



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (PETIC)

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y DE LAS TIC

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (PETIC)	CÓDIGO	PL01-PG-03
	VERSIÓN	03
	FECHA	08/01/2026
	PÁGINA	1 de 19



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO NORMATIVO Y REFERENTES TÉCNICOS.....	4
3. DIAGNÓSTICO TIC EN LA ENTIDAD	5
4. PRINCIPIOS RECTORES DEL PETIC	8
5. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
6. LÍNEAS ESTRATÉGICAS TIC.....	10
7. PROYECTOS TIC POR LÍNEA ESTRATÉGICA.....	11
8. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADOS ESPERADOS.....	13
9. GOBERNANZA TIC Y ROLES INSTITUCIONALES.....	15
10. VIGENCIA, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PETIC	16
11. ANEXOS	18



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se han consolidado como un habilitador estratégico para mejorar la gestión institucional, optimizar procesos internos y fortalecer la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía. En este contexto, **Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.** formula su **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC**, como una herramienta de planeación de mediano y largo plazo, orientada a la transformación digital, la eficiencia administrativa y la transparencia en la gestión.

El PETIC permite alinear la inversión, uso y aprovechamiento de las TIC con los objetivos estratégicos de la entidad, bajo criterios de racionalidad, interoperabilidad, seguridad de la información, gobierno abierto y mejora del servicio al ciudadano.

Este plan se formula en cumplimiento de las directrices del **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC**, el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, y las buenas prácticas internacionales en materia de gestión TIC (COBIT, ITIL, TOGAF e ISO 27001).

1.2 Alcance del PETIC

Este plan establece las políticas, líneas estratégicas, proyectos prioritarios, responsables, indicadores y mecanismos de seguimiento para el desarrollo institucional de las TIC en Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. durante el período **2025–2028**.

Su ámbito de aplicación comprende:

- Infraestructura tecnológica y sistemas de información institucionales.
- Servicios digitales a usuarios internos y externos.
- Seguridad de la información y continuidad de negocio.
- Talento humano con competencias TIC.
- Arquitectura institucional y modernización tecnológica.
- Comunicación, participación ciudadana y gobierno digital.

1.3 Relación con el Plan Estratégico Corporativo

El PETIC se articula directamente con el **Plan Estratégico Corporativo 2024–2030**, sirviendo como componente habilitador de sus líneas estratégicas. Las iniciativas TIC descritas en este plan buscan potenciar el cumplimiento de los objetivos institucionales, en especial aquellos relacionados con la transformación digital, la sostenibilidad operativa, la eficiencia en la prestación de servicios públicos domiciliarios y el fortalecimiento de la cultura organizacional.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

Asimismo, el PETIC se integra con los demás instrumentos de planeación institucional, como:

- Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI).
- Programa De Transparencia Y Ética Empresarial (PTEE)
- Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Plan de Gestión Documental y Archivo.
- Sistema Integrado de Gestión (SIG).

2. MARCO NORMATIVO Y REFERENTES TÉCNICOS

El **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC** de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. Se sustenta en un marco legal, técnico e institucional que orienta la formulación, ejecución y seguimiento de iniciativas TIC en el sector público colombiano. Este marco garantiza la alineación con las políticas nacionales de transformación digital, así como con estándares internacionales que promueven la eficiencia, la transparencia, la seguridad de la información y la sostenibilidad tecnológica.

2.1 Normatividad Nacional

- **Ley 1341 de 2009** (modificada por Ley 1978 de 2019): Define el marco general para el desarrollo de la sociedad de la información y la organización de las TIC en Colombia.
- **Ley 1712 de 2014**: Establece la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Ley 1581 de 2012**: Regula la protección de datos personales.
- **Ley 1437 de 2011**: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 1078 de 2015**: Decreto Único Reglamentario del sector TIC.
- **CONPES 3975 de 2019**: Política de Gobierno Digital.
- **Guías del MINTIC**:
 - GES-06: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.
 - GES-07: Plan de Gobierno Digital.
 - Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado.
 - Manual para el Fortalecimiento de la Gestión TIC en entidades públicas.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

2.2 Normas Técnicas Internacionales

El PETIC se formula con base en estándares reconocidos internacionalmente en materia de gestión y operación de tecnologías de la información, entre ellos:

Norma / Marco	Descripción
ISO/IEC 27001:2022	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Establece controles para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
ISO/IEC 20000-1:2018	Gestión de servicios de TI. Define requisitos para un sistema de gestión de servicios eficaces y alineados con el negocio.
ISO 9001:2015	Gestión de la calidad. Asegura procesos eficaces, trazables y enfocados en la mejora continua.
COBIT 5 / COBIT 2019	Marco para la gobernanza y gestión de tecnologías de la información. Enfatiza la alineación entre TI y objetivos organizacionales.
ITIL v4	Conjunto de buenas prácticas para la gestión de servicios de TI centrada en la entrega de valor.
TOGAF	Marco para el diseño y gestión de arquitecturas empresariales.

2.3 Articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El PETIC contribuye al cumplimiento de las siguientes dimensiones del MIPG:

- **Planeación Institucional:** Integrando la estrategia TIC con los objetivos corporativos.
- **Gestión del Conocimiento y la Innovación:** Mediante la incorporación de tecnologías habilitadoras del aprendizaje organizacional.
- **Gestión con Valores para Resultados:** A través de TIC que fortalecen la transparencia, la ética y la rendición de cuentas.
- **Gestión de la Información y la Comunicación:** Asegurando la trazabilidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.

3. DIAGNÓSTICO TIC EN LA ENTIDAD

El diagnóstico TIC constituye un análisis integral del estado actual de las tecnologías de la información en **Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.**, y permite identificar brechas, capacidades existentes, riesgos y oportunidades de mejora. Este análisis se realiza considerando los dominios TIC definidos por el MINTIC y los referentes técnicos internacionales, como insumo base para la formulación de proyectos estratégicos en el PETIC.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



3.1 Infraestructura Tecnológica

Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> • Un centro de datos en la infraestructura física con disponibilidad redundante de conectividad de red interna. • Sistemas virtualizados para servidores y backups locales. • Software ERP de la organización virtualizada localmente. • Servidores actualizados a la última versión estable conocida. • Una infraestructura tecnológica y arquitectura de seguridad de red robusta asegurando la continuidad del servicio y una rápida escalabilidad. • Red eléctrica redundante y regulable para las estaciones de trabajo y centro de datos. • Cableado estructurado en adecuado estado, peinado y marcación de los puntos. • Se cuenta con el inventario de los puntos de red. • Se tiene un segundo canal de internet redundante con el mismo proveedor que se tiene el principal. • Una plataforma de seguridad (Firewall) tercerizada
Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad limitada de escalabilidad y continuidad en caso de fallas físicas o desastres. • Falta de redundancia y enlaces alternos en algunos servicios críticos. • Estaciones de trabajo con sistemas operativos obsoletos.
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Migración a la nube híbrida para mejorar la disponibilidad y flexibilidad. • Modernización de la infraestructura tecnológica de equipos. • Implementar plataforma de seguridad de red perimetral e interna administrada por la entidad. • Disponer de canal de internet para contingencia con otro proveedor diferente al actual. • Renovar infraestructura de red por obsolescencia tecnológica.

3.2 Sistemas de Información y Aplicaciones

Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas ERP en operación para la gestión comercial de servicios públicos y procesos administrativos. • Integración parcial de aplicaciones al sistema contable y financiero. • La organización cuenta con una infraestructura de red de alta disponibilidad (redundancia en servidores y enlaces) y ancho de banda adecuado para soportar el tráfico generado por el ERP y las aplicaciones críticas. • Existe un equipo de TI interno y externo con alto nivel de conocimiento en la administración, parametrización y soporte
-------------------	---



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

	de los módulos del ERP que están en uso.
Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de integración completa entre plataformas (ERP, atención al usuario, gestión documental). • Ausencia de un gestor documental apto para la organización. • Interfaz limitada para usuarios ciudadanos.
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Avanzar hacia un sistema de información institucional interoperable. • Fortalecer la automatización de procesos internos y servicios en línea.

3.3 Seguridad de la Información

Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> • Adopción incipiente de prácticas de respaldo y control de acceso. • Reconocimiento de la necesidad de implementar un SGSI.
Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de una política formal de seguridad de la información. • Mecanismos de protección limitados frente a amenazas cibernéticas.
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación progresiva de ISO 27001 y manuales de MINTIC. • Campañas de concientización y protocolos de respuesta a incidentes.

3.4 Talento Humano TIC

Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo comprometido, con experiencia operativa en soporte y redes. • El personal de TIC no solo tiene experiencia operativa, sino que también posee certificaciones y conocimientos especializados en las plataformas críticas del negocio, como la base de datos del ERP, la ciberseguridad, o la administración de la nube. • Mantiene una excelente comunicación y relación con los usuarios de las áreas de la organización, entendiendo sus necesidades y priorizando el soporte con una orientación clara al servicio.
Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Número reducido de personal TIC para la carga operativa y de proyectos. • Necesidades de capacitación en arquitectura empresarial, ciberseguridad y gestión de servicios.
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento del equipo mediante formación certificada y alianzas interinstitucionales



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

3.5 Servicios al Ciudadano y Gobierno Digital

Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> • Portal web institucional y presencia en redes sociales. • Línea de atención telefónica y física.
Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Baja disponibilidad de trámites en línea. • Limitada interacción digital con los usuarios (PQRSD, facturación electrónica, visualización de consumo, etc.).
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar una estrategia de Gobierno Digital y canales de atención virtual. • Integración con servicios ciudadanos digitales del Estado colombiano.

3.6 Arquitectura Empresarial

Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha implementado formalmente el enfoque de arquitectura empresarial. • Falta de un modelo de referencia para alinear procesos, datos, aplicaciones e infraestructura.
Recomendación	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar la guía de Arquitectura Empresarial del MINTIC. • Formular el mapa de capacidades institucionales y su proyección a mediano plazo

4. PRINCIPIOS RECTORES DEL PETIC

Los siguientes principios orientan el diseño, ejecución, seguimiento y mejora del **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC** de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., en coherencia con el marco normativo vigente y los referentes técnicos adoptados por el Estado colombiano:

- 1. Transformación Digital con Enfoque Institucional:** Las TIC son un habilitador estratégico de los objetivos organizacionales. Se promueve su uso para optimizar procesos, mejorar la atención al usuario, generar valor público y fortalecer el desempeño institucional.
- 2. Gobierno Abierto y Participación Ciudadana:** Se fomenta el acceso libre, transparente y oportuno a la información pública, así como el uso de plataformas TIC que faciliten la interacción entre la ciudadanía y la entidad, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Política de Participación Ciudadana.
- 3. Seguridad de la Información:** Se garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional mediante políticas, controles y procesos basados en el estándar ISO/IEC 27001 y los lineamientos de seguridad digital del MINTIC.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

- 4. Interoperabilidad y Estandarización:** Los sistemas, plataformas y servicios digitales deben permitir el intercambio de información con otras entidades y niveles de gobierno, respetando estándares técnicos y normativos definidos por el MINTIC.
- 5. Sostenibilidad Tecnológica:** Las decisiones TIC deben priorizar la eficiencia energética, la escalabilidad, la compatibilidad futura y la optimización del ciclo de vida de los activos tecnológicos.
- 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación:** El uso de TIC debe fortalecer las capacidades del talento humano, facilitar el aprendizaje organizacional y apoyar procesos de innovación orientados a la mejora continua y la calidad del servicio.
- 7. Enfoque en el Ciudadano y Experiencia de Usuario:** Toda solución tecnológica deberá centrarse en las necesidades del usuario final (interno o externo), priorizando la accesibilidad, simplicidad, disponibilidad y utilidad del servicio prestado.

5. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo General

Orientar la gestión estratégica de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., mediante la formulación e implementación de proyectos TIC que contribuyan a la transformación digital, la eficiencia administrativa, la seguridad de la información, la calidad del servicio y el fortalecimiento de la relación con la ciudadanía.

Objetivos Específicos

- 1. Alinear las iniciativas TIC con los objetivos institucionales**, asegurando su integración con el Plan Estratégico Corporativo, el MIPG y el Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- 2. Fortalecer la infraestructura tecnológica, los sistemas de información y los servicios digitales** para apoyar la gestión operativa, administrativa y misional de la entidad.
- 3. Promover la seguridad, integridad y disponibilidad de la información**, mediante la implementación progresiva de controles y políticas basadas en el estándar ISO/IEC 27001:2022.
- 4. Impulsar el uso de tecnologías emergentes y herramientas de automatización**, que permitan optimizar procesos internos y mejorar la experiencia del usuario.
- 5. Fomentar la interoperabilidad y el cumplimiento de estándares técnicos nacionales**, facilitando el intercambio de datos y la articulación con otras entidades públicas.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



6. **Ampliar y diversificar los canales de atención digital**, promoviendo el gobierno abierto, la participación ciudadana y el acceso a servicios electrónicos eficientes y confiables.
7. **Desarrollar competencias TIC en el talento humano**, a través de formación, apropiación digital y fortalecimiento del equipo responsable de la gestión tecnológica.
8. **Garantizar la sostenibilidad y escalabilidad de las inversiones TIC**, a partir de criterios de racionalización, análisis de riesgos y optimización del ciclo de vida de los activos tecnológicos.

6. LÍNEAS ESTRATÉGICAS TIC

Las **líneas estratégicas** del PETIC estructuran y orientan los proyectos y acciones que desarrollará Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. durante el período 2025–2028 para fortalecer su ecosistema digital, modernizar su operación y responder a los retos tecnológicos, normativos y ciudadanos.

Cada línea se deriva de los hallazgos del diagnóstico, se alinea con los objetivos estratégicos del Plan Corporativo, y responde a los lineamientos del **MINTIC**, el **MIPG** y las normas internacionales de gestión TIC.

Línea 1: Infraestructura Tecnológica Escalable y Segura	
Objetivo	Modernizar y fortalecer la infraestructura física y lógica que soporta los sistemas de información y servicios institucionales, garantizando continuidad, capacidad de crecimiento y resiliencia ante fallas o amenazas
Enfoque	Migración a servicios en la nube, virtualización, cableado estructurado, redundancia, y mejora de conectividad entre sedes.

Línea 2: Seguridad de la Información y Protección de Datos	
Objetivo	Establecer mecanismos técnicos, administrativos y culturales que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.
Enfoque	Implementación progresiva del SGSI basado en ISO 27001 , gestión de incidentes, control de accesos, sensibilización y fortalecimiento de capacidades internas en ciberseguridad.

Línea 3: Automatización e Integración de Procesos	
Objetivo	Optimizar los procesos operativos y administrativos mediante tecnologías que permitan automatizar tareas, reducir tiempos, eliminar reprocesos y mejorar la trazabilidad.
Enfoque	Interoperabilidad de sistemas, flujos de trabajo digitales, integración



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

ERP/CRM/documental y soluciones BPM (gestión por procesos).

Línea 4: Gobierno Digital y Servicios Ciudadanos Digitales	
Objetivo	Ampliar la oferta de servicios en línea, mejorar la experiencia del usuario y facilitar el acceso a la información pública.
Enfoque	Portal de trámites, consulta de facturación, PQRSD en línea, integración con servicios ciudadanos digitales (Carpeta ciudadana, autenticación digital, pagos electrónicos), y accesibilidad web.

Línea 5: Fortalecimiento del Talento Humano TIC	
Objetivo	Consolidar un equipo interno competente en gestión, innovación y soporte tecnológico.
Enfoque	Formación continua, certificaciones, gestión del conocimiento, cultura digital e identificación de roles clave en TI.

Línea 6: Gestión Estratégica TIC y Arquitectura Empresarial	
Objetivo	Establecer mecanismos de planificación, seguimiento y alineación entre los recursos tecnológicos y los objetivos institucionales.
Enfoque	Implementación del marco de arquitectura empresarial del Estado (MINTIC), mapas de capacidades, hoja de ruta tecnológica, tablero de control TIC y alineación con el Plan Estratégico.

7. PROYECTOS TIC POR LÍNEA ESTRATÉGICA

A partir del diagnóstico institucional, los objetivos estratégicos y las líneas de acción definidas, se priorizan los siguientes **proyectos TIC**, agrupados por línea estratégica. Cada proyecto incluye un objetivo específico, responsables, duración estimada y relación directa con los ejes del PETIC y del Plan Estratégico Corporativo 2024–2030.

Línea 1: Infraestructura Tecnológica Escalable y Segura

Proyecto	Objetivo	Responsable	Tiempo estimado
Migración a nube híbrida	Mejorar disponibilidad y resiliencia de servidores y respaldos institucionales.	Dirección de Planeación Estratégica y de las TIC.	2025–2026
Optimización de conectividad	Aumentar velocidad, estabilidad y redundancia en red de datos.	Área de las TIC.	2026



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

📞 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

Línea 2: Seguridad de la Información y Protección de Datos

Proyecto	Objetivo	Responsable	Tiempo estimado
Diseño e implementación del SGSI.	Adoptar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información conforme a ISO/IEC 27001.	Dirección de Planeación Estratégica y de las TIC.	2025–2027
Capacitación en ciberseguridad.	Sensibilizar y capacitar a todos los servidores sobre buenas prácticas de seguridad digital.	Área de las TIC / SST.	Anual

Línea 3: Automatización e Integración de Procesos

Proyecto	Objetivo	Responsable	Tiempo estimado
Integración ERP - Gestión Comercial.	Conectar sistemas administrativos y financieros con procesos comerciales.	Área de las TIC / Dirección Financiera.	2026
Automatización de procesos internos.	Digitalizar trámites, formularios y flujos de aprobación (compras, permisos, etc.).	Área de las TIC / Líderes de proceso.	2025–2027

Línea 4: Gobierno Digital y Servicios Ciudadanos Digitales

Proyecto	Objetivo	Responsable	Tiempo estimado
Portal de trámites y servicios.	Permitir a los ciudadanos realizar trámites y consultas de manera digital.	Comunicaciones / Área de las TIC.	2026
Integración con servicios ciudadanos digitales.	Implementar autenticación digital, pagos electrónicos y carpeta ciudadana.	Área de las TIC / Secretaría General.	2027–2028



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

📞 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

Línea 5: Fortalecimiento del Talento Humano TIC

Proyecto	Objetivo	Responsable	Tiempo estimado
Plan anual de formación TIC.	Capacitar en temas como ciberseguridad, interoperabilidad, arquitectura, análisis de datos, estrategia corporativa.	Dirección Administrativa / Talento Humano.	Anual
Certificación de personal TIC.	Alcanzar competencias específicas en marcos como ITIL, COBIT o ISO 27001.	Área de las TIC / Comité SIG.	2026–2028

Línea 6: Gestión Estratégica TIC y Arquitectura Empresarial

Proyecto	Objetivo	Responsable	Tiempo estimado
Implementación de arquitectura empresarial.	Formular modelo de capacidades TIC y hoja de ruta tecnológica.	Dirección de Planeación Estratégica y de las TIC.	2025–2026
Desarrollo del tablero de control TIC.	Consolidar herramientas de seguimiento a proyectos, indicadores y recursos.	Dirección de Planeación Estratégica y de las TIC.	2026

8. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADOS ESPERADOS

El seguimiento al PETIC se realizará mediante un conjunto de **indicadores estratégicos y operativos** que permiten evaluar el grado de ejecución de los proyectos TIC, el uso eficiente de los recursos y el impacto en la transformación digital de la entidad.

Estos indicadores hacen parte del Sistema Integrado de Gestión y se alinean con los planes institucionales, el Plan Estratégico Corporativo y los compromisos de Gobierno Digital.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

Indicadores Estratégicos

Indicador	Fórmula / Método de cálculo	Meta Anual Estimada	Frecuencia de Seguimiento
% de ejecución de proyectos TIC.	$(\text{Proyectos ejecutados} / \text{Total programados}) \times 100$	$\geq 85\%$	Semestral
Nivel de avance del PETIC.	(% de cumplimiento acumulado frente a la planificación)	$\geq 80\%$	Trimestral
Nivel de satisfacción del usuario interno.	Promedio de encuestas post implementación de soluciones TIC.	$\geq 4.0 / 5$	Anual
% de procesos institucionales automatizados.	$(\text{Procesos digitalizados} / \text{Total procesos priorizados}) \times 100$	$\geq 50\%$	Anual

Indicadores de Gobierno Digital y Seguridad

Indicador	Fórmula / Método de cálculo	Meta Anual Estimada	Frecuencia
% de trámites institucionales disponibles en línea.	$(\text{Trámites en línea} / \text{Total trámites institucionales}) \times 100$	$\geq 40\%$	Anual
% cumplimiento del plan de SGSI.	$(\text{Actividades ejecutadas} / \text{Programadas en SGSI}) \times 100$	$\geq 90\%$	Semestral
Número de incidentes de seguridad gestionados.	Total incidentes detectados y resueltos en el periodo.	Tendencia a la baja	Mensual

Resultados esperados del PETIC (al 2028)

- Infraestructura tecnológica moderna, virtualizada y resiliente.
- Sistemas de información interoperables, seguros y alineados a procesos clave.
- Progresiva transformación digital de trámites y servicios al ciudadano.
- Mayor participación de usuarios en canales digitales institucionales.
- Personal TIC capacitado y certificado en estándares internacionales.
- Seguridad de la información institucional fortalecida mediante SGSI activo.
- Cultura organizacional digital con uso eficiente y consciente de tecnologías.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

9. GOBERNANZA TIC Y ROLES INSTITUCIONALES

La implementación efectiva del PETIC requiere de un modelo de **gobernanza TIC** que articule a las diferentes áreas de la entidad, permita tomar decisiones estratégicas sobre tecnologías, garantice el seguimiento de proyectos y asegure la sostenibilidad de las inversiones digitales.

9.1 Modelo de Gobernanza TIC

La gobernanza TIC en Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. se orienta por principios de:

- Corresponsabilidad institucional.
- Transparencia y trazabilidad en las decisiones.
- Priorización estratégica de recursos tecnológicos.
- Alineación con los planes y políticas de gestión pública.
- Participación activa de las dependencias usuarias.

9.2 Mesa Técnica de Gobierno Digital

Se establece la **Mesa Técnica de Gobierno Digital** como la instancia técnica y asesora encargada de apoyar a la Alta Dirección en la planeación, seguimiento y evaluación de las iniciativas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en coherencia con el **PETIC**, la **Política de Gobierno Digital**, el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** y el **Sistema Integrado de Gestión (SIG)**.

La Mesa Técnica actuará como espacio de articulación interinstitucional para la priorización de proyectos TIC, el seguimiento a indicadores y la gestión de riesgos tecnológicos, elevando recomendaciones a la Gerencia para la toma de decisiones estratégicas.

Funciones de la Mesa Técnica:

- Analizar, priorizar y hacer seguimiento a las iniciativas y proyectos TIC definidos en el PETIC.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de cronogramas, metas e indicadores de Gobierno Digital.
- Proponer lineamientos técnicos, de arquitectura tecnológica y de interoperabilidad.
- Articular las iniciativas TIC con los procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- Identificar y evaluar riesgos tecnológicos y de seguridad de la información.
- Hacer seguimiento al avance del SGSI y a los controles asociados.
- Elevar recomendaciones técnicas a la Gerencia para la toma de decisiones.

Conformación:

- Gerencia General
- Dirección de Planeación Estratégica y TIC



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



- Profesional Universitario de Proyectos Gestión Integral y TIC
- Técnico Operativo de Tecnologías de la Información (TIC)
- Otros invitados según necesidad (Contratación, Comunicaciones, etc.)

9.3 Roles y Responsabilidades

Actor	Responsabilidad
Área de las TIC	Liderar la ejecución técnica del PETIC, coordinar proyectos, prestar soporte tecnológico, documentar avances, y gestionar proveedores.
Dirección Administrativa	Asegurar la integración del PETIC con el Plan Estratégico Corporativo y la planeación presupuestal.
Planeación Estratégica	Alinear el PETIC con el PA y metas institucionales, hacer seguimiento al cumplimiento de indicadores.
Líder SIG	Integrar el seguimiento del PETIC al sistema de mejora continua y auditorías internas.
Procesos misionales y de apoyo	Participar en el diseño, validación y uso de soluciones tecnológicas aplicables a sus procesos.
Talento Humano	Coordinar acciones de formación TIC y apropiación digital del personal.

Este modelo de gobernanza busca garantizar que las tecnologías de la información sean gestionadas de forma estratégica, participativa y responsable, aportando a la consolidación de una administración pública moderna y digital.

10. VIGENCIA, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PETIC

10.1 Vigencia del PETIC

El **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC)** de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. tiene una vigencia de **cuatro años (2025–2028)**, periodo durante el cual se implementarán las líneas estratégicas, proyectos y metas definidas, en articulación con el Plan Estratégico Corporativo y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

10.2 Revisión Periódica

La revisión del **PETIC** se realizará **mínimo una vez por año**, como parte del ciclo de planeación institucional y del ciclo PHVA del Sistema Integrado de Gestión (SIG), con el fin de:

- Verificar el cumplimiento de proyectos, cronogramas e indicadores.
- Incorporar nuevos requerimientos normativos o tecnológicos.
- Ajustar líneas o proyectos según disponibilidad presupuestal y prioridades institucionales.



SC-CER731026 SA-CER731029 OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

- Retroalimentar el plan con base en auditorías internas, resultados de evaluación y eventos externos.

Esta revisión será liderada por el **Área de las TIC**, con apoyo del Comité de Gobierno Digital, Planeación y el SIG.

10.3 Revisión Extraordinaria

Podrán realizarse **revisiones extraordinarias** del PETIC cuando se presenten:

- Cambios relevantes en la normatividad TIC nacional.
- Reformas o actualizaciones del Plan Estratégico Corporativo.
- Adopción de nuevas tecnologías de alto impacto institucional.
- Recomendaciones de auditoría o entes de control.
- Situaciones excepcionales (emergencias, fallas críticas, eventos cibernéticos).

10.4 Actualización Documental y Registro

Toda actualización del PETIC deberá ser:

- **Aprobada por la Dirección General** o Comité de Gobierno Digital.
- **Registrada documentalmente** en el SIG como evidencia de trazabilidad.
- Socializada internamente con las áreas responsables y publicable, si aplica, en medios institucionales.

El Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC) busca definir claramente los recursos existentes de software y hardware, su utilización y futuras necesidades que en materia de informática pueda tener la Empresa.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



11. ANEXOS

Los siguientes anexos complementan el contenido del PETIC y permiten una mejor planificación, seguimiento y control de los proyectos TIC, de acuerdo con el ciclo PHVA y las exigencias del Sistema Integrado de Gestión:

CRONOGRAMA DE PROYECTOS								
LÍNEA DE PROYECTO	DESCRIPCIÓN	PLAZO						
		2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1.1	Migración de infraestructura, red local de 10/100 a 100/1000 o fibra y conectar todas las sedes entre sí.							
1.2	Fortalecimiento de la seguridad informática							
1.3	Actualización de los equipos de cómputo de impresoras de acuerdo a las necesidades futuras.							
1.4	Implementación del centro de monitoreo CCTV en cada una de las sedes de la empresa.							
1.5	Fortalecimiento del esquema de seguridad y respaldo de la información (nube).							
1.6	Actualización de las comunicaciones de voz tanto de la empresa junto con nuestras sedes. (planta pbx).							
1.7	Implementar una planta eléctrica que garantice energía continua y actualizar la infraestructura.							
2.8	Diseño e implementaciones plataforma apps integrada con la web.							
2.9	Implementación de aplicación para Vehículos recolectores. (Recorridos, Aforos, Pesaje).							
2.10	Implementación de aplicación para ingreso y salida del personal de las diferentes sedes.							
2.11	Actualización del sistema de gestión documental electrónica.							
3.1	Generación de contenidos digitales (vídeos, diseños gráficos).							
3.6	Implementación del servicio de asistencia técnica en línea para usuarios.							
4.1	Implementación de estrategia de gestión del cambio y cultura organizacional en los funcionarios internos de la Empresa y en los usuarios de la población.							
4.2	Diseño e implementación del cambio y cultura organizacional para funcionarios internos de la Empresa y la población.							
5.0	Fomento e innovación y soluciones TI para los usuarios.							
5.1	Implementación de sistema de seguimiento interno							



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

HOJA CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	REVISÓ	ELABORÓ	APROBÓ	MODIFICACIONES
02	17/06/2025	Dir. Administrativa	P.U. Proyectos Estratégicos y del SIG	Dir. Planeación	Se reestructuró completamente el PETIC en 11 secciones técnicas, alineadas con el MIPG, el Plan Estratégico Corporativo y las guías del MINTIC. Se integraron objetivos, líneas estratégicas, proyectos, indicadores y gobernanza TIC. Se incluyó cronograma, matriz de riesgos, revisión anual y mecanismos de seguimiento.
03	02/12/2025	P.U. Proyectos de Gestión Integral y TIC	Técnico Operativo de las TIC.	Directora Planeación Estratégica y de las TIC	Se realiza el cambio de la dirección perteneciente del área de las TIC a la dirección de planeación estratégica. Se ajusta el diagnóstico TIC en la entidad, donde se anexan 6 fortalezas, una debilidad y 3 oportunidades en las fortalezas en la infraestructura Tecnológica. En el ítem 3.2 Sistemas de Información y Aplicaciones se agregan dos fortalezas, En el ítem 3.4 Talento Humano TIC, se agrega dos fortalezas. En el ítem 7 en las líneas de los proyectos se ajustó el nombre del responsable



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co