

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN **PETI**



**EMPRESA DE
SERVICIOS
PÚBLICOS AAA
LA BELLEZANA**

HISTORIA

VERSIÓN	VIGENCIA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
INICIAL	2016 - 2018	Emisión
1.0	2018-2019	Emisión y Actualización

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS.....	3
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	3
3. MARCO NORMATIVO.....	3
4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS.....	4
5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	4
5.1. Estrategia TI.....	6
5.2. Uso y Apropiación de la Tecnología.....	7
5.3. Sistemas de Información.....	7
5.4. Servicios Tecnológicos.....	9
5.5. Gestión de Información.....	13
5.6. Gobierno de TI.....	14
5.7. Análisis financiero.....	15
6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO.....	17
6.1. Modelo Operativo.....	22
6.2. Necesidades de Información.....	22
7. MODELO DE GESTION DE TI.....	23
7.1. Estrategia de TI.....	23
7.1.1. Definición de los Objetivos Estratégicos de TI.....	23
7.2. Gobierno de TI.....	23
7.2.3. Cadena de Valor de TI.....	25
7.2.4. Plan de Implementación de Procesos.....	26
8. MODELO DE PLANEACIÓN.....	27
8.1. Plan de Comunicaciones del PETI.....	27
8.2. FASES DE CONSTRUCCIÓN DEL PETI.....	28
8.2.1. FASE 1 COMPRENDER.....	28

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de TI – PETI es elaborado por asesor TIC, teniendo en cuenta la funcionalidad de la entidad que es el servicio público de aseo en los componentes de la recolección, transporte y barrido de calles, y limpieza de áreas públicas, este servicio es prestado por la Cooperativa AAA La Bellezana, situada en el municipio de la Belleza de la provincia de Velez, Santander.

1. OBJETIVOS

Tiene como fin presentar la planificación estratégica tecnológica, teniendo en cuenta el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, como plan estratégico de las Tics – PETI.

Mediante las iniciativas de TIC, que deberán adelantarse para asegurar un modelo de TIC que soporte adecuadamente los procesos misionales del Ministerio de la oficina TIC, garantizando y potenciando la base tecnológica y de comunicaciones que apoye la transformación y la estrategia de la Cooperativa.

2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

Se elabora este documento proyectando cumplimiento a los dominios del Marco de Referencia de arquitectura empresarial (MRAE), el cual tendrá la debida actualización anualmente.

3. MARCO NORMATIVO

La estrategia de TI de la Cooperativa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Aseo y Alcantarillado la Bellezana se encuentra alineada al marco normativo definido por el sector de vivienda ciudad y territorio de agua potable y saneamiento básico. A continuación, se hace referencia a la normatividad utilizada como apoyo para el desarrollo e implementación de la tecnología y los sistemas de información del sector.

- **Resolución CRA 789 de 2017** (21 de abril de 2017) Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Republica de Colombia, Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico; por la cual se señalan los estándares de servicios leyes y decretos reglamentarios.
- **Decreto 2573 de 2014** (12 de diciembre de 2014) Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **Directiva Presidencial N° 04 de 2012** (3 de abril de 2012), Presidente de la República: Eficiencia Administrativa y Lineamientos de las políticas cero papel en la Administración Pública.
- **Ley 1712 de 2014** (Marzo 6) Presidencia de la Republica: Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del Derecho Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Acuerdo 03 de 2015 del AGN** (17 de febrero de 2015) Archivo General de la Nación, Colombia: Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la Gestión de Documentos Electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos

4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

- Fortalecer el equipo humano de la Cooperativa AAA. La Bellezana y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC
- Necesidad de liderazgo al interior de la Cooperativa para la gestión de sistemas de información
- Necesidad de dar cumplimiento a los lineamientos asociados al marco de referencia Arquitectura TI
- La tecnología debe ser considerado factor fundamental para la estrategia pública de la Cooperativa
- La Cooperativa requiere de equipo de cómputo para el apoyo administrativo y demás.

5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para abordar inicialmente la elaboración del Plan Estratégico de las Tecnologías de Información (PETI), se tiene en cuenta la consulta de los lineamientos asociados al marco de referencia de arquitectura empresarial (MRAE) de la Estrategia TI, Gobierno TI, Información, Sistemas de Información, Sistemas tecnológicos y el Uso y

Apropiación, se detectó las carencias existentes en la actualidad con el cumplimiento de los lineamientos del MRAE.

El siguiente paso fue la idealización de iniciativas para lograr poco a poco cerrar las brechas en cumplimiento con el presente.

En el transcurso del proceso se exponen las necesidades tecnológicas con su respectivo análisis.

Al realizarse el análisis de la situación actual tecnológica de la información y comunicaciones, en base a la organización de las diferentes áreas y gerencia general, teniendo en cuenta el equipo de cómputo, muebles e infraestructura de la entidad.

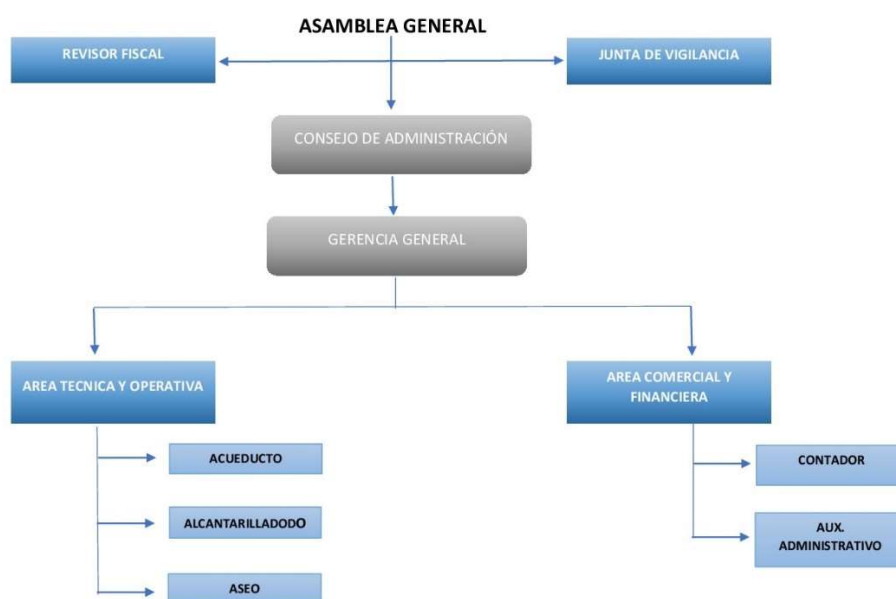


Imagen 1. Organigrama Cooperativa AAA. La Bellezana

A continuación, se expone tabla 1 con información de la estructura organizacional de la Cooperativa AAA. La Bellezana, en donde se podrá visualizar las diferentes áreas, su conformación, cantidad de cargos y número de equipos pertenecientes a la entidad los cuales se identifican como Equipos la Bellezana y los Equipos Externos son aquellos que no pertenecen a los activos de la misma y quienes son funcionarios o contratistas.

Area	Conformación	Número de cargos	Equipos la Bellezana	Equipos externos	Funcionario y/o contratista
Asamblea General	Revisor Fiscal, Junta de Vigilancia y Consejo de Administración	3	0	3	Funcionario
Área Directiva	Gerencia General	1	1	0	Funcionario
Área Técnica y Operativa	Fontanero, Operador de Planta de Agua Potable	2	0	0	Funcionario
	Escobita, Recolector de Residuos Sólidos	3	0	0	Funcionario
Área Administrativa y Financiera	Auxiliar Administrativo o secretario	1	0	0	Funcionario
	Contador	1	0	1	Contratista

Tabla 1. Información Estructurada de la AAA. La Bellezana

De la anterior información expuesta, se puede deducir que no se cuenta con un área de TI específica, todo se halla globalizado en la Gerencia General ya que cuenta como la directiva y maneja toda información tanto del personal como institucional.

5.1. Estrategia TI

Se basa en las estrategias estipuladas por el Ministerio de Tecnología, Información y Comunicaciones, donde se entiende que este dominio, dentro de la arquitectura TI de Colombia, tiene el fin de apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la arquitectura TI en la Cooperativa la Bellezana, para lograr que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales.

La Administración Pública de la Cooperativa de Acueducto, Aseo, Alcantarillado, la Bellezana, dentro de los principios de eficiencia, eficacia y permanencia, detecta la problemática de la transformación de la Tecnología de Información y tiene como fin liderar las iniciativas antes que se conviertan en proyectos para hallar la solución a aquellas brechas determinadas dentro del análisis basado en los lineamientos.

A continuación se expone evaluación inicial como tabla 2 los lineamientos de GEL con el componente de TIC en los ámbitos de la Estrategia de TI.

Ámbito	Lineamiento	Cumplimiento	Observación
Entendimiento estratégico	Documentación de la estrategia de TI en el PETI - LI.ES.05	En Implementación	Etapas Inicial
Direccionamiento estratégico	Políticas y estándares para la gestión y gobernabilidad de TI - LI.ES.06	En Implementación	Etapas Inicial en mejora
Implementación de la Estrategia TI	Evaluación de la gestión de la estrategia de TI - LI.ES.12	En Implementación	Etapas Inicial
Implementación de la Estrategia TI	Tablero de indicadores - LI.ES.13	En Implementación	Etapas Inicial

Tabla 2. Lineamientos en implementación de la Estrategia TI de la AAA. La Bellezana

5.2. Uso y Apropiación de la Tecnología

Teniendo en cuenta que la entidad AAA. La Bellezana, es una cooperativa sin ánimo de lucro y muy limitada, se logra evaluar que en el total de activos propios tecnológicos, no excede a más de un equipo de cómputo y una impresora, por lo cual el análisis sobre las necesidades de acuerdo al nivel de aceptación y uso de la tecnología al interior de esta, ha llevado a generar la iniciativa de adquisición de otro equipo para la mejora en el manejo de información y sus debidos procesos.

Se mejora la concepción de transformación tecnológica, lo cual permitirá llevar a la implementación los lineamientos de la estrategia para el Uso y Apropiación establecidos por Gobierno en Línea (GEL)

5.3. Sistemas de Información

La cooperativa AAA. La Bellezana, se encuentra en etapa inicial de documentación dentro de los lineamientos establecidos para evidenciar los criterios de los sistemas de información – GEL, se tiene en cuenta la siguiente contextualización ubicada en el modelo de seguridad y privacidad de la información del MinTIC, como base para la alimentación propia sobre la importancia de los sistemas de información.



- **Riesgo:** Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño de un activo de información. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias. (ISO IEC 27000).
- **Seguridad de la Información:** Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Información. (ISO IEC 27000).

A continuación, se exponen los Sistemas de Información como activos tecnológicos de Información actuales de la Cooperativa evidenciando su importancia.

- **Página web**

El sitio web de la Cooperativa la AAA. La Bellezana, es creado con el fin de brindar al usuario : Noticias de Interés, Documentación Pública, Información sobre los servicios prestados de acueducto, aseo o alcantarillado y facilita la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y demás que serán implementadas con las iniciativas halladas en el análisis estratégico.

- **Software Financiero y de Facturación SIA**

La herramienta de contabilidad usada por la cooperativa llamada “**SIA**” **SOLUCIONES INTEGRALES DE ADMINISTRACION**, posee características robustas ajustables a la necesidad:

- Sistema desarrollado en POSTGRES SQL, lenguaje gráfico (WINDOWS) orientado a Objetos de última generación.
- Base de datos Transaccional, con tecnología RushMore de aceleramiento en búsquedas.
- Diseño basado en tecnología cliente – Servidor.
- Base de datos con seguridad (claves de acceso) con integridad referencial para guardar la consistencia en la información.
- Diseño de objetos basados en clases visuales que disminuyen el código de programación y hacen el sistema más ágil.
- Base de datos nativa no requiere licenciamiento adicional
- Sistema multiusuario, puede ser manejado en red.
- Es compatible con cualquier tipo de impresora: (Matriz de punto, Láser, inyección de tinta).
- Todos los formatos son ajustables a la ENTIDAD PUBLICA (diseños, logos, escudos)
- Exportación de todos los informes a documentos Excel, Word y Pdf

Ejecuta en plataforma de Windows XP y Windows Vista o superior

Además cuenta con:

- Seguridad de la información que administra

- Garantiza una excelente organización y gestión de los documentos, por medio de un almacenamiento seguro y permanente a largo plazo de todo tipo de documentos
- Capacidad de conexión con diferentes bases de datos : (Mysql, Postgres, Sql Server, Oracle)
- Digitalización y Visualización de imágenes en cualquier formato
- Asociación de cualquier tipo de archivo al registro del documento (Word, Excel o en cualquiera de sus versiones, pdf, imágenes, archivos de texto, etc).
- Visualización directa de los documentos digitalizados asociados al documento
- Consultas flexibles con diferentes parámetros de búsqueda
- Configuración del sistema en modo multiusuario en entorno de red
- Capacidad para administrar simultáneamente múltiples tipos de documentos
- Ajustable a cualquier estructura organizacional
- Realizar soporte técnico del software ante cualquier eventualidad y requerimiento que presente, así como de aquellos que solicite la entidad
- Especialización en el soporte técnico en la parte pública
- Actualización del software cada vez que se presente una modificación en la normatividad o surjan nuevas normas que afecten procesos referentes a el
- Trabajo integrado de los diferentes módulos
- Acompañamiento en el registro de los saldos iniciales
- Instalación sobre un motor de base de datos seguro, robusto, que permite realizar ampliaciones y copias de seguridad diarias, manteniendo la integridad de la información, teniendo en cuenta que la mayor parte de la información misional y operativa de la entidad será almacenada en esta versión de base de datos.

Adicional la entidad cuenta con otros sistemas de información públicos aptos para la publicación de información o procesos sobre la función pública, entre ellos están:

- El Secop – Sistema Electrónico de Contratación Pública
- Contraloría – Control Fiscal de la función pública
- Sigep- Sistema de Información y Gestión del Empleo público
- El correo electrónico bajo la plataforma web de GMAIL

5.4. Servicios Tecnológicos

Teniendo como base la estructura del plan estratégico de TI – Guía Técnica del MinTIC, se describe la situación actual de los servicios tecnológicos de la cooperativa de acuerdo con las siguientes categorías:

- **Estrategia y Gobierno**

En la Cooperativa de servicios públicos acueducto, aseo y alcantarillado la Bellezana en su estructura organizacional, no se encuentra el área tecnológica, por lo cual se debe contratar personal técnico externo para el mantenimiento del equipo de cómputo o impresora e infraestructura eléctrica si es el caso.

Debido a la limitación de áreas en la cooperativa, la responsabilidad tecnológica es directamente de la Dirección General (Gerente), quien vela por cumplir con los requerimientos de la misma.

Como estrategia de la Gerencia General, cada 6 meses solicita mantenimiento del equipo de cómputo al técnico profesional que pueda resguardar la información y realizar el respectivo mantenimiento.

Se estima llevar a cabo la Implementación de la estrategia cero papel, en base al documento guía 1 cero papel dice: “Si bien la estrategia de cero papel en la Administración Pública basa gran parte de su estrategia en una eficiente gestión documental a través de la tecnología, también es posible alcanzar reducciones significativas con los recursos que actualmente disponen las entidades”. Así que mediante la adopción de buenas prácticas detalladas en el documento guía de Buenas Practicas publicados en el banco de documentos del sitio web de la Cooperativa la AAA. La Bellezana, se creará sentido de pertenencia y responsabilidad con el cuidado del medio ambiente.

- **Administración de Sistemas de Información**

La administración y mantenimiento de los sistemas de la Cooperativa son realizados por el proveedor directo o creador de los diferentes software o portal (Sia y Sitio Web).

El alojamiento de los sistemas de información se encuentran:

SIA

Características de navegación

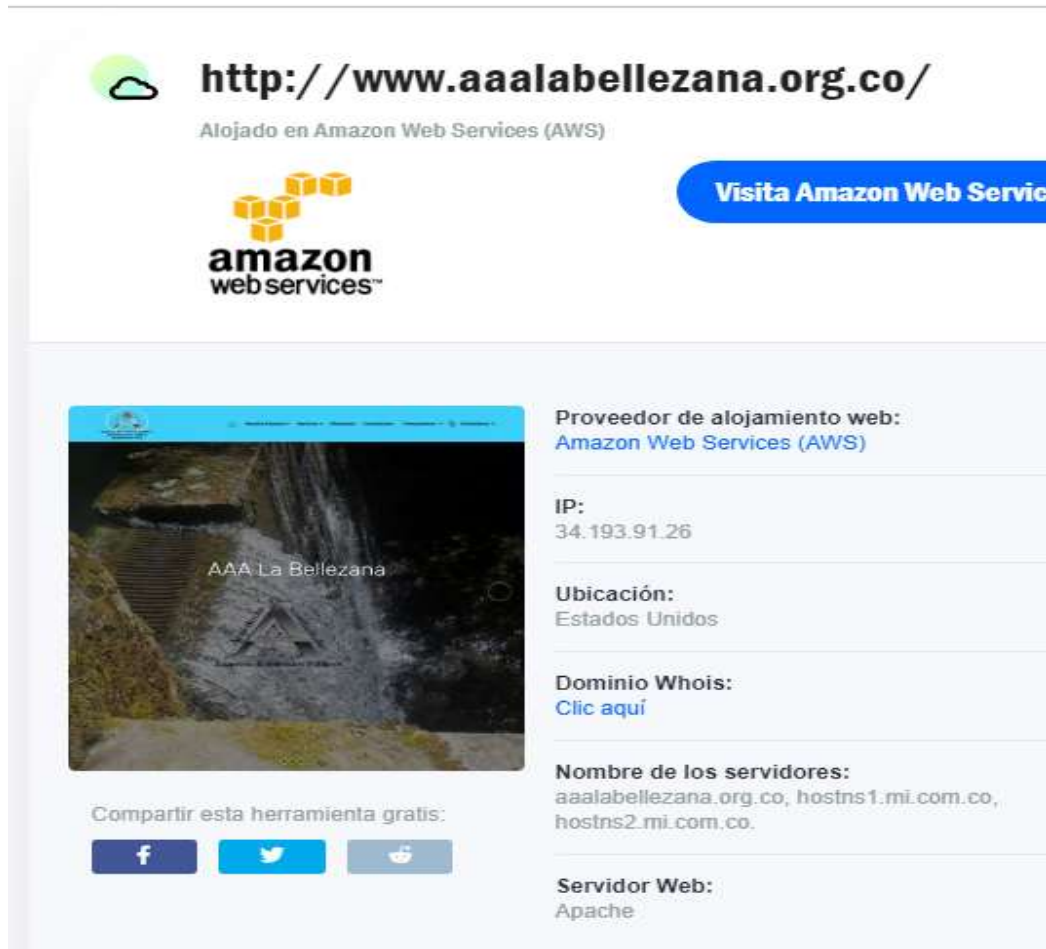
- Navegación intuitiva a través del árbol de secciones con filtros de búsquedas
- Búsquedas rápidas con cualquier texto de cualquier mandato
- Búsquedas rápidas con operadores lógicos
- Visualización directa de imágenes o cualquier tipo de archivo asociados
- Cambio rápido de menús de trabajo
- Generación de informes

MODULOS

-
- PRESUPUESTO
- TESORERIA
- CONTABILIDAD
- ACTIVOS FIJOS
- INVENTARIOS
- NOMINA
- JURIDICA Y DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS

Sitio Web

El sitio web alojado en Amazon Web Services (AWS), es administrado por profesional asignado la Ingeniera Monica Galvis Hurtado, quien ha sido la encargada desde su creación; actualmente maneja la debida actualización y copias de seguridad.



 **http://www.aaalabellezana.org.co/**
Alojado en Amazon Web Services (AWS)

 **Visita Amazon Web Services**


AAA La Bellezana

Compartir esta herramienta gratis:

Proveedor de alojamiento web:
Amazon Web Services (AWS)

IP:
34.193.91.26

Ubicación:
Estados Unidos

Dominio Whois:
[Clic aquí](#)

Nombre de los servidores:
aaalabellezana.org.co, hostns1.mi.com.co, hostns2.mi.com.co

Servidor Web:
Apache

- **Infraestructura**

La Cooperativa cuenta con un equipo de cómputo de escritorio e impresora, cabe resaltar que el área financiera es contratista el cual tiene sus propios elementos de trabajo a su vez todo contratista que presta sus servicios a la entidad cuenta con bienes tecnológicos para la ejecución de las actividades.

- **Conectividad**

El proveedor de Internet y telefonía cuenta con el servicio de soporte y mantenimiento en el momento de presentarse fallas técnicas optimizando la emisión de la red inalámbrica y local.

- **Servicios de Operación**

La Cooperativa AAA. La Bellezana contrata los servicios de mantenimiento cada 6 meses en donde se resguarda información, haciendo uso también de la plataforma de Gmail – Correo Electrónico, se tiene en cuenta que la entidad cuenta con pocos elementos tecnológico, así que cada servicio contratado por software o telecomunicaciones son atendidos por los mismos proveedores o profesional del portal web.

- **Mesa de Servicios Especializados**

En el análisis de la situación actual de la Cooperativa AAA. La Bellezana, en el aspecto de servicios tecnológicos se enfatiza que existe poco recurso tecnológico debido a su limitación presupuestal, se recomienda la adquisición de nuevo equipo de cómputo para el mejor funcionamiento en los procesos administrativos y profesional encargado de la vida útil de los equipos, como estrategia para garantizar la seguridad de la información y asesoría tic.

A continuación, se expone actual estado en base a los lineamientos GEL de TIC del dominio servicios tecnológicos

Ámbito	Lineamiento	Cumplimiento	Observación
Arquitectura de Servicios Tecnológicos	Tecnología verde - LI.ST.16	En Implementación	Se está implementando la sensibilización, sentido de pertenencia y

			responsabilidad con el medio ambiente
Gestión de la calidad y seguridad de los Servicios Tecnológicos	Respaldo y recuperación de los Servicios tecnológicos - LI.ST.13	En Implementación	Actualmente se encuentra en implementación las políticas de seguridad y se está idealizando iniciativas de protección tecnológica
Gestión de la calidad y seguridad de los Servicios Tecnológicos	Monitoreo de seguridad de infraestructura tecnológica - LI.ST.15	En Implementación	Se llevará a la implementación parámetros plasmados en el Plan de Contingencia

Tabla 3. Lineamientos en implementación de Servicios Tecnológicos en la AAA. La Bellezana

5.5. Gestión de Información

Con base en la Estrategia Gobierno en línea – Arquitectura Ti de Colombia se manifiestan las siguientes, necesidades de la información, principio de la información y servicios de la información.

- **Necesidades de la Información**

La Cooperativa AAA. La Bellezana analiza la información que se maneja dentro de la entidad, para la toma de decisiones dentro de los procesos, para de esta manera se pueda emitir claramente a los grupos de interés.

- **Principios de la Información**

La Gerencia general de la cooperativa AAA. La Bellezana, se inclinará para que los diseños de los nuevos proyectos o desarrollos contribuyan a garantizar la calidad de la información resultante de la decisión tomada en aras de solución a la necesidad presentada.

La gerencia General de la Cooperativa AAA. La Bellezana, garantizará la calidad de la información según planeación, control e inspección de calidad. Como complemento de la Gestión de la Información se establece el ciclo de la misma la cual se basa en la recolección, consolidación y publicación.

Teniendo en cuenta el análisis de la información sus tendencias, variaciones, correlaciones e inteligencia de la intensión objetiva de la Cooperativa de

servicios públicos AAA la Bellezana se desarrolla la capacidad del uso estratégico de la información.

- **Servicios de Información**

En la Cooperativa la AAA. La Bellezana, maneja actualmente los siguientes servicios de información dentro de la Gestión Documental:

- ✓ Sitio Web
- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Carteleras
- ✓ Portales Públicos (Secop, Contraloría)
- ✓ Sui

Se recomienda hacer uso de redes sociales, para evidenciar la gestión realizada creando vínculos con el sitio web de la entidad.

5.6. Gobierno de TI

La Cooperativa AAA. La Bellezana analiza la estructura de organización y de Talento Humano actual, encargada de las operaciones TIC, inicialmente contando con 4 funcionarios los cuales se exponen a continuación:

Funcionario	Función	Tipo de contratación	Perfil
Maria Consuelo Perez rodriguez	Representante Legal	Nómina	Administrativo
Gloria Alexandra Quitan	Apoyo de Oficina	Contratista	Administrativo
Norida Alexandra Silva Garcia	Asesoría TIC	Contratista	T.I.C
Monica Galvis Hurtado	Administradora Web	Contratista	T.I.C

Tabla 4. Estructura Área TIC AAA. La Bellezana

Roles:

La Doctora Maria Consuelo Perez Rodriguez, representa a la administración pública, Cooperativa, Acueducto, Aseo y Alcantarillado, ante los accionistas, terceros y toda clase de autoridades del orden administrativo y jurisdiccional, a su vez adopta los correctivos y/o mecanismos que sean necesarios para atender las observaciones o recomendaciones que le sean formuladas a la gerencia de la empresa, tanto por la

asesoría financiera, la auditoría externa y por los organismos de control y vigilancia competentes.

Gloria Alexandra Quitian, presta servicios de apoyo a la gestión de la administración pública, Cooperativa, Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de la Belleza, para garantizar el servicio de la atención al usuario, PQR, generación de actas y demás actividades asignadas por la Gerente de la AAA. La Bellezana.

Norida Alexandra Silva Garcia, presta los servicios profesionales en el apoyo a la implementación de la estrategia de gobierno en línea en sus diferentes componentes y da cumplimiento a cada uno de los hallazgos realizados por la Contraloría General de Santander.

Ing. Monica Galvis Hurtado, presta sus servicios en la administración del sitio web de la entidad, resguardo del sitio y publicación de la información requerida por los entes de control.

5.7. Análisis financiero

A continuación, se presenta el historial de costos de operación y funcionamiento del área de TI, actualización de Software y adquisición de equipos de cómputo, a manera general, desde el año 2016 hasta marzo de 2019.

RELACION DE GASTOS DE LA ENTIDAD EN EL ÁREA TIC DURANTE LA VIGENCIA 2016

GASTOS DE PERSONAL	SUB TOTAL	TOTAL	Fuente Financ.
Gastos Administración	71.548.677		R Propios
Equipo de Comunicación y Computación	385.020		R Propios
TOTAL		71.933.697	

Tabla 5. Gastos 2016 de la Cooperativa AAA. La Bellezana

RELACION DE GASTOS DE LA ENTIDAD EN EL ÁREA TIC DURANTE LA VIGENCIA 2017

GASTOS DE PERSONAL	SUB TOTAL	TOTAL	Fuente Financ.
Gerente	45.051.500,00		R Propios
Auxiliar Administrativo	8.114.887,00		R Propios
Actualización del software	1.800.000,00		Recursos Propios
TOTAL		54.966.387	

Tabla 6. Gastos 2017 de la Cooperativa AAA. La Bellezana

DE ENERO A JUNIO DE 2018

16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	685.127
1670	EQUIPOS DE COMUNICACION Y COMPUTACION	1.925.104
167001	Equipo de comunicación	1.925.104
1685	DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	-1.239.977
168507	Equipos de comunicación y computación	-1.239.977
	TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	685.127

Tabla 7. Gastos Enero a Junio de la Cooperativa AAA. La Bellezana

GASTOS 2018

GASTOS DE PERSONAL	SUB TOTAL	TOTAL	Fuente Financ.
Gastos personal Supernumerario - Administrativo	9.480.000		R Propios
Equipo de Comunicación y Computación	10.843.319		R Propios
TOTAL		20.323.319	

Tabla 7. Gastos 2018 de la Cooperativa AAA. La Bellezana

ENERO – MARZO DEL AÑO 2019

No. Contrato	Contratista	Concepto	Valor
015	Gloria Alexandra Quitian Niño	Apoyo Administrativo	\$9.960.000
016	Norida Alexandra Silva Garcia	Apoyo implementación TIC	2.200.000

Tabla 8. Gastos contratación 2019 enero a marzo - área TIC - AAA. La Bellezana

6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Comprende el análisis del modelo operativo y organizacional de la institución pública, las necesidades de la información y la alineación de TI con los procesos de la entidad de servicios públicos de Acueducto, Aseo y Alcantarillado la Bellezana

Ambito	Lineamiento	Análisis del Cumplimiento
Entendimiento estratégico	Entendimiento estratégico - LI.ES.01	En Implementación
	Documentación de la estrategia de TI en el PETI - LI.ES.05	En Implementación

Tabla 9. Lineamientos en implementación del Entendimiento Tecnológico en la AAA. La Bellezana

Entendimiento Estratégico - LI.ES.01

Objetivos Estratégicos

La Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado la Bellezana cuenta con los siguientes objetivos estratégicos acordes a las TIC con el fin de dar cumplimiento a la política de un Gobierno Digital.

- ✓ Cumplir con la normatividad vigente
- ✓ Fortalecer el sistema de cómputo de la entidad
- ✓ Fortalecer el uso de las TIC, desarrollando las actividades propias de la entidad con la debida utilización de redes sociales y de esta manera dar a conocer las gestiones realizadas públicamente.
- ✓ Fortalecer el sistema de PQRS de la entidad
- ✓ Alinear propósitos según lineamientos de Gobierno en Línea en el componente Tic para la Gestión Pública.
- ✓ Fortalecer el sitio web de la Cooperativa y otros sistemas de información.
- ✓ Propender por que la Cooperativa AAA. La Bellezana defina mapa de ruta para implementación de arquitectura empresarial.

Matriz de Objetivos Estratégicos de TI vs Objetivos Estratégicos de la entidad y/o su sector.

Según el objeto social de la Cooperativa AAA. La Bellezana, y sus actividades plasmadas en los estatutos de la Administración Pública de la misma y según criterios de lineamientos TIC de la Estrategia de Gobierno en Línea, se expone:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI	OBJETIVOS DE LA AAA. LA BELLEZANA
Cumplir con la normatividad vigente	Formular planes y programas
Fortalecer el sistema de cómputo de la entidad	Gestionar la obtención de recursos necesarios
Fortalecer el uso de las TIC, desarrollando las actividades propias de la entidad con la debida utilización de redes sociales y de esta manera dar a conocer las gestiones realizadas públicamente.	Impulsar la educación cooperativa
Fortalecer el sistema de PQRS de la entidad	Promover mejoramiento en la calidad del servicio
Alinear propósitos según lineamientos de Gobierno en Línea en el componente Tic para la Gestión Pública.	Motivar educar y comprometer a los usuarios en la Administración

Fortalecer el sitio web de la Cooperativa y otros sistemas de información	Celebrar convenios y contratos
Propender por que la Cooperativa AAA. La Bellezana defina mapa de ruta para implementación de arquitectura empresarial.	Ofrecer calidad, eficacia y mejoramiento continuo en los procesos de la entidad.

Tabla 10. Matriz comparativa de los objetivos estratégicos- la AAA. La Bellezana y Estrategia Tic

Iniciativas de TI- AAA. La Bellezana

A continuación se podrán apreciar las actividades e iniciativas que la Cooperativa AAA. La Bellezana a definido para manejar en diferentes planes y procesos de la misma.

1. Infraestructura Tecnológica

La Cooperativa AAA. La Bellezana, mediante el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica busca garantizar el efectivo proceso de las actividades administrativas, ofreciendo herramienta TI a los funcionarios obteniendo eficacia y eficiencia, para de esta manera transmitir una efectiva atención a la ciudadanía

- ✓ Hardware
- ✓ Software

2. Gobierno Abierto

Las acciones de la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado la Bellezana buscan fortalecer el uso de las TIC, desarrollando las actividades propias de la entidad con la debida utilización de redes sociales y de esta manera dar a conocer las gestiones realizadas públicamente, dando cumplimiento a los criterios de Transparencia y Rendición de Cuentas, mediante procesos participativos de las redes sociales.

- ✓ Portal Web
- ✓ Redes Social

3. Gobernabilidad y Seguridad

Por medio de las Tecnologías de la Información y comunicaciones la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de la Belleza brinda a la ciudadanía la plataforma Web de la entidad la cual será actualizada periódicamente para su visualización y utilización, adicional se mantendrá copia de seguridad tanto del sitio web como de la información de la Administración de la Cooperativa.

- ✓ Actualización Periódica del Sitio Web
- ✓ Software

Iniciativas de TI distribuidos en el tiempo

Iniciativas Periodos	Infraestructura Tecnológica	Gobierno Abierto	Gobernabilidad y Seguridad
Diciembre 2016	Equipos de Comunicación y computación		
Diciembre 2017	Equipos de Comunicación y computación		
Diciembre 2017	Actualización del software		
Junio 2018	Servicios de comunicación		
Primer Semestre 2019	Adquisición de equipo de cómputo Instalación de Software para la ejecución de los procesos		Ejecución de copias de seguridad del sitio web y pc's de la entidad
Marzo – Mayo 2019		Creación de redes sociales (Facebook y Youtube) y enlace a sitio web de la entidad	

		Dar cumplimiento con la normatividad vigente aplicando criterios de Transparencia de la estrategia GEL	
--	--	--	--

Tabla 11. Programación de las iniciativas de TI de la AAA. La Bellezana

Matriz de Proyectos o Iniciativas de TI vs Objetivos Estratégicos de TI

Iniciativas de TI	Objetivos Estratégicos de TI
Infraestructura Tecnológica	✓ Fortalecer el sistema de cómputo de la entidad
Gobierno Abierto	✓ Cumplir con la normatividad vigente ✓ Fortalecer el sistema de PQRS de la entidad ✓ Alinear propósitos según lineamientos de Gobierno en Línea en el componente Tic para la Gestión Pública. ✓ Fortalecer el sitio web de la Cooperativa y otros sistemas de información.
Gobernabilidad y Seguridad	✓ Fortalecer el uso de las TIC

Tabla 12. Iniciativas vs Obejetivos Estrategicos TIC-AAA. La Bellezana

6.1. Modelo Operativo

Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos de TI plasmados en el Entendimiento estratégico - LI.ES.01 se muestra el mapa de procesos actual en la Cooperativa AAA. La Bellezana en el área de TIC, en donde se exponen los encargados y los procesos, con el fin de mejorar los procesos y procedimientos relacionados con la tecnología de la información dentro de este sistema.



Imagen 2. Estructura Operativa de la Cooperativa AAA. La Bellezana

6.2. Necesidades de Información

La información se usa para responder a las necesidades de una organización ya sea para tomar decisiones para los procesos o para los grupos de interés según el Fortalecimiento de la Gestión TI en el Estado, a continuación, podemos encontrar las necesidades de información de la Cooperativa AAA. La Bellezana

1. Mejora en la calidad de información expuesta a la ciudadanía en la plataforma web de la Cooperativa
2. No hay gobernabilidad de la información al crear, mantener y mejorar servicios de información de calidad que contribuyan a la toma de decisiones de la Cooperativa la AAA. La Bellezana.
3. La estrategia de Uso y Apropiación no está definida dentro de la Cooperativa
4. Atención de requerimientos ,mejoras en los servicios tecnológicos de la entidad

7. MODELO DE GESTION DE TI

La Cooperativa dentro de sus servicios de Acueducto, Aseo y Alcantarillado ubicada en el municipio la Belleza describe la situación deseada para las Tecnologías de la Información en la entidad según recomendación del MinTic.

7.1. Estrategia de TI

La Administración Pública Cooperativa Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de la Belleza, presta sus servicios en los componentes de recolección, transporte, barrido de calles y limpieza de áreas públicas, brindando mantenimiento en las instalaciones físicas tanto en la planta de tratamiento de agua potable como en las áreas públicas del municipio la Belleza, Santander. Con el fin implementar una alineación estratégica TI se desea incorporar la participación ciudadana en las tomas de decisiones de la Cooperativa.

7.1.1. Definición de los Objetivos Estratégicos de TI

- ✓ Garantizar el funcionamiento del servidor web para que el sitio web siga habilitado y proporcionado la información y espacio de participación para con la Cooperativa AAA. La Bellezana.
- ✓ Garantizar la constante actualización del sitio web teniendo en cuenta los requerimientos de los diferentes entes de control y estrategia GEL
- ✓ Controlar las solicitudes, quejas, peticiones y reclamos que la ciudadanía presenta a la Cooperativa AAA. La Bellezana
- ✓ Implementar las políticas de seguridad de la información en la Cooperativa
- ✓ Implementar las buenas prácticas en base a la Estrategia Cero Papel.

7.2. Gobierno de TI

Marco Legal y Normativo

El Gobierno de TI brinda directrices para implementar esquemas de gobernabilidad de TI y para adoptar las políticas que permitan alinear los procesos y planes de la cooperativa con los del sector. Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones decreto 2573 de 2014 indica que el documento CONPES 3650 del 15 de marzo de 2010 declara de importancia estructural de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia y exhorta al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el apoyo del departamento nacional de

planeación, a formular los lineamientos de política que contribuyan a la sostenibilidad de la Estrategia de Gobierno en Línea.

A su vez el Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece en el artículo 4°, que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y la comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten como diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

7.2.1. Metodología de Gestión de Riesgo de TI

Instancia	Riesgo	Impacto
1	Presupuesto TIC: El presupuesto de la Cooperativa puede tener inconvenientes en los alcances y el cumplimiento de los objetivos del PETI	Alto
2	Actualización de la Plataforma Web de la Cooperativa: Debido a la evolución de las TICS se mostraría una desactualización en el sitio web no ajustables a los próximos lineamientos abriendo la necesidad de capacitación	Medio
3	Equipos de Cómputo: Alto riesgo de cuidado de información por lo cual se deberá estimar copias de seguridad y el debido mantenimiento preventivo de los mismos	Alto
4	Resistencia al cambio: Oposición de los funcionarios a los cambios en el servicio implementando las TICS o dando cumplimiento a las políticas de seguridad de la información	Medio
5	Recursos: Falta de recursos humanos, tecnológicos y técnicos, para la ejecución del proyecto	Alto
6	Sistemas de Información: al no garantizarse la trazabilidad de la información puede causarse reprocesos y pérdida de la Información	Medio

Tabla 13. Riesgos TI-AAA. La Bellezana

7.2.2. Estructura de Decisiones de TI



Imagen 3. Estructura Estructura de Desiciones TI-AAA. La Bellezana

Para la administración de las diversas iniciativas o decisiones del área TI se sigue el modelo presentado para lo cual se realizan reuniones internas de seguimiento.

Las decisiones son lideradas por la Gerencia General de la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado la Bellezana, y ejecutadas por el apoyo administrativo, asesor TIC y administrador Web.

7.2.3. Cadena de Valor de TI

La cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado la Bellezana plantea su cadena de valor de TI con los proveedores como entradas, subprocesos internos relacionados con los servicios de red primeramente para tener acceso al manejo de los sistemas de información utilizados tanto en el área de facturación como en contabilidad y adicional la administración del hosting con la plataforma del sitio web, indicando en sus salidas la publicación de datos autorizados abiertos a la audiencia haciendo uso de las telecomunicaciones.

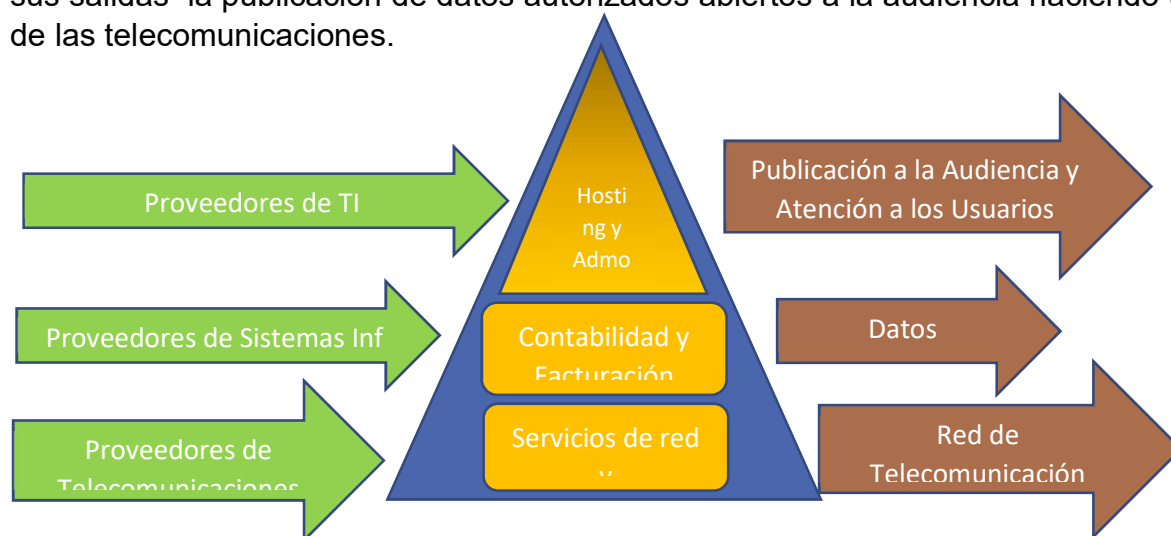


Imagen 4. Cadena de Valor de TI-AAA. La Bellezana

7.2.4. Plan de Implementación de Procesos

Estrategias que contribuyan al cumplimiento de los propósitos de la Entidad	1	Adecuar la Infraestructura según los lineamientos para la optimización de compras de TI- LI.GO.06 y criterios de adopción y de compra de TI-LI.GO.07 teniendo en cuenta el retorno de la inversión de TI-LI.GO.08
	2	Trabajar hacia la calidad y continuidad de la prestación de los servicios, con especial protección del medio ambiente, aplicando los principios de eficiencia, eficacia y ética con un sistema tarifario justo, mejorando la cobertura para contribuir en el desarrollo de la comunidad, la empresa y el talento humano
	3	En Desarrollo de la imagen corporativa y como ejemplo regional dentro de los principio de eficiencia, eficacia y transparencia con calidad y responsabilidad ejercerá control de recursos para destinar a la estrategia TI de la entidad
Estrategias que contribuyan al cumplimiento de los propósitos de la Entidad	4	Satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros usuarios a través del mejoramiento continuo y cumplimiento de normas de calidad vigentes y no solo para proporcionar los servicios de aseo, alcantarillado y saneamiento básico, también se tiene en cuenta satisfacer al usuario en sus peticiones, quejas o reclamos.
	5	Como objetivo de la entidad bajo la filosofía cooperativista en la creación, construcción, operación y administración de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento de básico de manera eficiente, mostrando la gestión realizada hacia la comunidad por medio de las redes sociales y plataforma web.
	1	Consolidar los sistemas de información sin perder la trazabilidad de la información
	2	Establecer y mantener un plan de renovación permanente de equipos de cómputo que garantice el correcto funcionamiento y mantenimiento preventivo

Estrategias que contribuyen a optimizar los procesos administrativos		teniendo en cuenta la vida útil de equipos de cómputo aproximadamente 5 años.
	3	Implementar las políticas de seguridad en la información dentro de la entidad
	4	Adecuar los procesos de los usos de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)
	5	Implementación buenas practicas
	6	Implementación de la estrategia de cero papel como contribución al cuidado del medio ambiente desde la gestión administrativa de los procesos.
Estrategias que contribuyen a la continuidad operativa de la Cooperativa, incluyendo iniciativas orientadas entre otras a la actualización tecnológica o actualización del plan de contingencia	1	Incrementar y fortalecer la seguridad de dispositivos e infraestructura de la cooperativa
	2	Garantizar copias de seguridad tanto a la plataforma web como sistemas de información de las áreas de facturación y contabilidad y adicional a los equipos de cómputo.
	3	Fortalecer el plan de contingencia y continuidad e implementar las recomendaciones tecnológicas.

Tabla 14. Plan Implementación estrategias - procesos TI-AAA. La Belleza

8. MODELO DE PLANEACIÓN

8.1. Plan de Comunicaciones del PETI

A continuación se identifican las áreas interesadas a quienes debe darse a conocer el plan junto con la estrategia definida, así como las dependencias encargadas de la implementación.

Área Interesada	Estrategia de Divulgación	Responsable
Revisor Fiscal	Presentación del Plan de estrategias para TI para ejercer cambios y la aprobación, para la debida publicación	Gerencia General
Consejo de Administración		Asesor TIC
Junta de Vigilancia		Administrador Web
Asamblea General		

Gerencia General	Se realizará una presentación para el conocimiento de los componentes del PETI indicando la situación inicial, explicando sus objetivos y políticas de cumplimiento	Asesor TIC
Control Interno	Se expondrán los objetivos, situación actual e indicadores a alcanzar.	Asesor TIC
Funcionarios de la Cooperativa encabeza de la Gerencia General	Una vez revisado internamente el plan PETI este deberá divulgarse por: • Correo electrónico interno • Resoluciones Internas • Sitio Web (Resolución, PETI)	Gerencia General
		Administrador Web

Tabla 15. Plan Comunicación del PETI-AAA. La Bellezana

ACTUALIZACIÓN PETI VIGENCIA 2018 – 2019

8.2. FASES DE CONSTRUCCIÓN DEL PETI

8.2.1. FASE 1 COMPRENDER

Fase	Sesiones	Objetivo
Fase 1: Comprender	Sesión 1: Involucrar a los participantes e interesados	Consolidar el grupo encargado de construir el PETI.
	Sesión 2: Entender la estrategia	Consolidar la información de la entidad pública utilizando los insumos existentes.
	Sesión 3: Identificar y caracterizar los servicios	Listar los servicios ofrecidos a los usuarios.

	Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación	Listar las capacidades y los procesos internos de la entidad pública.
	Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios	Hacer un análisis de impacto de los servicio y procesos y construir las fichas de los de mayor impacto
5 sesiones de la fase 1		

Tabla 16. Fases (Guía Construcción PETI) -AAA. La Bellezana

Grupo para la construcción del PETI		
Área	Nombre de las personas	Función
Tecnologías de la Información	Norida Alexandra Silva Garcia Monica Galvis Hurtado	Orientar a las áreas en la definición de las acciones de mejora.
Atención al Ciudadano	Maria Consuelo Perez Rodriguez Gloria Alexandra Quitan	Definir las necesidades de los usuarios de la entidad y posibles soluciones a cada una
Financiera	Edilma Cuellar	Identificar el presupuesto que se debe asignar para cada acción.
Gerente	Maria Consuelo Perez rodriguez.	Coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de las acciones definidas
Control interno	Pahola Gaitan	Controlar y gestionar los riesgos asociados.

Tabla 17. Fase1.Sesión 1.PETI-AAA. La Bellezana

Ficha de la Entidad			
Nombre de la Entidad	Cooperativa AAA. La Bellezana	Municipio	La Belleza
Orden o Suborden		Presupuesto ejecutado en la última vigencia en toda la entidad	\$274.962.786

Naturaleza Jurídica	Empresa prestadora de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo – Actividad de Comercialización	Presupuesto de TI ejecutado última vigencia	\$13.709.000	
Nivel	Bajo	Fecha de última actualización plan estratégico institucional	20/04/2019	
Representante Legal	Maria Consuelo Perez Rodriguez			
Estrategia de la Entidad				
Misión de la entidad	La prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo teniendo como principales objetivos la calidad y la continuidad en la prestación del servicio, con especial protección del medio ambiente, aplicando los principios de eficiencia, eficacia y ética, con un sistema tarifario justo, mejorando la cobertura para contribuir en el desarrollo de la comunidad, la empresa y nuestro talento humano.			
Visión de la entidad	La empresa se ha proyectado para consolidarse buscando ser líder en la prestación de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo; en desarrollo del imagen corporativa y como ejemplo regional dentro de los principios de Eficiencia, Eficacia y Transparencia, con calidad y responsabilidad destacándose por su rentabilidad, economía y control de recursos, creando sentido de pertenencia a nivel interno y externo.			
Objetivos y metas de la entidad				
Objetivo		Meta		
ID	Nombre	ID	Nombre	Medición actual
1	Bajo la filosofía Cooperativista crear, construir, operar, mantener y administrar los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y saneamiento Básico de manera eficiente.	1	Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios a través del mejoramiento continuo y cumplimiento de normas de calidad vigentes para proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento básico	Buena

Tabla 18. Fase1.Sesión 2.PETI-AAA. La Bellezana

CARACTERIZACIÓN DE SERVICIOS									
SERVICIOS					VARIABLES				
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	Nivel Satisfacción Servicio	# PQRS RECIBIDAS	Tiempo Promedio del ciclo del servicio
S01	Acueducto	Se garantiza la calidad del agua potable realizando permanentes controles de calidad, a través de análisis fisicoquímicos y micro biológicos, que determinamos que el agua sea apta para el consumo humano, cumpliendo con los parámetros establecidos por los Decretos 1575 de 2007 (Ministerio de Protección Social).	Financieras y Operativas	ciudadanos del municipio la Belleza	\$274.962.786	\$119.585.857	Medio	12	1 día
S02	Aseo	se encarga de la recolección de residuos, principalmente sólidos del transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.	Financieras y Operativas	ciudadanos del municipio la Belleza		\$96.060.717	Alto	0	Na
S03	Alcantarillado	encargado de proporcionar la conducción, recolección y disposición final de aguas residuales mantenimiento de las redes de alcantarillado	Técnico y Operativo	ciudadanos del municipio la Belleza		\$58.716.212	Alto	0	Na

Tabla 19. Fase1.Sesión 3.PETI-AAA. La Bellezana



Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
C01	Gestionar la estrategia institucional	S1	Ofrecer calidad en la prestación del servicio de Aseo, Acueducto y Alcantarillado	P1	Mejora en la calidad de información expuesta ante los usuarios	R1	Redes Sociales (Facebook y Youtube)	ROL1	Maria Consuelo Perez Rodriguez (Gerente) - Gestionadora
								ROL2	Norida Alexandra Silva Garcia Publicación en redes
						R2	Sitio Web	ROL3	Monica Galvis Hurtado Publicación en sitio web
C02	Gestionar seguridad de la información	S2	Análisis de herramientas tecnológicas para la seguridad de la información	P2	Backup de la Información equipos de computo de la Cooperativa	R3	Disco duro Extra	ROL1	Maria Consuelo Perez Rodriguez (Gerente) - Gestionadora
				P3	Backup del sitio web		Internet		



				P4	Mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas	R4	Técnico y suministros tecnológicos		
C05	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	S3	Análisis de necesidades Tecnológicas administrativas y operativas	P5	Compra de tecnología de almacenamiento	R5	Disco Duro Extra	ROL1	Maria Consuelo Perez Rodriguez (Gerente) - Gestionadora
							USB Y DVD		
							Implementos aseo TI		
					Apoyo administrativo y técnico TI		Equipo de computo		
							Recarga extintor		
C06	Gestionar servicios administrativos	S4	Análisis de las necesidad en el área administrativa	P6	Renovación contrato apoyo administrativo y demás según lo requerido	R6	Recursos económicos	ROL1	Maria Consuelo Perez Rodriguez (Gerente) - Gestionadora
								ROL 4	Edilma Cuellar (financiera)
C07	Gestionar atención a los usuarios	S5	Mejorar Canales de Atención	P7	Gestionar la iteracción del sitio web con el usuario, realizando cambios en los items propios de la ciudadanía PQRS	R7	Internet	ROL3	Monica Galvis Hurtado Publicación en sitio web
								ROL1	Maria Consuelo Perez Rodriguez (Gerente) - Gestionadora

[illegible]

Tabla 20. Fase1.Sesión 4.PETI-AAA. La Bellezana

Evaluación de Servicios									
Servicios		Calificación							
ID	Nombre del Servicio	Calificación ingresos último año [0-10]	Calificación Costos último año [0-10]	Calificación Nivel de satisfacción del servicio [0-10]	Calificación # de PQR recibidas [0-10]	Calificación nivel de complejidad actual [0-10]	Calificación Tiempo del ciclo del servicio [0-10]	Calificación Servicio en línea [0-10]	Calificación servicio
S01	Acueducto	8	10	8	8	4	10	5	53
S02	Aseo	8	8	9	10	0	10	5	50
S03	Alcantarillado	8	8	9	10	0	10	5	50

Tabla 21.Fase1.Sesión 5.1. PETI-AAA. La Bellezana

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2



PLAN ESTRATÉGICO DE TI
PETI

AAA. LA BELLEZA

FORMATO PQRS

FECHA: _____ PQRS No. _____

Marque con una X el tipo de PQRS	PETICIÓN		QUEJA		RECLAMO		SUGERENCIA	
----------------------------------	----------	--	-------	--	---------	--	------------	--

IDENTIFICACION DEL USUARIO

Nombres y Apellidos	C.C.
Dirección	Ciudad
Teléfono	Correo Electrónico

DESCRIPCIÓN DE LA P.Q.R.S.

Relate los motivos de su petición, queja o reclamo o sugerencia y solicite la copia debidamente firmada por quien le recibe.

FIRMA USUARIO DEL SERVICIO

NOMBRE FUNCIONARIO QUE ATIENDE

RESPUESTA DEL RESPONSABLE:

FECHA RESPUESTA:

RECUERDE: En caso de tener que presentar un reclamo ante la entidad competente (Superintendencia de servicios públicos), es recomendable que anexe fotocopia del presente formato ya que los datos consignados pueden servirle como fundamento para su denuncia.