hosting compartido.</li> <li>2. Fallas de proveedor.</li> <li>3. Picos de tráfico.</li> <li>4. Sobrecargas de recursos.</li> <li>5. Aplicación poco performante.</li> <li>6. Fallas de seguridad.</li> <li>7. Fallas en el hardware.</li> <li>8. No usar sistemas de cache.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pérdida de Credibilidad por parte de los usuarios.</li> <li>2. Pérdidas de visitas de los usuarios.</li> <li>3. Pérdidas económicas(Pago PSE).</li> <li>4. Aumento en el número de rebotes y descensos en la duración de las visitas de la página web.</li> <li>5. Posicionamiento SEO (Search Engine Optimization) o Posicionamiento Orgánico(conjunto de técnicas utilizadas para aumentar el tráfico de calidad).</li> </ol>
<p>Gestionar ante la alta dirección la solución con respecto al poco espacio para el desarrollo de las funciones en esta dirección.</p>	<p>Hacinamiento</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de espacio.</li> <li>2. Falta de recurso para modificaciones en la infraestructura física.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un espacio de trabajo que presente hacinamiento puede ser foco de diferentes problemas en la salud de sus integrantes.</li> <li>2. Estrés.</li> <li>3. Desmotivación.</li> <li>4. Malestar en los trabajadores.</li> <li>5. Niveles de ruido</li> <li>6. Factores biomecánicos(posturas forzadas en puestos de trabajo cuyo mobiliario no es acorde a las características antropométricas de los usuarios)</li> </ol>
<p>Gestionar y hacer seguimiento constante al tema de seguridad en las instalaciones de los 3 puntos vive digital pertenecientes a la Alcaldía.</p>	<p>Seguridad en los Puntos Vive Digital</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ubicación del sitio de trabajo en zona de peligro.</li> <li>2. Falta de personal de seguridad en el sitio de trabajo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Violencia: asalto físico, intentos de asalto, abuso verbal y abuso sexual, (Homicidios son la segunda causa de fatalidades en el sitio de trabajo).</li> <li>2. Ser atrapado o golpeado por algún objeto.</li> <li>3. Incendios y explosiones</li> <li>4. Resbalones, tropiezos y caídas.</li> <li>5. Espacios confinados</li> </ol>



<p>Desarrollar constantemente estrategias que permitan incrementar la población ciudadana interesada en utilizar los servicios ofrecido en los puntos vive digital.</p>	<p>Desinterés en los servicios ofrecidos a la comunidad</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indiferencia</li> <li>2. Apatía y Ausencia de motivación</li> <li>3. Falta de constancia</li> <li>4. Desconocimiento de uso de los recursos tecnológicos</li> <li>4. Temor al uso de las nuevas herramientas tecnológicas</li> <li>5. Campañas de promoción insuficientes</li> <li>6. Falta de compromiso por parte de la comunidad</li> <li>7. Desconocimiento de los servicios ofrecidos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poca afluencia de la comunidad utilizando los servicios brindados</li> <li>2. Deserción en las capacitaciones</li> <li>5. Retirar los servicios ofrecidos</li> <li>6. Cierre de los lugares donde se prestan los servicios.</li> </ol>
<p>Desarrollar estrategias para la correcta aplicación de las responsabilidades descritas en el manual de políticas de seguridad informática, liderado por esta Dirección.</p>	<p>Caídas del sistema</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Errores de software.</li> <li>2. Problemas de E/S.</li> <li>3. Mal funcionamiento del hardware.</li> <li>4. Altas y bajas del fluído eléctrico.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demora en la atención al usuario.</li> <li>2. Sobrecostos.</li> <li>3. Pérdida de información.</li> <li>4. Pérdida de Credibilidad por parte de los usuarios.</li> <li>5. mala Imagen Institucional</li> </ol>
<p>Realizar supervisión al contrato cuyo objeto es: SERVICIO DE ALMACENAMIENTO DE DATOS SEGUROS EN LA NUBE Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO PARA SERVICIOS DE DIRECTORIO ACTIVO Y SERVIDOR DE NOMBRE DE DOMINIO MODELO CLOUD COMPUTING, como Plan de contingencia actual en la Dirección de TI y C.</p>	<p>Ausencia de un plan de recuperación y restauración de funciones críticas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desastre natural o causado por humano.</li> <li>2. Falta de precauciones y/o medidas preventivas en cuanto a necesidades o plan de continuidad del negocio.</li> <li>3. Falta de presupuesto.</li> <li>4. Planes de contingencia que no garanticen totalmente la contiunidad del negocio.</li> <li>5. Pérdida inesperada o repentina de personal clave.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sobrecostos.</li> <li>2. Señalamientos penales al representante legal.</li> <li>3. Pérdida de información.</li> <li>4. Pérdida de Credibilidad por parte de los usuarios.</li> <li>5. mala Imagen Institucional</li> </ol>
<p>Seguir las recomendaciones generales ofrecidas por parte de la brigada de emergencia de la Alcaldía.</p>	<p>Falta de evacuación de emergencia</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de recurso para ampliaciones y/o mejora en la infraestructura física.</li> <li>2. Ubicación del sitio de trabajo en zona de riesgo.</li> <li>3. Falta de un plan de emergencia.</li> <li>4. Falta de un Plan de evacuación.</li> <li>5. Falta de brigadas de emergencias .</li> <li>6. Un espacio de trabajo que presente hacinamiento puede ser foco de diferentes problemas al momento de una evacuación de emergencia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Altos niveles de pánico por parte de los trabajadores.</li> <li>2. Ser atrapado o golpeado por algún objeto.</li> <li>3. Sanción económica por no contar con planes idóneos de emergencias.</li> <li>4. Daño en la infraestructura tanto física como tecnológica.</li> <li>3. Incendios y explosiones</li> <li>4. Resbalones, tropiezos y caídas.</li> <li>5. Espacios confinados</li> </ol>

## 6.4.2 INDICADORES

### 6.4.2.1 EFICACIA EN LA ATENCION DE LOS SERVICIOS TECNICOS

PARTE I. INFORMACIÓN DEL INDICADOR						
NOMBRE DEL PROCESO		Gestión Informática		TIPO DE PROCESO	Apoyo	
OBJETIVO DEL PROCESO/ OBJETIVO DE CALIDAD		Garantizar la disponibilidad de servicios tecnológicos con innovación y ciencia, que permitan atender los requerimientos de la Alcaldía Municipal de Palmira para cumplirle a la comunidad, teniendo en cuenta las políticas de gobierno en línea, lineamientos y estándares tecnológicos, que aseguren el correcto funcionamiento y sostenibilidad de las soluciones.				
NOMBRE DEL INDICADOR		Eficacia en la atención de los servicios técnicos		TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:		Este indicador mide el cumplimiento de los servicios técnicos.				
FORMULA DEL INDICADOR		ACTIVIDAD	CÁLCULO	REVISIÓN Y ANÁLISIS	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual
NUMERADOR	Número de solicitudes resueltas efectivamente por periodo	FRECUENCIA	Trimestral	Trimestral	FUENTE DE DATOS	Consolidado general de servicios técnicos
DENOMINADOR	Número de solicitudes recepcionadas por periodo	RESPONSABLE	Enlace de calidad	Enlace de calidad	TENDENCIA	Ascendente

PARTE II. REGISTRO E INTERPRETACIÓN DE DATOS						
PERIODO	VALOR NUMERADOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	META		
				NIVEL CRÍTICO	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL DESEABLE
Trimestre 2018	787	834	94%	89%	90%	100%
Trimestre II 2018	783	808	97%	89%	90%	100%
Trimestre III 2018			#¡DIV/0!	89%	90%	100%
Trimestre IV 2018			#¡DIV/0!	89%	90%	100%

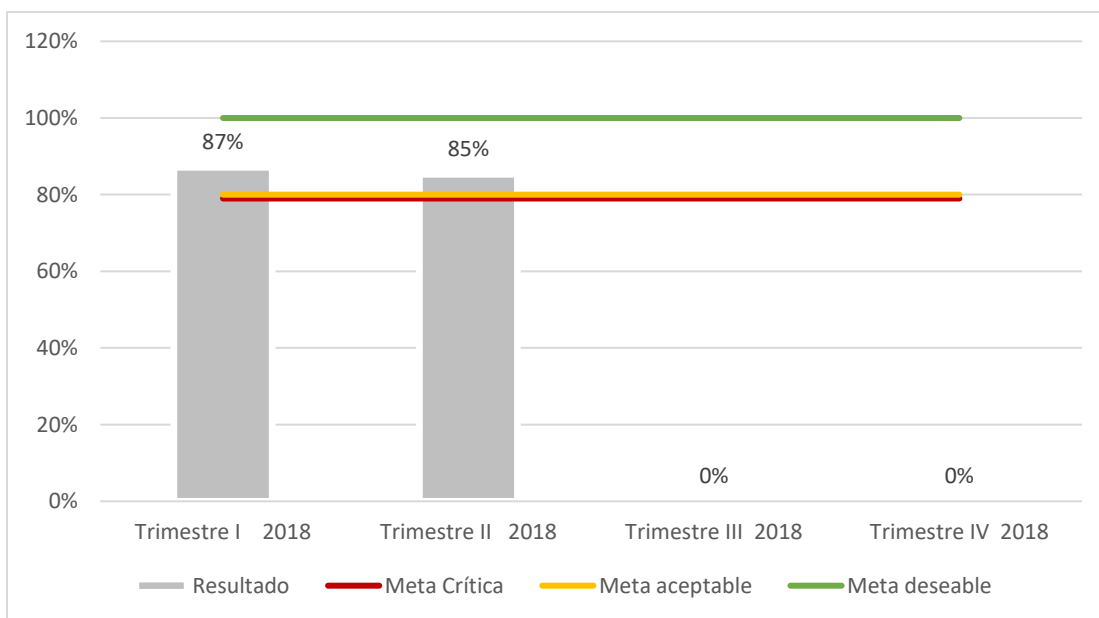
PARTE III. ANÁLISIS Y ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN	
<p>Trimestre 2018 Trimestre II 2018 Trimestre III 2018 Trimestre IV 2018</p> <p>● Resultados ● Nivel crítico ● Nivel aceptable ● Nivel deseable</p>	<p><b>ANÁLISIS Y OBSERVACIONES</b></p> <p>27/07/2018: El indicador se mantiene en nivel deseable. Estamos cumpliendo con la eficacia en la prestación de los servicios de soporte técnico de una manera eficaz.</p> <p><b>ACCIONES DE MEJORA</b></p>

### 6.4.2.2 RESPUESTA A LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION

NOMBRE DEL PROCESO		Gestión Informática	TIPO DE PROCESO	Apoyo		
OBJETIVO DEL PROCESO/ OBJETIVO DE CALIDAD		Garantizar la disponibilidad de servicios tecnológicos con innovación y ciencia, que permitan atender los requerimientos de la Alcaldía Municipal de Palmira para cumplirle a la comunidad, teniendo en cuenta las políticas de gobierno en línea, lineamientos y estándares tecnológicos, que aseguren el correcto funcionamiento y sostenibilidad de las soluciones.				
NOMBRE DEL INDICADOR		Respuesta a los servicios de soporte de los Sistemas de Información	TIPO DE INDICADOR	Eficiencia		
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:		Mide la oportunidad en la atención de requerimientos relacionados con los Sistemas de Información.				
FORMULA DEL INDICADOR		ACTIVIDAD	CÁLCULO	REVISIÓN Y ANÁLISIS	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual
NUMERADOR	Número de requerimientos del Sistema de Información atendidos en un término estipulado de acuerdo al grado de severidad	FRECUENCIA	Trimestral	Trimestral	FUENTE DE DATOS	Consolidado general de sevicios técnicos
DENOMINADOR	Número de requerimientos del Sistema de Información radicados en el período	RESPONSABLE	Enlace de calidad	Enlace de calidad	TENDENCIA	Ascendente
<b>PARTE II. REGISTRO E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>						
PERIODO	VALOR NUMERADOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	META		
				NIVEL CRÍTICO	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL DESEABLE

Trimestre I 2018	27	31	87%	79%	80%	100%
Trimestre II 2018	64	75	85%	79%	80%	100%
Trimestre III 2018			#¡DIV/0!	79%	80%	100%
Trimestre IV 2018			#¡DIV/0!	79%	80%	100%

### PARTE III. ANÁLISIS Y ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN



#### ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

27/07/2018: El indicador se mantiene en nivel deseable. Estamos cumpliendo con la eficiencia en la oportunidad en la atención de requerimientos relacionados con los Sistemas de Información.

#### ACCIONES DE MEJORA

El 15% de los soportes al sistema de información que no están siendo atendidos dentro de los tiempos establecidos de acuerdo a los niveles de complejidad (Severidades 1, 2 y 3), se debe generalmente a que los funcionarios y contratistas de la Alcaldía no dan una oportuna respuesta a las revisiones que deben realizar dentro del proceso para poder dar por resuelta una incidencia o solicitud del sistema de información.

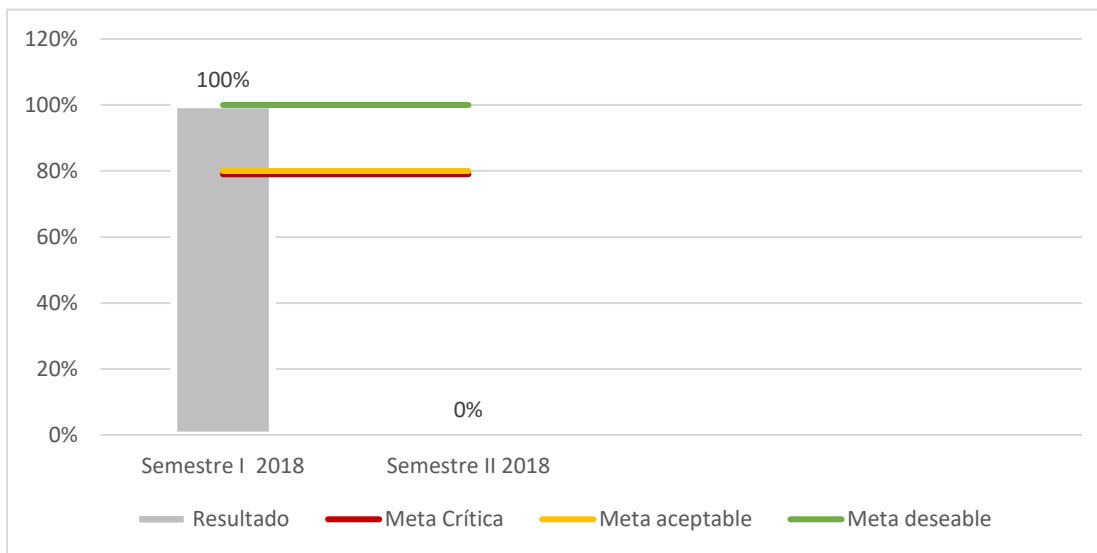
1. Realizar nueva capacitación con respecto a la alimentación del consolidado de soportes e incidencias que maneja cada uno de los Ingenieros de la Dirección de TIyC.
2. Solicitar nuevamente al Contratista del SIIF unificar los niveles de severidad del contrato con los de prioridad del mantis.

### 6.4.2.3 SERVICIO CONTINUO EN LINEA DE LA PÁGINA

NOMBRE DEL PROCESO		Gestión Informática		TIPO DE PROCESO	Apoyo	
OBJETIVO DEL PROCESO/ OBJETIVO DE CALIDAD		Garantizar la disponibilidad de servicios tecnológicos con innovación y ciencia, que permitan atender los requerimientos de la Alcaldía Municipal de Palmira para cumplirle a la comunidad, teniendo en cuenta las políticas de gobierno en línea, lineamientos y estándares tecnológicos, que aseguren el correcto funcionamiento y sostenibilidad de las soluciones.				
NOMBRE DEL INDICADOR		Servicio continuo en línea de la página www.palmira.gov.co		TIPO DE INDICADOR	Efectividad	
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:		Mide la disponibilidad de la página Web de la Alcaldía Municipal de Palmira				
FORMULA DEL INDICADOR		ACTIVIDAD	CÁLCULO	REVISIÓN Y ANÁLISIS	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual
NUMERADOR	Número de días con servicio de la página web	FRECUENCIA	Semestral	Semestral	FUENTE DE DATOS	Reporte generado por la Oficina de Comunicaciones
DENOMINADOR	Número de días semestrales	RESPONSABLE	Enlace de calidad	Enlace de calidad	TENDENCIA	Ascendente
<b>PARTE II. REGISTRO E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>						
PERIODO	VALOR NUMERADOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	META		
				NIVEL CRÍTICO	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL DESEABLE
Semestre I 2018	181	181	100%	79%	80%	100%

Semestre II 2018			#¡DIV/0!	79%	80%	100%

**PARTE III. ANÁLISIS Y ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN**



**ANÁLISIS Y OBSERVACIONES**

Se observa que dentro del primer semestre de la vigencia actual se está cumpliendo a cabalidad con el servicio continuo de la página web, al no presentar caídas en ninguna oportunidad.

**ACCIONES DE MEJORA**

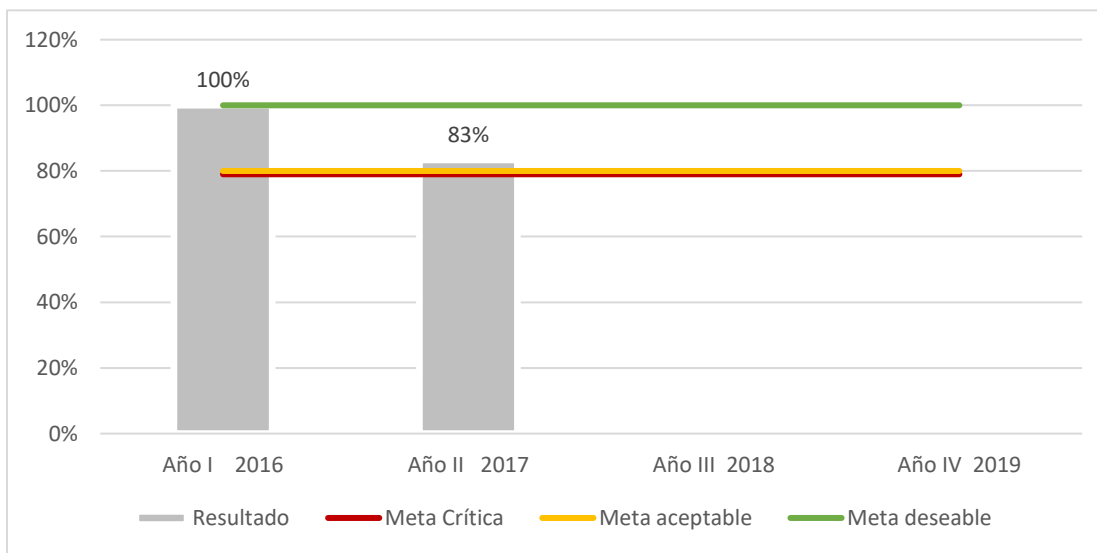
#### 6.4.2.4 RENOVACION TECNOLOGICA

NOMBRE DEL PROCESO		Gestión Informática		TIPO DE PROCESO	Apoyo	
OBJETIVO DEL PROCESO/ OBJETIVO DE CALIDAD		Garantizar la disponibilidad de servicios tecnológicos con innovación y ciencia, que permitan atender los requerimientos de la Alcaldía Municipal de Palmira para cumplirle a la comunidad, teniendo en cuenta las políticas de gobierno en línea, lineamientos y estándares tecnológicos, que aseguren el correcto funcionamiento y sostenibilidad de las soluciones.				
NOMBRE DEL INDICADOR		Renovación tecnológica		TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:		Conocer el índice de renovación tecnológica con el que cuenta la Alcaldía de Palmira de acuerdo a lo estipulado dentro del Plan de Desarrollo en su meta: 20 Acciones implementadas para la modernización de infraestructura tecnológica.				
FORMULA DEL INDICADOR		ACTIVIDAD	CÁLCULO	REVISIÓN Y ANÁLISIS	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual
NUMERADOR	Cantidad de acciones desarrolladas dentro de la vigencia actual	FRECUENCIA	Anual	Anual	FUENTE DE DATOS	Inventario generado por la Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia
DENOMINADOR	Acciones planeadas	RESPONSABLE	Enlace de calidad	Enlace de calidad	TENDENCIA	Ascendente
<b>PARTE II. REGISTRO E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>						
PERIODO	VALOR NUMERADOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	META		
				NIVEL CRÍTICO	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL DESEABLE
Año I 2016	4	4	100%	79%	80%	100%
Año II 2017	10	12	83%	79%	80%	100%



Año III 2018				79%	80%	100%
Año IV 2019				79%	80%	100%

**PARTE III. ANÁLISIS Y ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN**



**ANÁLISIS Y OBSERVACIONES**

Se observa que dentro de la vigencia actual se cumplió a cabalidad con la cantidad de acciones de renovación tecnológica planeadas dentro de la programación del POAI para dar cumplimiento al Plan de Desarrollo Palmira, con Inversión Social Construimos Paz.

**ACCIONES DE MEJORA**

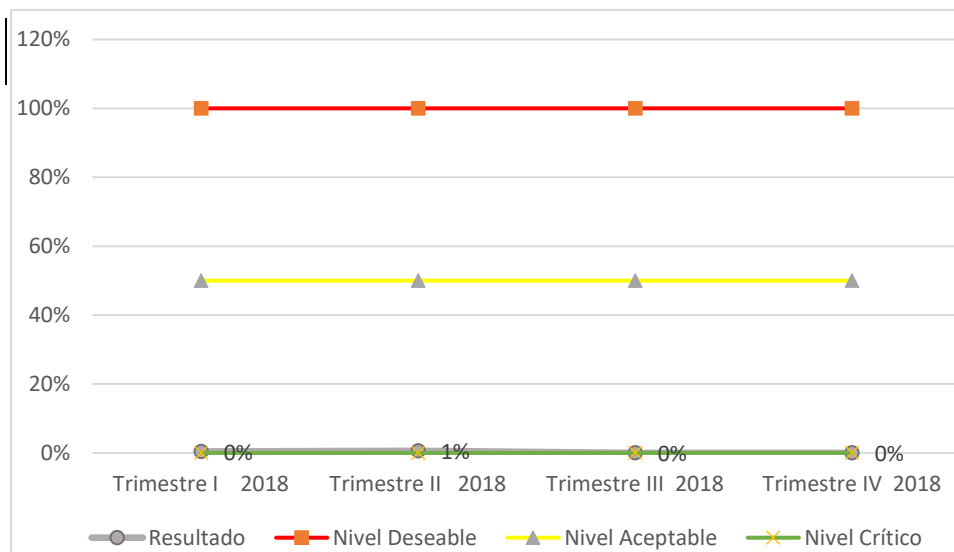
Pendiente análisis de la fórmula de éste indicador , puesto que las actividades y presupuesto que no se realizaron en la anterior vigencia se trasladaron para esta vigencia 2018.

### 6.4.2.5 EFICACIA EN LA CONTINUIDAD

NOMBRE DEL PROCESO		Gestión Informática		TIPO DE PROCESO	Apoyo	
OBJETIVO DEL PROCESO/ OBJETIVO DE CALIDAD		Garantizar la disponibilidad de servicios tecnológicos con innovación y ciencia, que permitan atender los requerimientos de la Alcaldía Municipal de Palmira para cumplirle a la comunidad, teniendo en cuenta las políticas de gobierno en línea, lineamientos y estándares tecnológicos, que aseguren el correcto funcionamiento y sostenibilidad de las soluciones.				
NOMBRE DEL INDICADOR		Eficacia en la continuidad del servicio		TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:		Este indicador mide los sistemas de información y correo institucional con respecto a la continuidad del servicio.				
FORMULA DEL INDICADOR		ACTIVIDAD	CÁLCULO	REVISIÓN Y ANÁLISIS	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual
NUMERADOR	Total de minutos de caídas del sistema y correo institucional en un período	FRECUENCIA	Trimestral	Trimestral	FUENTE DE DATOS	Consolidados generales de caídas de los sistemas de información y correo institucional
DENOMINADOR	Total de minutos del servicio en un período	RESPONSABLE	Enlace de calidad	Enlace de calidad	TENDENCIA	Descendente
<b>PARTE II. REGISTRO E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>						
PERIODO	VALOR NUMERADOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	META		
				NIVEL CRÍTICO	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL DESEABLE

Trimestre I 2018	121	32400	0%	100%	50%	0%
Trimestre II 2018	194	32400	1%	100%	50%	0%
Trimestre III 2018			#¡DIV/0!	100%	50%	0%
Trimestre IV 2018			#¡DIV/0!	100%	50%	0%

### PARTE III. ANÁLISIS Y ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN



#### ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

27/07/2018: El indicador para el segundo trimestre de la presente vigencia arrojó un 1%, esto quiere decir, que se está cumpliendo con la eficacia en la continuidad del servicio del sistema de información y correo institucional.

#### ACCIONES DE MEJORA

El 0,9% de la eficacia en la continuidad del servicio correspondiente a las caídas del sistema y del correo institucional es debido a las actualizaciones que se vienen realizando en el servidor exchange del correo institucional y en la base de datos el sistema de información.

Se realizará un seguimiento mensual en lo seguido del año al funcionamiento del correo electrónico institucional y al sistema para verificar su funcionamiento y optimizar los recursos y herramientas utilizados en las actualizaciones permanentes.

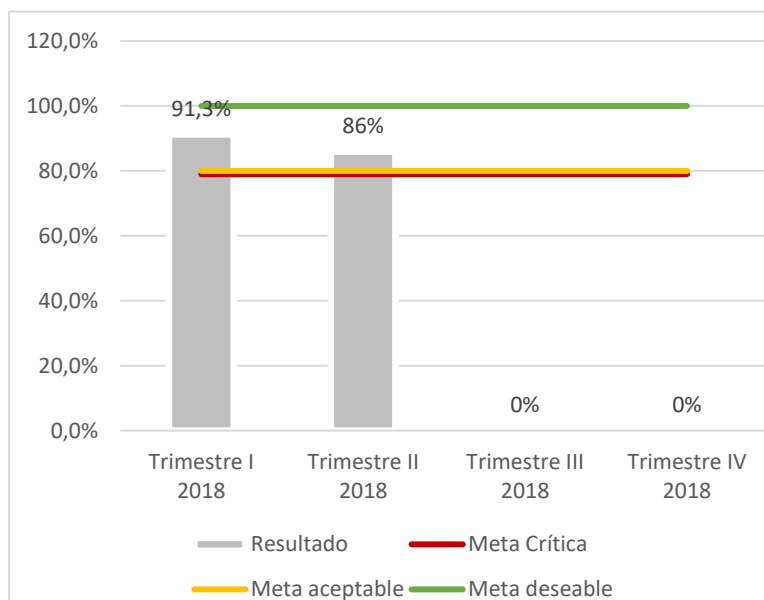
### 6.4.2.6 EFICACIA DE LA PRESTACION DE SERVICIOS TIC A LA COMUNIDAD

NOMBRE DEL PROCESO		Gestión Informática	TIPO DE PROCESO	Apoyo		
OBJETIVO DEL PROCESO/ OBJETIVO DE CALIDAD		Garantizar la disponibilidad de servicios tecnológicos con innovación y ciencia, que permitan atender los requerimientos de la Alcaldía Municipal de Palmira para cumplirle a la comunidad, teniendo en cuenta las políticas de gobierno en línea, lineamientos y estándares tecnológicos, que aseguren el correcto funcionamiento y sostenibilidad de las soluciones.				
NOMBRE DEL INDICADOR		Eficacia en la prestación de servicios TIC a la comunidad	TIPO DE INDICADOR	Eficacia		
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:		Este indicador mide el nivel de satisfacción de los servicios prestados a la comunidad.				
FORMULA DEL INDICADOR		ACTIVIDAD	CÁLCULO	REVISIÓN Y ANÁLISIS	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual
NUMERADOR	Total de Servicios satisfactorios	FRECUENCIA	Trimestral	Trimestral	FUENTE DE DATOS	Informes de servicios prestados emitidos por personal de la Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia
DENOMINADOR	Total de Servicios Evaluados	RESPONSABLE	Enlace de calidad	Enlace de calidad	TENDENCIA	Ascendente

## PARTE II. REGISTRO E INTERPRETACIÓN DE DATOS

PERIODO	VALOR NUMERADOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	META		
				NIVEL CRÍTICO	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL DESEABLE
Trimestre I 2018	883	967	91,3%	79%	80%	100%
Trimestre II 2018	879	1023	86%	79%	80%	100%
Trimestre III 2018			#¡DIV/0!	79%	80%	100%
Trimestre IV 2018			#¡DIV/0!	79%	80%	100%

## PARTE III. ANÁLISIS Y ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN



### ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

27/07/2018: Se observa que dentro de la vigencia actual se está cumpliendo en un 86% con la eficacia en la prestación de servicios TIC a la comunidad.

### ACCIONES DE MEJORA

El 14% de la calificación poco favorable en cuanto a los aspectos técnicos y de conectividad en general en los servicios ofrecidos a la comunidad por medio de los Puntos Vive Digital, se debe generalmente a la presentación de las instalaciones físicas y a la falta de mantenimiento de los aires acondicionados, esta última es una responsabilidad actual de la Alcaldía, puesto que se venía

desarrollando por medio de un convenio con FONADE, que ya se culminó.

1. Se generará Nota Interna dirigida a la Subsecretaría de Gestión de Recursos Físicos reiterando la solicitud del mantenimiento permanente a las paredes con humedad o filtraciones de agua en los Puntos Vive Digital (PVD).

2. Se generará Nota Interna dirigida a la Subsecretaría de Gestión de Recursos Físicos solicitando apoyo en el mantenimiento de los aires acondicionados de los Puntos Vive Digital (PVD), por ser de su competencia.

3. Realizar un análisis a cada uno de los aspectos técnicos y de conectividad de acuerdo a los servicios que prestamos en los Puntos Vive Digital, puesto que la mayoría de la calificación en los mismos, es BUENO y la meta a alcanzar es la calificación de MUY BUENO en todos estos aspectos de la encuesta que realizan los usuarios.