

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

LOTERÍA DE CÚCUTA

PETI 2023



1.0 INTRODUCCIÓN

El manejo de la información de las empresas privadas y/o públicas debe hacerse de manera adecuada pues es un componente primordial para que las organizaciones a través de las Tecnologías de Información (TI) puedan recoger, almacenar, administrar y comunicar de la mejor manera posible los mensajes que serán transmitidos al público objetivo. Es por ello que El Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2020 “Pacto por Colombia pacto por la Equidad”, establece la importancia de las tecnologías de la información y comunicaciones como fuente y pilar para el desarrollo de las regiones de Colombia, para ello, el Plan TIC 2019 – 2022 “El futuro digital es de todos”, establece cuales son las directrices y lineamientos que las entidades públicas deben tener en cuenta para el desarrollo y fortalecimiento institucional de las TIC.

Asimismo, el Decreto 1008 de 2018, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC.

El proceso de gestión de TI de la Lotería de Cúcuta, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información (2022 -2024), tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, apoyar las áreas misionales, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe tener una vez se inicie su ejecución.

2.0 OBJETIVO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa las metas a seguir por la entidad durante el periodo (2022 – 2024) y recoge las preocupaciones y oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital.



3.0 ALCANCE DEL DOCUMENTO

El alcance del presente Plan Estratégico de Tecnologías de la Información comprende todos los procesos de la entidad y las partes interesadas que tienen acceso a la información que genera y gestiona la Lotería de Cúcuta. Para la construcción del presente plan se usa la guía del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v2) comprender, analizar, construir y presentar, con el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios definidos en el modelo de gestión Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad.

4.0 CONTEXTO NORMATIVO

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

- Ley 527 de 1999 (Documentos electrónicos)
- Ley 1266 de 2008, ley 1273 de 2009 y ley 1581 de 2012 (Protección de datos personales)
- La Ley 1273 de 2009 (Ley de delitos informáticos)
- Ley 1341 de 30 de julio de 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–
- Ley 1581 de 2012 Régimen general de Protección de datos personales
- Decreto 2364 de 22 de noviembre de 2012, sobre la firma electrónica
- Decreto 886 de 13 de mayo de 2014. Reglamenta el Registro Nacional de Bases de Datos, por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional.
- Decreto 415 de 2016 ("Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

5. MOTIVADORES ESTRATÉGICOS





Lotería de Cúcuta

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL

Es indispensable entender las decisiones y acciones tomadas por la Entidad para focalizar los recursos y esfuerzos del PETI en apoyar el cumplimiento de la misión y visión institucionales.

CONTEXTO INSTITUCIONAL

HISTORIA

Desde sus inicios, la Lotería de Cúcuta llegó para mantenerse en la memoria de la gente, destacando como una de las loterías con mayor posicionamiento, demanda y proyección nacional, sin embargo, llegó un momento de declive que hizo que todos sus esfuerzos por adaptarse a las nuevas tecnologías, las modificaciones de sorteos y las decisiones gubernamentales, causaron que su historia llegara a su fin.

A pesar de que no fue la primera en lotería en jugársela por el departamento, sí fue la primera que logró ganarse la confianza tanto de sus seguidores como de sus competidores, produciendo entre los jugadores una pasión por el juego que los llevaba a participar de los sorteos, realizando la compra de los billetes o del “pedacito” como solían llamarlos en ese entonces.

Desde el primer sorteo, la lotería de Cúcuta tuvo gran aceptación por parte del público, no solo de la ciudad y el departamento, sino también en todo el país. El primer sorteo se realizó el día 28 de marzo de 1944 a las seis y media de la tarde, en la glorieta del Parque Santander, con la asistencia de todas las autoridades civiles departamentales y municipales. Y Fue el miércoles 31 de agosto de 2005, cuando la suerte tocó al dueño del billete con el número 6933, sin saber que este sería el final del premio gordo de la lotería departamental, que el 23 de noviembre del mismo año giró por última vez las balotas.

Doce años después de que la Lotería de Cúcuta entregará por última vez su premio mayor de 600 millones de pesos, los billetes de la suerte de los nortesantandereanos podrían volver a las calles.

MISIÓN

Generar y transferir los mayores recursos económicos al sector de salud, mediante la explotación del monopolio de suerte y azar dentro de un ambiente de compromiso y desarrollo del recurso humano.



Av. 0 CLL. 10 edif. Rosetal 2 piso of. 205
Teléfono: (7) 595 5121
<https://www.loteriadecucuta.gov.co/web/>

contacto@loteriadecucuta.gov.co
Cúcuta. Norte de Santander



Gobernación
de Norte de
Santander



Lotería de Cúcuta

VISIÓN

La Lotería de Cúcuta tiene como visión recuperar competitividad y credibilidad ante los usuarios, con la administración comercialización y control de los juegos de suerte y azar, utilizando diferentes estrategias comerciales, basadas en productividad calidad y valores organizacionales contando con un personal de mayor desempeño y responsabilidad.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Incrementar ingresos para el sector salud.
- Mejorar continuamente el servicio al cliente
- Fortalecer medios digitales.
- Mejorar la transparencia y control del sector de juegos de suerte y azar.
- Fortalecer el clima organizacional.

FUNCIONES Y DEBERES

Organizar, dirigir y administrar la Lotería de Cúcuta.

explotar directamente, en asocio de otras loterías o por contrato con personas legalmente autorizadas, los sorteos ordinarios, extraordinarios y aquellos otros sistemas de juego de suerte y azar que la Ley autorice.

concesionar, vigilar y controlar a los concesionarios de las Apuestas Permanentes.

Realizar juegos promocionales y demás juegos de que trata la ley 643 de 2001 con el fin de incrementar las ventas de lotería.

Realizar directamente o a través de sociedades que se constituyan con entidades públicas o privadas, operaciones comerciales e industriales con el fin de incrementar el producto de sus ingresos dentro de los límites establecidos por la ley.

Celebrar todos los contratos, acuerdos, convenios y los demás actos necesarios para la prestación de los servicios y para el desarrollo de las diferentes actividades que realice la empresa conforme a la ley.

Tomar dinero en mutuo con o sin garantía de los bienes de la Lotería, girar, endosar, aceptar, descontar, adquirir, protestar, cancelar, pagar o recibir cheques, letras de



Av. 0 CLL. 10 edif. Rosetal 2 piso of. 205
Teléfono: (7) 595 5121
<https://www.loteriadecucuta.gov.co/web/>

contacto@loteriadecucuta.gov.co
Cúcuta. Norte de Santander



Gobernación
de Norte de
Santander



Lotería de Cúcuta

cambio, pagarés o cualquier otra clase de títulos valores y en general celebrar el contrato comercial de cambio, todas sus manifestaciones, así como celebrar negocios de toda clase con entidades de crédito bancario dentro y fuera del país con sujeción a las disposiciones legales vigentes.

Adquirir, enajenar a cualquier título, arrendar, hipotecar, permutar, gravar, pignorar y en general ejecutar toda clase de transacciones con bienes muebles e inmuebles cuando lo requiera el cumplimiento de su objeto social dentro y fuera del país.

Celebrar los contratos de empréstitos, de asistencia técnica, asesoría, de prestación de servicios o de cualquier otra naturaleza que requiera para cumplir y desarrollar sus funciones.

Las demás que en el desarrollo de su objeto social le asignen a Constitución y las Leyes.

LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

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

Los propósitos de la Política de Gobierno Digital

Los propósitos son los grandes enfoques para la implementación de la política de Gobierno Digital, orientados hacia la satisfacción de necesidades y solución de problemáticas tanto en el Estado como en los ciudadanos. En concordancia con lo anterior, los propósitos de la política son:

Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad: Consiste en poner a disposición de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, trámites y servicios de la Lotería que cuenten con esquemas de manejo seguro de la información, que estén alineados con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI)

Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información: consiste en desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de la información, a través de la incorporación de esquemas de manejo seguro de la información y de la alineación con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI), a fin de apoyar el logro de las metas y objetivos de la entidad.



Av. 0 CLL. 10 edif. Rosetal 2 piso of. 205

Teléfono: (7) 595 5121

<https://www.loteriadecucuta.gov.co/web/>

contacto@loteriadecucuta.gov.co

Cúcuta. Norte de Santander



**Gobernación
de Norte de
Santander**



Lotería de Cúcuta

Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información: consiste en mejorar la toma de decisiones por parte de la entidad, ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o asuntos de interés público, a partir del uso y aprovechamiento de datos que incorporan estándares de calidad y seguridad en su ciclo de vida (generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación).

6. CONTEXTUALIZACIÓN DE LAS TENDENCIAS TECNOLÓGICAS

Las empresas se enfrentan de manera constante en la manera de transmitir los mensajes al público objetivo, esto debido a la evolución de las tecnologías, por lo que conlleva a mejorar de manera continua la manera de satisfacer las nuevas necesidades que se presentan. Por lo anterior, es importante tener un contexto sobre las tendencias que impactan de manera positiva a satisfacer las necesidades de la organización en el cumplimiento de la estrategia organizacional, a continuación se listan algunas que pueden beneficiar en la realización de las metas que se persiguen:

- Aplicaciones móviles
- Uso de nube- Software como servicio
- Uso de nube- Plataforma como servicio
- Uso de nube- Infraestructura como servicio
- Software para análisis de datos predictivo
- Software para análisis de datos cognitivo
- Herramientas de gestión de calidad de datos
- Plataforma colaborativa
- Bases de datos NoSQL (Not Only SQL)
- Internet de las cosas (IOT)
- Arquitectura de sistemas orientada a servicios SOA
- Arquitectura de sistemas orientada a Microservicios
- Máquinas virtuales (Virtualización de hardware)
- Metodologías ágiles
- Carpeta ciudadana
- Plataforma de publicación de datos abiertos
- Arquitectura Empresarial con el marco TOGAF 9.2
- Gobierno y Gestión de TI con el marco COBIT 2019
- Gestión de servicios de TI con el marco ITIL v4



Av. 0 CLL. 10 edif. Rosetal 2 piso of. 205
Teléfono: (7) 595 5121
<https://www.loteriadecucuta.gov.co/web/>

contacto@loteriadecucuta.gov.co
Cúcuta. Norte de Santander



Gobernación
de Norte de
Santander

- Gestión de proyectos con PMI

7. CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LA ENTIDAD

7.1 SERVICIOS INSTITUCIONALES Y TRÁMITES

Los servicios que presta la Lotería de Cúcuta se encuentran en la siguiente tabla:

NOMBRE	USUARIO	CANAL DE SOLICITUDES
CONCESIÓN DE APUESTAS PERMANENTES	público / Organizaciones	PÁGINA WEB/ OFICIO
AUTORIZACIONES EN LOS PLANES DE INCENTIVOS DE LAS EMPRESAS	público / Organizaciones	PÁGINA WEB/ OFICIO
CERTIFICACIONES LABORALES	público / Organizaciones	OFICIO
SUPERVISIÓN DEL JUEGO PERMANENTE Y OPERACIÓN DEL CHANCE LEGAL	público / Organizaciones	PÁGINA WEB/ OFICIO

8. ESTRATEGIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

El desarrollo de la estrategia de TI permite cumplir con los objetivos estratégicos y metas de la entidad que garantizan la generación de valor estratégico con la tecnología.

8.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI

8.1.1 OBJETIVO GENERAL

Consolidar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información – PETI de la Lotería de Cúcuta, con base en las necesidades de la entidad, aportando a la eficiencia operacional y a la mejora de la experiencia de los ciudadanos y organizaciones con el acceso y uso de los Servicios Institucionales.

8.1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Tener una infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicaciones, confiable y segura que permita el acceso a la información y servicios institucionales.
- Recibir y atender los requerimientos, procedimientos y procesos de gestión.
- Actualizar la plataforma de Tecnología.
- Optimizar las inversiones en TI a través del uso de la nube.



- Apoyar los proyectos del plan estratégico de la entidad cuando estos requieran infraestructura tecnológica o herramientas informáticas
- Utilizar las nuevas tendencias tecnológicas para generar servicios institucionales y trámites más eficientes y accesibles por canales digitales.

9. SERVICIOS DE TI

Los servicios prestados por la Lotería de Cúcuta a las diferentes dependencias de la organización o al público, donde se asume por parte del proveedor del servicio toda la complejidad relacionada con la ejecución de actividades requeridas, la gestión de recursos y la asunción de los riesgos derivados.

A continuación, se listan los Servicios de TI provistos a los usuarios de la Entidad.

Nombre	Descripción	Tipo	Usuarios	Horario	Canal de solicitudes
Acceso a internet por WIFI	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de 100 Mgb de bajada, 20 Mgb de subida y soporta máximo 50 usuarios conectados concurrentemente	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
Acceso al correo corporativo	Acceso a la red protegida para el uso de los recursos tecnológicos. (Aplicaciones, impresoras, Telefonía IP, etc.)	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
Correo electrónico	Gmail de Google con un buzón de almacenamiento de 15GB, almacenamiento en drive y acceso a aplicaciones de ofimática de Google. Correo institucional desde WEBhostinger, almacenamiento de 1 GB	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
Plataforma de mesade servicio	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Aplicación	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Página Web y Correo electrónico



Antivirus	Software que detecta y elimina virus informáticos y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás	SEGURIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
Gestión de equipos de cómputo y periféricos	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software base de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad	INSTALACIÓN PERIFÉRICOS	Funcionarios y contratistas	DE 9:00 AM A 6:00 PM	Correo electrónico
Servicio de Instalación de software en Equipos de computo	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	DE 9:00 AM A 6:00 PM	Correo electrónico
Videollamadas	Acceso de servicio de video llamada a través de (Zoom, etc.)	COMUNICACIONES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
Página web institucional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
Adquisición de licencias de software	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios	A demanda	Correo electrónico
Almacenamiento de datos e información	Servicio que se encarga de almacenar datos e información en repositorios y bases de datos	INFORMACIÓN	Funcionarios	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico



Respaldo y recuperación de datos e información	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos, así como la recuperación de estos en caso de pérdida o alteración indebida	INFORMACIÓN	Funcionarios	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
Pruebas de vulnerabilidades	Servicio que se encarga de realizar pruebas de vulnerabilidades a la arquitectura de TI	SEGURIDAD	Entidad	A demanda	Correo electrónico
Hosting	Servicio de alojamiento de componentes de software en Servidores físicos o virtuales Hostinger	SOFTWARE Y APLICACIONES	Área de TI	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
DNS	Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.	INFRAESTRUCTURA DE TI	Área de TI	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico
Aseguramiento de localidad del software	Servicio que permite asegurar la calidad de las soluciones de software	SOFTWARE Y APLICACIONES	Área de TI	A demanda	Correo electrónico

10.NECESIDADES, HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Para este Ítem se analizan e identifican las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejora que la entidad tiene en cuanto a los diferentes servicios institucionales, los datos e información que de manera transparente se le transmite al público, todo esto adoptando políticas y buenas prácticas en los diferente servicios que se prestan.

10.1 SERVICIOS INSTITUCIONALES Y TRÁMITES

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en los Servicios Institucionales y Trámites que maneja la Entidad.

Concesión de apuestas permanentes: se requiere implementar un mecanismo par que los ciudadanos conozcan que pueden hacer este tramite con la entidad.

Autorizaciones en los planes de incentivos de las empresas: se requiere implementar un mecanismo para que las empresas conozcan sobre los requisitos de este trámite con la entidad.





Lotería de Cúcuta

Certificaciones laborales: se requiere implementar una sección para que esté disponible y accesible en la página web de la Entidad

Supervisión del juego permanente y operación del chance legal: Se requiere continuar haciendo supervisión vinculando diferentes actores.

Servicios de TI

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en los Servicios de Tecnologías de la Información que provee el área de TI.

ÁREA	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA
Comunicaciones	Caídas constantes de acceso a internet genera problemas en los procesos de la entidad y afectaciones a los servicios prestados a los ciudadanos.
Comunicaciones	No se dispone de servicio formal de entrenamiento para las áreas usuarias sobre el uso y apropiación de los Servicios de TI
Comunicaciones	Se requiere una plataforma de mesa de servicio que centralice la gestión de solicitudes de los Servicios de TI
Comunicaciones	Los PC de los funcionarios y contratistas sufren de lentitud al ejecutar los programas requeridos para su trabajo
Comunicaciones	No se cuenta con el servicio de respaldo para la información crítica de la Entidad
Comunicaciones	No se cuentan con Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) los cuales permiten establecer tiempos de resolución de solicitudes e incidencias en los Servicios de TI
Comunicaciones	No se cuentan con políticas relacionadas con la Gestión de Servicios de TI
Comunicaciones	No se cuentan con indicadores que midan el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de los Servicios de TI
Comunicaciones	No se cuentan con indicadores que midan el nivel de satisfacción en el uso de los Servicios de TI

GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en la gestión y explotación de datos e información.

- Mejorar el intercambio de datos e información al interior y entre entidades, para que estas se realicen a través de protocolos y estándares que faciliten el intercambio sistemático de información de forma ordenada, estructurada



Av. 0 CLL. 10 edif. Rosetal 2 piso of. 205
Teléfono: (7) 595 5121
<https://www.loteriadecucuta.gov.co/web/>

contacto@loteriadecucuta.gov.co
Cúcuta. Norte de Santander



Gobernación
de Norte de
Santander

y en un lenguaje común, utilizando tecnologías digitales.

- Formular, implementar, actualizar y hacer seguimiento a la Política de gestión de información cuyo propósito es establecer el gobierno de información a través de reglas y lineamientos que permitan entregar a los ciudadanos datos de manera transparente en cuanto al manejo operativo de la Lotería de Cúcuta.
- Adoptar una solución de Gestión Documental para centralizar el tratamiento a los documentos físicos y digitales de la organización, así como la configuración y Gestión de la Tabla de Retención Documental desde la creación de la Lotería.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en la infraestructura tecnológica que maneja la Entidad.

Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
Infraestructura tecnológica	Actualizar de versión los sistemas operativos, servidores web y servidor de aplicaciones
Infraestructura tecnológica	Migrar a la nube los sistemas de información que actualmente dispone la Entidad
Infraestructura tecnológica	Adquirir la capacidad del servidor que aloja los componentes del sistema de información
Infraestructura tecnológica	Adquirir las licencias de antivirus
Infraestructura tecnológica	Instalar las licencias de firewall
Infraestructura tecnológica	Adquirir el software de base de datos
Infraestructura tecnológica	Cambiar el protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6
Infraestructura tecnológica	Formular, implementar y mantener políticas y/o procedimientos para gestionar, administrar y operar los recursos, servicios y/o proyectos de infraestructura de TI, de acuerdo con lo dispuesto por la Política de Gobierno Digital