



Proceso Gestión TIC

Estandarización de Procesos Transversales de la Gestión Distrital



SECRETARÍA
GENERAL



Proceso Transversal, Gestión TIC

Responsable - líder del proceso:



Director / Jefe de oficina / Coordinador/ de tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones
(o quien haga sus veces)



Objetivo del proceso

Liderar la planeación estratégica y gestión de los recursos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; mediante la definición y desarrollo de planes, lineamientos y estrategias, la implementación de productos, servicios y soluciones y, el fortalecimiento de las capacidades tecnológicas; que permitan la generación de valor en lo público, el acceso, uso y apropiación de los mismos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.



Alcance del proceso

El proceso comprende la planeación estratégica en sus diferentes componentes (Modelo de Gestión y Gobierno de TI - MGGTI, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información - PSPI, Plan de Transformación Digital - PTD y el Plan Estratégico de TI - PETI), el desarrollo, entrega y puesta en ejecución de los servicios y productos establecidos operando bajo la arquitectura empresarial definida, Gobierno Abierto e Interoperabilidad con los Sistemas de Información Distritales y Nacionales, así como la verificación y seguimiento al desempeño del servicio y los recursos tecnológicos, implementación de mejoras y la actualización de sus instrumentos con base en las políticas nacionales y distritales en materia de TIC.

Cadena de valor, Gestión TIC

1 Planificación estratégica de TI

- PETI
- Plan de Transformación Digital
- Plan Gobierno de TI
- Plan MSPI



Gestión de la Información TI

- Gestión de la calidad y ciclo de la información.
- Análisis de la información
- Diseño de Servicios de Información.

2 Desarrollo de la Gestión de TI

- Ejecutar los planes, de TI.
- Desarrollar Modelo de gestión y gobierno TI.
- Monitoreo de aplicabilidad de TI.
- Atención operativa y mantenimiento de servicios TI



Gestión de Sistemas de información

- Gestión de la arquitectura de sistemas de información.
- Desarrollo y mantenimiento de Software.
- Implantación y servicios de soporte funcional.

3 Verificar de Gestión TI

- Revisar, analizar y evaluar el cumplimiento de metas de TI.
- Comprobar el desempeño de las acciones del proceso de gestión de TI



Gestión de servicios tecnológicos

- Gestión de la capacidad y operación de infraestructura tecnológica y servicios de conectividad.
- Gestión de los servicios de soporte.

4 Mejora de la Gestión de TI

- Analizar e identificar las acciones de mejora del proceso.
- Retroalimentar buenas prácticas para incorporar en la gestión estratégica y operativa



Gestión de uso y apropiación

- Gestión de estrategias comunicación y divulgación del cambio.
- Habilitación de herramientas de gestión del cambio.

Proceso Transversal, Gestión TIC



Indicadores

En el marco del programa de estandarización de procesos para el proceso de Gestión TIC, se definieron los siguientes:

Indicador	Objeto	Tipo
Nivel de ejecución PETI	Nivel de avance en la implementación del Portafolio de proyectos de TI, de acuerdo al mapa de ruta definido en el PETI.	Eficacia
Indicador de beneficio del servicio	Determinar el porcentaje de servicios (pertenecientes al catálogo de servicios de TI), considerados como beneficiosos para los usuarios de TI.	Efectividad
Nivel de satisfacción en los servicios de soporte tecnológico y atención de incidentes TI	Identifica el nivel de satisfacción del servicio de atención a incidentes y solicitudes de soporte TI.	Efectividad
Procesos automatizados	Identificar el avance en la implementación automatizada (robótica/ Inteligentemente) de los Procesos incluidos en el PETI con el componente de Transformación digital -PTD	Efectividad
Implementación de controles	Este indicador busca identificar el grado de avance en la implementación de controles de seguridad	Eficacia
Integración con Gobierno Abierto de Bogotá	Nivel de avance en la integración con Gobierno Abierto de Bogotá (o mecanismo que haga sus veces) de los Servicios TI de la entidad priorizados en el PTD	Efectividad
Confianza en datos	Nivel de confianza de Usuarios e Interesados en los datos brindados por la entidad	Eficacia

Proceso Transversal, Gestión TIC



Riesgos

Los riesgos se definen como el efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales (Función Pública, 2020). En el marco del programa de estandarización, para el proceso de Gestión TIC, se definieron los siguientes:

Riesgo	Impacto
Posibilidad de afectación de los recursos de TI por el no desarrollo de los ejercicios de planeación estratégica TI debido a la inexperiencia o falta del personal calificado.	• Retraso en la entrega de los productos. • Desarticulación en la ejecución de las actividades del proceso.
Posibilidad de afectación de la operación de la Entidad por pérdida de disponibilidad y continuidad de los servicios y recursos de TI por falta de la capacidad de la plataforma tecnológica o fallas en los procesos de mantenimiento	• Incumplimiento de los objetivos institucionales. • Pérdida de recursos.
Posibilidad de afectación en la prestación de servicios por recibir ataques cibernéticos debido a falta de procedimiento para el monitoreo y gestión de vulnerabilidades tecnológicas.	• Indisponibilidad de servicios de TI. • Pérdida de información y recursos.
Posibilidad de afectación de la operación de la entidad por alteración en la información registrada en las plataformas de TI, debido a acciones de los servidores encargados para obtener beneficios propios o de un tercero.	• Pérdida de información y recursos. • Pérdida de imagen, credibilidad y reconocimiento institucional.
Posibilidad de afectación y pérdida de los recursos de TI por la aprobación indebida de recursos o servicios tecnológicos para favorecimiento propio y un tercero.	• Retraso en la entrega de los productos. • Pérdida de imagen, credibilidad y reconocimiento institucional.
Posibilidad de pérdida en la persistencia y oportunidad en los Planes y procedimientos diseñados para la gestión TI por falta de actualización periódica de planes.	• Pérdida de recursos. • Retraso en cronogramas. • Indisponibilidad de servicios de TI.

En el apartado de la Caracterización - Riesgos, se detallan las características de cada uno de los riesgos identificados.

Proceso Gestión TIC --- Caracterización

Estandarización de Procesos Transversales de la Gestión Distrital



SECRETARÍA
GENERAL



Caracterización del Proceso Gestión TIC

Actividades Planear

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Organización Naciones Unidas - ONU	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Definir la planeación del proceso Gestión TIC	Plan Operativo del proceso Gestión TIC	Proceso Gestión TIC Proceso Dirección miento Estratégico Proceso Evaluación Independiente de la Gestión
Gobierno Nacional	Plan de Desarrollo Distrital			
Proceso Dirección miento Estratégico	Planeación estratégica de la Entidad Plan de Acción Institucional Directrices internas para la implementación y/o fortalecimiento del MIPG			
Líderes Nacionales y Distritales de política de Gestión y Desempeño	Plan estratégico sectorial (aplica para Entidades cabeza de sector).			
Proceso relacionamiento con la ciudadanía	Modelo de relacionamiento con la ciudadanía			
Proceso de Gestión Jurídica Instancias nacionales y distritales que emiten normas	Normatividad vigente aplicable al proceso			
Proceso de Gestión TIC	Acciones de mejora, buenas prácticas y lecciones aprendidas.	Elaborar la planeación estratégica del proceso. Gestión TIC integrado al Plan de acción institucional anual 1) Elaborar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI. 2) Elaborar el Plan de Transformación Digital PTD 3) Planear la Gestión de Gobierno de TI	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI con componente de transformación digital y portafolio de proyectos TIC integrado al plan acción institucional anual (productos y servicios de la entidad priorizados a integrar con Gobierno Abierto de Bogotá - o mecanismo que haga sus veces) y aprobado por el comité de gestión y desempeño institucional Estrategia de Innovación y tecnologías emergentes	Proceso de Gestión TIC Proceso Dirección miento Estratégico Proceso Evaluación Independiente de la Gestión Proceso de innovación institucional
Proceso de Gestión TIC	Plan Operativo del proceso (o el que haga sus veces)			
Todos los procesos Academia e Instancias nacionales y distritales que emiten normas , estándares y protocolos	Estudios internacionales, análisis de tendencias y mejores prácticas en T.I.			
Proceso de Dirección miento estratégico	Resultados de los ejercicios de arquitectura empresarial			

*Proveedores y usuarios internos, proveedores y usuarios externos

Caracterización del Proceso Gestión TIC

Actividades Planear

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
MINTIC ACDTIC	Lineamientos, directrices, documentos de TI	Elaborar la planeación estratégica del proceso Gestión TIC integrado al Plan de acción institucional anual 1) Elaborar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI 2) Elaborar el Plan de Transformación Digital PTD 3) Planear la Gestión de Gobierno de TI	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI con componente de transformación digital y portafolio de proyectos TIC integrado al plan acción institucional anual (productos y servicios de la entidad priorizados a integrar con Gobierno Abierto de Bogotá - o mecanismo que haga sus veces) y aprobado por el comité de gestión y desempeño institucional Estrategia de acción Innovación y tecnologías emergentes	<i>Proceso de Gestión TIC</i> <i>Proceso Direccional Estratégico</i> <i>Proceso Evaluación Independiente de la Gestión</i> <i>Proceso de innovación institucional</i>
<i>Todos los procesos de la Entidad</i> <i>Proceso de Gestión TIC</i>	Requerimientos, información, documentos y necesidades de TIC Resultados y evaluación de anterior Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI			
<i>Proceso de Evaluación Independiente</i>	Informes preliminares de control interno y/o auditorías especializadas.			
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP MINTIC	Resultados FURAG		Esquema de gobierno de TI aprobado por la entidad Políticas y Lineamientos de Gobierno de T.I. de la Entidad actualizadas	<i>Todos Procesos</i> <i>Proceso de gestión TIC</i>
<i>Proceso de Gestión TIC</i>	Documento de la Planeación del Modelo de gestión y gobierno TI - MGGTI (por Dominios, lineamientos y evidencias) Diagnóstico del estado de Seguridad (necesidades y hallazgos) y Privacidad de la información de la entidad y de su madurez Documentación completa de procesos TIC y de Seguridad Políticas TIC de la entidad Plan de seguridad de la información (actual) y protección de datos Plan de tratamiento de riesgos de tecnología Plan de sensibilización y capacitación	Elaborar el Plan del modelo de Seguridad y Privacidad de la información MPSPi	Plan de Seguridad y Privacidad de la información MPSPi y Estrategia de seguridad	<i>Proceso de Gestión TIC</i> <i>Proceso Direccional Estratégico</i> <i>Proceso Evaluación Independiente de la Gestión</i>

Caracterización del Proceso Gestión TIC

Actividades Hacer				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Proceso de Gestión TIC Instancias nacionales y distritales que emiten normas ACDTIC	1. Documento PETI 2. Documentos de la Planeación del Modelo de gestión y gobierno TI - MGGTI 3. Lineamientos y directrices distritales, regionales y nacionales aplicables al proceso 4. El Plan de Transformación Digital PTD armonizado con los demás planes de la entidad, territorio y Nación 5. Lineamientos para la automatización robótica de procesos 6. Estrategia de de Innovación y tecnologías emergentes 7. Estrategia para el codiseño de territorio y ciudad inteligente 8. Estrategia de articulación con la gobernanza en la gestión pública e Integración con Gobierno abierto de Bogotá 9. Normatividad vigente aplicable al proceso	Ejecutar los Planes Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI y de transformación digital con sus componentes de innovación	* Análisis de situación actual concertado con áreas y entidades externas * Componentes estratégicos de TI definidos y concertados (entendimiento estratégico) * Portafolio de iniciativas, proyectos y mapa de ruta conformados con alto nivel de innovación y en implementación * Transacciones digitales mejoradas * Alineación implementada en el uso de tecnologías actuales y emergentes, adoptando nuevas metodologías (Agiles, cascada, etc..) adoptadas de acuerdo a necesidad de la entidad * Laboratorio de innovación implementado en articulación con el Proceso de Innovación institucional * Presupuesto proyectado y Plan de adquisiciones elaborado, armonizado presupuestalmente y en ejecución * Portafolio de Servicios (digitales y operativos) TI definido, caracterizado, implementado, en operación e Integrados con Gobierno Abierto de acuerdo a priorización * Catálogo de Sistemas de Información actualizado * Políticas y modelos (Infraestructura TI, Datos, continuidad del negocio, Gestión de Proyectos, Gestión de la información, Desarrollo de sistemas de información, Seguridad y Privacidad de la Información, y Adquisición tecnológica) y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI definidas, implementadas y en operación * Tablero de indicadores para el seguimiento y control de la estrategia de TI y del Plan de transformación digital en operación * Esquema / modelo administrativo de gobierno y gestión de las TIC implementado * Catálogo de componentes de Información, Lineamientos de Gobierno de datos, Plan de Calidad de datos y Arquitectura de datos actualizados * Herramientas de analítica seleccionadas y apropiadas en la entidad * Estructura y Organización humana de TI definida y en implementación * Caracterización de grupos de interés realizada, estrategia de Uso y apropiación, y de Capacidades de TI en implementación * Plan de comunicaciones en operación	Todos Procesos Proceso de gestión TIC Proceso de innovación institucional

**Proveedores y usuarios internos, proveedores y usuarios externos*

Caracterización del Proceso Gestión TIC

Actividades Hacer				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Proceso Gestión TIC Todos los procesos de la Entidad	* Documento de la Planeación del Modelo de gestión y gobierno TI - MGGTI (por Dominios, lineamientos y evidencias) * Requerimientos, información, documentos y necesidades de TIC * Plan Estratégico de tecnologías de la Información - PETI	Desarrollar el Modelo de gestión y gobierno TI - MGGTI.	Productos y Evidencias del desarrollo e implementación de las actividades definidas en el MGGTI por Dominios: * Estrategia TI * Gobierno TI * Sistemas de Información * Información * Infraestructura TI * Uso y apropiación TI	Todos Procesos Proceso de gestión TIC
Proceso Gestión TIC Instancias nacionales y distritales que emiten normas	* Normatividad vigente aplicable al proceso * Plan del modelo de Seguridad y Privacidad de la información MPSPi * Estrategia de Seguridad	Ejecutar el Plan de Seguridad y Privacidad de la información MPSPi.	* Protocolos de seguridad implementados * Políticas, procesos, procedimientos, guías, manuales, herramientas y formatos implementados para el monitoreo, control (criptográfico, firmas digitales, etc.), protección, detección y gestión de vulnerabilidades tecnológicas * Consola de Tratamiento de riesgos implementada * Soporte e implementación de controles en funcionamiento * Seguridad digital y de la información implementada en Sistemas de información, sitios web y plataforma tecnológica * Campañas de apropiación y divulgación ejecutadas de acuerdo al plan y la necesidad * Planes de contingencia de TIC implementados, probados y en funcionamiento	Todos Procesos Proceso de gestión TIC
Proceso Gestión TIC Instancias nacionales y distritales que emiten normas ACDTIC	* Normatividad vigente * Estrategia de evaluación y adopción de nuevas metodologías (Agiles, cascada, etc.) * Estrategia de Innovación y tecnologías emergentes	Monitorear la aplicabilidad de tecnologías emergentes y nuevas metodologías.	Estudio de factibilidad de tecnologías emergentes, nuevas tecnologías y metodologías.	Proceso de gestión TIC Proceso Dirección Estratégico

** Proveedores y usuarios internos, proveedores y usuarios externos*

Caracterización del Proceso Gestión TIC

Actividades Hacer				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Proceso Gestión TIC Estándares y mejores prácticas de orden Nacional e internacional	Artefactos de Infraestructura tecnológica definidos en (MGGTI).	Desarrollar atención operativa de Servicios tecnológicos y mantenimiento TI.	* Recursos de Infraestructura TI (dispositivos móviles, audiovisuales, redes, personales y servidores, data center) y telecomunicaciones, Administrados y gestionados * Infraestructura y servicios en la nube en Funcionamiento *Sistemas de información y bases datos implementados y en operación. * Mantenimiento de infraestructura tecnológica y toma de back ups (hardware, aplicativos, telecomunicaciones) realizados de acuerdo a programación y ANS estimados * Mesa de de ayuda y servicios, para atención de solicitudes, incidentes y PQR's operando * Soporte técnico a TI (Instalación, Desarrollo, soporte técnico de software y/o hardware) y administración de usuarios brindado de acuerdo a Plan de atención * Buenas prácticas en la gestión estratégica y operativa (infraestructura TI - hardware y software) implementadas y en operación * Planes de respaldo y recuperación de Infraestructura TI implementados y en operación	Todos Procesos Proceso de gestión TIC
Proceso Gestión TIC	* MGGTI * PETI-Plan de Adquisición.	Elaborar documentos técnicos para adquisición de componentes TI.	Documentos técnicos para adquisición de componentes TI.	Proceso de gestión TIC Gestión Contractual.

Caracterización del Proceso Gestión TIC

Actividades Verificar

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Proceso Gestión TIC	* Resultados de la ejecución del Plan Operativo del proceso (o el que haga sus veces) * Resultados de la ejecución de la Planeación del Modelo de gestión y gobierno TI - MGGTI, Plan del modelo de Seguridad y Privacidad de la información MPSPI, Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI, Plan de transformación digital, Plan de la Estrategia para la realización del proceso de AE.	- Revisar, analizar y evaluar el cumplimiento de metas, gestión y desempeño del proceso de gestión de TI; * Evaluar el nivel de avance de los proyectos de TI definidos en el PETI * Evaluar el cumplimiento de los modelos y planes de Gestión de TI * Evaluar con herramientas de medición, priorización TD y autodiagnóstico definidas por el MinTIC	* Evidencias de la revisión y análisis de los resultados de la gestión y desempeño del proceso * Informes de Gestión	
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Resultados del FURAG			
Proceso Dirección Estratégico.	- Reportes de gestión de riesgos del proceso - Lineamientos para el seguimiento a la gestión institucional. - Análisis de medición de los indicadores del proceso - Reportes de revisión realizadas al proceso por la alta dirección	* Monitorear ANS, ejecución de planes de Respaldo y recuperación de Infraestructura TI * Realizar pruebas de sistemas de seguridad (riesgos y vulneraciones) * Realizar evaluación de cumplimiento legal.	* Medición y análisis de Indicadores de Gestión * Soportes de seguimiento y monitoreo a Servicios TI * Bitácora con resultados del Monitoreo del Plan de mejoramiento, plan de mantenimiento, sistemas de información	Proceso de Gestión TIC Proceso Dirección Estratégico Entes de control
Proceso Evaluación Independiente de la gestión Entes de control Entes Certificadores	- Informes de auditorías internas y externas realizadas al proceso. - Informes reglamentarios. - Informes de seguimiento.	* Realizar evaluación de cumplimiento legal. * Ejecución de preauditorías a los procesos de TIC - evaluaciones de seguridad		
Proceso Servicio al Ciudadano	- Análisis a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes relacionadas con el proceso - Resultados de los ejercicios de Rendición de cuentas	* Implementar planes de mejoramiento		

Caracterización del Proceso Gestión TIC

Actividades Actuar

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Proceso Gestión TIC Proceso Servicio al Ciudadano Proceso Evaluación Independiente Entes externos de control Secretaría General DAFP Instancias nacionales y distritales que emiten normas	* Evidencias de la revisión y análisis de los resultados de la gestión del proceso: -Informes de Gestión -Resultados de Auditorías Internas del SIG -Medición y análisis de Indicadores de Gestión -Soportes de seguimiento y monitoreo a Servicios TI * Bitácora con resultados del Monitoreo del Plan de mejoramiento, plan de mantenimiento, sistemas de información * Diagnósticos Institucionales. * Encuestas de percepción y satisfacción ciudadana. * Informes de entes de control externos . * Informes comparativos de gestión de la Alcaldía Mayor de Bogotá. * Informes comparativos de gestión de entidades y organismos distritales. * Resultados del FURAG. * Normatividad Vigente.	Analizar e identificar las acciones de mejora del proceso Actualización de Modelo de gestión y gobierno TI - MGGTI, Modelo de Seguridad y Privacidad de la información MPSPi, Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI y Plan de transformación digital. Auditar en conjunto con área de control interno el proceso de Seguridad en la entidad	Acciones preventivas, correctivas y de mejora del proceso Ajustes al Plan Operativo (o el que haga sus veces) y las herramientas de gestión del proceso Modelos, planes, proyectos, ejercicios de TI actualizados	Proceso Gestión TIC Proceso Evaluación Independiente Proceso Direccionamiento Estratégico Entes externos de control, Ciudadanía
Proceso Direccionamiento Estratégico	Lineamientos y directrices para mejorar la ejecución de políticas de desempeño, planes, programas y proyectos.		Buenas Practicas y lecciones aprendidas.	

Caracterización del Proceso Gestión TIC

Actividades Actuar				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Proceso Gestión TIC	Plan de recomendaciones para la re formulación y aplicabilidad de: * Buenas prácticas para la gestión estratégica y operativa * Soluciones y servicios de TI innovadores * Estudios internacionales, análisis de tendencias y mejores prácticas en T.I.	Retroalimentar buenas prácticas para incorporar en la gestión estratégica y operativa (infraestructura TI - hardware y software).	Recomendaciones de buenas prácticas incorporadas en la gestión estratégica y operativa (infraestructura TI - hardware y software).	Proceso Gestión TIC

**Proveedores y usuarios internos, proveedores y usuarios externos*

Fichas de indicador 1, Gestión TIC

Nombre del indicador:



Nivel de ejecución PETI.

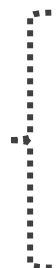
Objetivo del indicador:



Nivel de avance en la implementación del Portafolio de proyectos de TI, de acuerdo al mapa de ruta definido en el PETI.

Fórmula de cálculo:

$$\left(\frac{\text{Cantidad de proyectos de TI implementados a la fecha de corte}}{\text{Total de proyectos de TI definidos en el PETI}} \right) \times 100\%$$



Naturaleza del indicador:

Acumulativo

Tendencia:

Creciente

Tipo de indicador:

Eficacia

Características del indicador

Variables

Proyectos de TI implementados.

Fuente: Evidencias de la implementación de los proyectos y servicios TI para el periodo de corte.

Cantidad de proyectos de TI implementados y en funcionamiento a la fecha de corte.

Total de Proyectos del PETI.

Fuente: Portafolio de Proyectos y Servicios TI definido en el PETI.

Total de proyectos de TI definidos en el PETI.

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Trimestral
Línea Base	Según aplique a cada entidad

Rango de Gestión

Sobresaliente: 90% - 100 % de la meta

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de indicador 2, Gestión TIC

Nombre del indicador:



Indicador de beneficio del servicio.

Objetivo del indicador:



Determinar el porcentaje de servicios (pertenecientes al catálogo de servicios de TI), considerados como beneficiosos para los usuarios de TI. Este indicador está relacionado con los objetivos estratégicos del Modelo de Gestión Estratégica de TI en el Estado[27] denominados:

Calidad de los Servicios, Eficiencia en la Gestión de la Entidad, Nivel de Satisfacción de Usuarios, Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Organización.

Fórmula de cálculo:

Servicios definidos en el catálogo de TI, calificado positivamente/ Número de servicios definidos en el catálogo de servicios de TI)* 100%

Naturaleza del indicador:

Simple

Tendencia:

Constante

Tipo de indicador:

Efectividad

Características del indicador

Variables

Servicios definidos en el catalogo de TI.

Fuente: Catalogo de servicios de TI.

Número total de servicios definidos en el catálogo de servicios de TI.

Servicios definidos en el catálogo de TI, calificado positivamente.

Fuente: Catalogo de servicios de TI.

Número de servicios definidos en el catálogo de servicios de TI, cuyo usuario final lo califica como "beneficioso y que aporta lo esperado". (Mínimo 80% de Calificaciones de los usuarios).

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Cuatrimstral
Línea Base	Según aplique a cada entidad

Rango de Gestión

Sobresaliente: 90% - 100 % de la meta

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de indicador 3, Gestión TIC

Nombre del indicador:



Nivel de satisfacción en los servicios de soporte tecnológico y atención de incidentes TI.

Objetivo del indicador:



Determinar el porcentaje de satisfacción en la prestación de servicios de soporte y atención de incidentes tecnológicos.

Fórmula de cálculo:

$$\left(\frac{\text{Total de evaluaciones de servicio de soporte satisfactorias}}{\text{Número total de servicios de soporte}} \right) * 100\%$$



Naturaleza del indicador:
Simple

Tendencia:
Constante

Tipo de indicador:
Efectividad

Características del indicador

Variables

Evaluaciones de Servicios de Soporte Satisfactorias

Fuente: Evidencias de la evaluación de satisfacción de la prestación del servicio,

Cantidad de evaluaciones de servicio de atención a incidentes y solicitudes de soporte TI con más del 90% de satisfacción.

Total de Servicios de Soporte.

Fuente: Plan de atención de servicios, Registros de atención en mesa de ayuda.

Total de evaluaciones de servicio de atención a incidentes y solicitudes de soporte TI.

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Trimestral
Línea Base	Según aplique a cada entidad

Rango de Gestión

Sobresaliente: 90% - 100 % de la meta

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de indicador 4, Gestión TIC

Nombre del indicador:



Procesos automatizados.

Objetivo del indicador:



Identificar el avance en la implementación automatizada (robotica/ Inteligentemente) de los Procesos incluidos en el Plan Estratégico de TI relacionados con el componente de Transformación digital PTD.

Fórmula de cálculo:

$$\left(\frac{\text{Cantidad de procesos automatizados y en funcionamiento}}{\text{Número total de procesos a automatizar}} \right) * 100\%$$



Naturaleza del indicador:

Acumulativo

Tendencia:

Creciente

Tipo de indicador:

Efectividad

Características del indicador

Variables

Cantidad de procesos a automatizados

Fuente: Evidencias de la automatización y actas de puesta en servicio de procesos automatizados para el periodo de corte

Cantidad de procesos a automatizados y en funcionamiento a la fecha de corte.

Total de procesos a automatizar.

Fuente: Plan estratégico de TI, Plan de transformación digital .

Total de procesos a automatizar (robotica/ Inteligentemente) en el PETI relacionados con el PTD.

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Trimestral
Línea Base	Meta: I Trimestre: 20% II Trimestre: 40% III Trimestre: 60% IV Trimestre: 100%

Rango de Gestión

Sobresaliente: 90% - 100 % de la meta

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de indicador 5, Gestión TIC

Nombre del indicador:



Implementación de Controles.

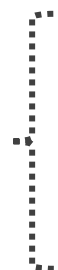
Objetivo del indicador:



Este indicador busca identificar el grado de avance en la implementación de controles de seguridad.

Fórmula de cálculo:

$$\left(\frac{\text{Controles implementados}}{\text{Número total de controles a implementar}} \right) * 100\%$$



Naturaleza del indicador:

Acumulativo

Tendencia:

Creciente

Tipo de indicador:

Efectividad

Características del indicador

Variables

Controles implementados

Fuente: Registros de los controles implementados

Número total de Controles Implementados.

Total de controles a implementar .

Fuente: Plan de tratamiento de riesgos.

Número total de Controles que se planearon implementar.

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Trimestral
Línea Base	Meta: I Cuatrimestre: 20% II Cuatrimestre: 60% III Cuatrimestre: 100%

Rango de Gestión

Sobresaliente: 90% - 100 % de la meta

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de indicador 6, Gestión TIC

Nombre del indicador:



Integración con Gobierno Abierto de Bogotá.

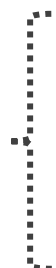
Objetivo del indicador:



Nivel de avance en la integración con Gobierno Abierto de Bogotá (o mecanismo que haga sus veces) de los Servicios TI de la entidad priorizados en el PTD.

Fórmula de cálculo:

$$\left(\frac{\text{Cantidad de servicios integrados con Gobierno Abierto}}{\text{Total de servicios a integrar con Gobierno Abierto}} \right) * 100\%$$



Naturaleza del indicador:

Acumulativo

Tendencia:

Creciente

Tipo de indicador:

Efectividad

Características del indicador

Variables

Cantidad de servicios integrados con Gobierno Abierto

Fuente: Evidencias de la integración con Gobierno Abierto y actas de puesta en funcionamiento de los servicios para el periodo de corte

Cantidad de servicios integrados con Gobierno Abierto y en funcionamiento a la fecha de corte.

Total de controles a implementar .

Fuente: Plan de transformación digital .

Total de servicios a integrar con Gobierno Abierto en el Plan de Transformación Digital.

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Trimestral
Línea Base	Meta: I Cuatrimestre: 20% II Cuatrimestre: 60% III Cuatrimestre: 100%

Rango de Gestión

Sobresaliente: 90% - 100 % de la meta

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de indicador 7, Gestión TIC

Nombre del indicador:



Confianza en datos.

Objetivo del indicador:



Nivel de confianza de Usuarios e Interesados en los datos brindados por la entidad.

Fórmula de cálculo:

(Cantidad de Evaluaciones con más del 80% ponderado de confianza / Total de Usuarios que diligenciaron herramienta de evaluación) * 100%

Naturaleza del indicador:
Simple

Tendencia:
Constante

Tipo de indicador:
Eficacia

Características del indicador

Variables

Evaluaciones con más del 80% ponderado de confianza

Fuente: Evidencias de la evaluación de satisfacción por parte de Ciudadanos e Interesados

Cantidad de Evaluaciones con más del 80% ponderado de confianza en los datos suministrados en la descarga.

Total de Usuarios que diligenciaron herramienta de evaluación de descargas.

Fuente: Plan de fortalecimiento de Uso y apropiación, y de Capacidades de TI.

Total de Usuarios que diligenciaron herramienta de evaluación de descargas de los bancos de datos (data sets de datos abiertos).

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Trimestral
Línea Base	Meta: 95%

Rango de Gestión

Sobresaliente: 90% - 100 % de la meta

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Riesgos del Proceso Gestión TIC

ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	FACTOR DE RIESGO (Fuente generadora del riesgo)	CAUSA INMEDIATA	CAUSA RAÍZ	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	IMPACTO (GESTIÓN) O CONSECUENCIA (CORUPCIÓN)	Evaluación para clasificar los Riesgos.*				TIPO DE RIESGO
						1	2	3	4	
1) Elaborar el Modelo de gestión y gobierno TI - MGGTI 2) Elaborar el Plan del modelo de Seguridad y Privacidad de la información MPSPi 3) Elaborar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI 4) Realizar Plan Estratégico de ejercicios y Procesos de Arquitectura Empresarial 5) Elaborar el Plan de Transformación Digital PTD 6) Planear la Gestión de Gobierno de TI.	Talento humano	No desarrollar la planeación estratégica de TI adecuadamente	No contar con capacidades necesarias para implementar procesos estratégicos TI	Posibilidad de afectación de los recursos de TI por el no desarrollo de los ejercicios de planeación estratégica TI debido a la inexperiencia o falta del personal calificado.	Retrazo en la entrega de los productos esperados Desarticulación en la ejecución de las actividades del proceso					Gestión
Ejecutar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la información MPSPi Desarrollar atención operativa de Servicios tecnológicos y mantenimiento TI.	Tecnología Infraestructura	Por fallas en la plataforma tecnológica.	Falta de la capacidad de la plataforma tecnológica. Fallas en los procesos de mantenimiento de la infraestructura, planes de contingencia y continuidad.	Posibilidad de afectación de la operación, de la Entidad por pérdida de disponibilidad y continuidad de los servicios y recursos de TI por falta de la capacidad de la plataforma tecnológica o fallas en los procesos de mantenimiento.	Incumplimiento de los objetivos institucionales. Perdida de recursos					Gestión

*La evaluación para clasificar los riesgos corresponde así:

1. Acción u omisión,
2. Uso del poder,
3. Desviar la gestión de lo público,
4. Beneficio particular

Riesgos del Proceso Gestión TIC

ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	FACTOR DE RIESGO (Fuente generadora del riesgo)	CAUSA INMEDIATA	CAUSA RAÍZ	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	IMPACTO (GESTIÓN) O CONSECUENCIA (CORRUPCIÓN)	Evaluación para clasificar los Riesgos.*				TIPO DE RIESGO
						1	2	3	4	
Sistemas de seguridad (riesgos y vulneraciones)	Tecnología e infraestructura	Protocolos de seguridad no implementados Falta de efectividad en Campañas de apropiación y divulgación a nivel directivo. Consola de Tratamiento de riesgos no implementada	Indisponibilidad de procedimiento para el monitoreo y gestión de vulnerabilidades tecnológicas.	Posibilidad afectación en la prestación de servicios por recibir ataques cibernéticos debido a falta de procedimiento para el monitoreo y gestión de vulnerabilidades tecnológicas.	Indisponibilidad de servicios para atención ciudadana Pérdida de información y en la calidad de esta Pérdida de recursos					Seguridad digital
Desarrollar dominios del Modelo de gestión y gobierno TI - MGGTI Ejecutar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la información MPSPi Ejecutar los modelos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI Desarrollar los ejercicios de Arquitectura Empresarial Desarrollar proyectos del Plan de transformación digital Desarrollar atención operativa de Servicios tecnológicos y mantenimiento TI	Talento humano	alteración en la información registrada en las plataformas de TI. preparación de solicitudes de modificación presupuestal aprobación o rechazo de modificaciones en el plan de acción	Por presión, ofrecimiento de beneficios o por tráfico de influencias para:	Posibilidad de afectación de la operación de la entidad por alteración en la información registrada en las plataformas de TI, debido a acciones de los servidores encargadas para obtener beneficios propios o de un tercero.	Pérdida de información y en la calidad de esta Pérdida imagen, credibilidad y reconocimiento institucional.	X	X	X	X	Corrupción

*La evaluación para clasificar los riesgos corresponde así:

1. Acción u omisión,
2. Uso del poder,
3. Desviar la gestión de lo público,
4. Beneficio particular

Riesgos del Proceso Gestión TIC

ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	FACTOR DE RIESGO (Fuente generadora del riesgo)	CAUSA INMEDIATA	CAUSA RAÍZ	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	IMPACTO (GESTIÓN) O CONSECUENCIA (CORUPCIÓN)	Evaluación para clasificar los Riesgos.*				TIPO DE RIESGO
						1	2	3	4	
Desarrollar dominios del Modelo de gestión y gobierno TI - MGGTI Ejecutar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la información MPSPi Ejecutar los modelos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI Desarrollar los ejercicios de Arquitectura Empresarial Desarrollar proyectos del Plan de transformación digital Desarrollar atención operativa de Servicios tecnológicos y mantenimiento TI	Talento humano	Amiguismo o preferencias. Extralimitación de funciones	Debilidad en los controles para la verificación de autorizaciones para asignación de recursos o servicios tecnológicos.	Posibilidad de afectación y pérdida de los recursos de TI por la aprobación indebida de recursos o servicios tecnológicos para favorecimiento propio y un tercero.	Retrazo en la entrega de los productos esperados. Pérdida imagen, credibilidad y reconocimiento institucional.	X	X	X	X	Corrupción
Ejecutar planes estratégicos de TI	Evento externo	Cambio de normatividad No actualización periódica de planes No exploración y evaluación de uso de nuevas tecnologías	Pérdida en la persistencia y oportunidad en los Planes y procedimientos diseñados para la gestión TI	Posibilidad de pérdida en la persistencia y oportunidad en los Planes y procedimientos diseñados para la gestión TI por falta de actualización periódica de planes	Pérdida de recursos Retraso en cronogramas Indisponibilidad de servicios para atención ciudadana					Gestión

*La evaluación para clasificar los riesgos corresponde así:

1. Acción u omisión,
2. Uso del poder,
3. Desviar la gestión de lo público,
4. Beneficio particular

Normograma del Proceso Gestión Jurídica

#	CLASIFICACIÓN NORMATIVA	NÚMERO	AÑO DE EXPEDICIÓN DE LA NORMA	QUIEN EXPIDE	EPÍGRAFE	ARTÍCULO APLICABLE
1	Decreto	620	2020	MINTIC	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales	Todo
2	Ley	2052	2020	Congreso de la República	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones	Todo
3	Resolución	1519	2020	MINTIC	Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos	Todo
4	Decreto	2106	2019	Presidencia de la República	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública	Título I, Capítulos 1 y 2odo el texto
5	Directiva Presidencial	02	2019	Presidencia de la República	Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado	Todo
6	Ley	1955	2019	Congreso de la República	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".	Artículo 147: Transformación Digital Pública Artículo 148: Gobierno Digital como Política de Gestión y Desempeño Institucional Artículo 230: GOBIERNO DIGITAL COMO POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.
7	Ley	1978	2019	Congreso de la República	Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones.	Artículo 3.1: Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
8	Resolución	1443	2018	MINTIC	Por la cual se sustituyen los artículos 15 y 19 y se modifica el artículo 17 de la Resolución No 2405 de 2016	Todo
9	Decreto	1413	2017	Presidencia de la República	Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar parcialmente el capítulo IV del título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.	Todo

Normograma del Proceso Gestión Jurídica

#	CLASIFICACIÓN NORMATIVA	NÚMERO	AÑO DE EXPEDICIÓN DE LA NORMA	QUIEN EXPIDE	EPÍGRAFE	ARTÍCULO APLICABLE
10	Resolución	1126	2021	MINTIC	Por la cual se modifica la Resolución 2710 de 2017, nuevos plazos despliegue IPv6	TODO
11	Ley	2080	2021	Congreso de la República	Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.	Artículo 56. Notificación electrónica Artículo 60. Sede electrónica Artículo 60A. Sede electrónica compartida Artículo 61. Recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades
12	Modelo de Gestión y Gobierno de TI	MGGTI. G.GEN.01	2019	MINTIC	Brinda a las entidades públicas una orientación para gestionar y gobernar las tecnologías de la información y de esta forma ofrecer mejores servicios a los ciudadanos.	Todo
13	Resolución	500	2021	MINTIC	Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital.	Todo
14	Decreto	310	2021	Presidencia de la República	Por el cual se reglamenta el trámite del Plan de Mejoramiento que presentan los sujetos de vigilancia y control fiscal de la Contraloría de Bogotá D. C., se adopta el procedimiento interno y se dictan otras disposiciones	Todo
15	Decreto	088	2022	MINTIC	"Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea"	Todo
16	Resolución	1117	2022	MINTIC	"Por la cual se establecen los lineamientos de transformación digital para las estrategias de ciudades y territorios inteligentes de las entidades territoriales, en el marco de la Política de Gobierno Digital"	Todo
17	Decreto	767	2022	MINTIC	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Todo

Normograma del Proceso Gestión Jurídica

#	CLASIFICACIÓN NORMATIVA	NÚMERO	AÑO DE EXPEDICIÓN DE LA NORMA	QUIEN EXPIDE	EPÍGRAFE	ARTÍCULO APLICABLE
18	Acuerdo	001	2026	Secretaría General	Por medio del cual se adoptan los estándares técnicos para el desarrollo de la autenticación digital y se dictan lineamientos para su aplicación en el Distrito Capital	Todo
19	Directiva	001	2026	Secretaría General Y Secretaría Jurídica Distrital	Lineamientos para la compra y arrendamiento de Equipos Tecnológicos y Periféricos ETP en las entidades de la Administración Distrital.	Todo
20	Acuerdo	003	2025	Secretaría General	Por el cual se adoptan lineamientos y estándares para la preparación, desarrollo, implementación, supervisión y mejora continua de los sistemas de Inteligencia Artificial en las entidades y organismos del Distrito Capital	Todo
21	Acuerdo	002	2025	Secretaría General	Por el cual se adoptan lineamientos para la dinamización de la interoperabilidad en las entidades y organismos del Distrito Capital	Todo
22	Acuerdo	001	2025	Secretaría General	Por el cual se crea el Grupo de Trabajo de Ciberseguridad de la Comisión Distrital de Transformación Digital	Todo
23	Resolución	1978	2023	MINTIC	Por la cual se adopta la Versión 3 del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para el Estado Colombiano como el instrumento para implementar el habilitador de arquitectura de la Política de Gobierno Digital y se dictan otras disposiciones	Todo
24	Decreto	1389	2022	MINTIC	Por el cual se adiciona el Título 24 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para la gobernanza en la infraestructura de datos y se crea el Modelo de gobernanza de la infraestructura de datos	Todo
25	Decreto	1263	2022	MINTIC	Por el cual se adiciona el Título 22 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de definir lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública	Todo
26	Decreto	767	2022	MINTIC	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Todo

Normograma del Proceso Gestión Jurídica

#	CLASIFICACIÓN NORMATIVA	NÚMERO	AÑO DE EXPEDICIÓN DE LA NORMA	QUIEN EXPIDE	EPÍGRAFE	ARTÍCULO APLICABLE
27	Decreto	338	2022	MINTIC	"Por el cual se adiciona el Título 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones"	Todo
28	Resolución	2893	2022	MINTIC	Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones	Todo
29	Resolución	460	2022	MINTIC	Por la cual se expide el Plan Nacional de Infraestructura de Datos y su hoja de ruta en el desarrollo de la Política de Gobierno Digital, y se dictan los lineamientos generales para su implementación	Todo
30	Resolución	2160	2020	MINTIC	"Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos	Todo

Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción
1	Diciembre 2023	Elaboración
2	Septiembre 2026	Ajuste normograma.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

