



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2025-2027

**SECRETARÍA GENERAL
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OBJETIVO	6
3. ALCANCE Y METODOLOGÍA	7
4. NORMATIVIDAD	7
5. CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO DE LA ENTIDAD.....	9
5.1. Contexto Institucional.....	9
5.2. Estructura Organizacional.....	22
5.3. Modelo Operativo	23
5.4. Descripción de los procesos.....	23
5.4.1. Zona Estratégica	23
5.4.2. Zona de Gestión - Misionales	24
5.4.3. Zona de Gestión – Apoyo a la Gestión	25
5.4.4. Zona de control.....	26
5.4.5. Alineación de TI con los procesos	26
5.5. Servicios y trámites Institucionales o de negocio.....	29
5.5.1. Servicios.....	29
5.5.2. Trámites	35
5.5.3. Otros Procedimientos Administrativos - OPA.....	36
6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	36
6.1. Estrategia de TI.....	36
6.1.1. Misión y visión de TI	36
6.1.2. Servicios de TI.....	37
6.1.3. Capacidades de TI	44
6.1.4. Indicadores de TI.....	45
6.2. Gobierno de TI	46



6.2.1.	Modelo de gobierno de TI	46
6.2.2.	Políticas y estándares para la gestión de gobernabilidad de TI	49
6.2.3.	Proceso de Gestión de TI	50
6.2.4.	Estructura y Organización Humana de TI	51
6.2.5.	Esquema de toma de decisiones	53
6.2.6.	Gestión de proyectos.....	54
6.3.	Gestión de la información.....	54
6.3.1.	Planeación y gobierno de la gestión de la información	54
6.3.2.	Arquitectura de información	55
6.3.3.	Diseño de componentes de información	56
6.3.4.	Análisis y aprovechamiento de los componentes de información.....	56
6.3.5.	Calidad y seguridad de los componentes de información	57
6.3.6.	Desarrollo de capacidades para el uso de la información	57
6.4.	Sistemas de Información.....	58
6.4.1.	Catálogo de sistemas de información	58
6.4.2.	Capacidades funcionales de los sistemas de información	63
6.4.3.	Mapa de integraciones de sistemas de información.....	64
6.4.4.	Arquitectura de referencia de sistemas de información.....	65
6.4.5.	Ciclo de vida de los sistemas de información.....	65
6.4.6.	Mantenimiento de los sistemas de información.....	66
6.4.7.	Soporte de los sistemas de información	67
6.5.	Infraestructura de TI.....	68
6.5.1.	Arquitectura de infraestructura tecnológica.....	68
6.5.2.	Catálogo de elementos de infraestructura	70
6.5.3.	Administración de la capacidad de infraestructura tecnológica	70
6.5.4.	Administración de la operación.....	70
6.6.	Uso y Apropiación de TI	71
6.6.1.	Estrategia de Uso y Apropiación de TI.....	71
6.7.	Seguridad.....	72
7.	SITUACIÓN DESEADA.....	75



7.1.	Estrategia de TI.....	75
7.1.1.	Misión de TI	75
7.1.2.	Visión de TI	75
7.1.3.	Objetivos estratégicos de TI	75
7.1.4.	Capacidades de TI	76
7.1.5.	Servicios de TI.....	77
7.1.6.	Indicadores de TI.....	77
7.2.	Gobierno de TI	78
7.2.1.	Modelo de gobierno de TI	78
7.2.2.	Estructura y Organización humana de TI	78
7.2.3.	Gestión de proyectos.....	79
7.3.	Gestión de la información.....	80
7.4.	Sistemas de Información.....	80
7.5.	Infraestructura de TI.....	80
7.6.	Uso y Apropiación de TI	81
7.7.	Seguridad.....	81
8.	HOJA DE RUTA Y PORTAFOLIO DE PROYECTOS	82
9.	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL PETI	85
10.	DEFINICIONES	86
11.	ANEXOS	88



1. INTRODUCCIÓN

El Plan Distrital de Desarrollo de Bogotá “Bogotá camina segura 2024-2027” tiene como propósito mejorar la calidad de vida de las personas, brindar acceso más justo a los bienes y servicios públicos y fortalecer el tejido social. Para alcanzar este propósito, se establecieron cinco (5) objetivos estratégicos: 1. Bogotá avanza en seguridad; 2. Bogotá confía en su Bien-Estar; 3. Bogotá confía en su potencial; 4. Bogotá ordena su territorio y avanza en su acción climática, justicia ambiental e integración regional; 5. Bogotá confía en su gobierno.

Dentro del Objetivo 5. Bogotá confía en su gobierno, se plantean metas estratégicas específicas para el sector de Gestión Pública, enfocadas en mejorar la eficiencia de la administración pública y garantizar un servicio más cercano, ágil y de calidad para la ciudadanía. Entre las principales metas se encuentra: incrementar índices de gestión pública, calidad del servicio, desarrollo del servicio civil, gobierno digital y conexión a internet en los hogares.

Estas metas reflejan el compromiso del Gobierno Distrital de Bogotá con la modernización de la Gestión Pública, haciéndola más eficiente, inclusiva y accesible mediante el aprovechamiento de tecnologías digitales actuales y emergentes. Este enfoque busca generar un impacto positivo en la calidad de vida de los ciudadanos y en los grupos de interés internos y externos, basándose en tres pilares fundamentales: la cultura en las personas, la optimización de los procesos y el uso estratégico de los recursos tecnológicos, impulsando así la Transformación Digital del Distrito.

En este sentido, el Decreto 767 de 2022 establece los lineamientos de la Política de Gobierno Digital en Colombia, orientados a impulsar la transformación digital en las entidades públicas, optimizar sus capacidades tecnológicas y garantizar servicios más eficientes. Así como, la adopción del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial 3.0, que impulsa la interoperabilidad, estandarización, seguridad y escalabilidad en las entidades públicas.

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a través de su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2024-2027, tiene como objetivo impulsar la transformación digital en la Entidad. A continuación, se detallan algunos de los componentes a desarrollar:

- **Fortalecimiento de la gestión** mediante el uso y mejora de las tecnologías, como pilar clave para apoyar el seguimiento de políticas públicas, la toma de decisiones, y la optimización de la gestión y el uso de recursos públicos.
- **Transformación digital de servicios y procesos administrativos**, orientada en mejorar la accesibilidad y eficiencia a través de la adopción de tecnologías



innovadoras, facilitando el acceso de los grupos de interés internos y externos, y optimizando la calidad de la atención y los tiempos de respuesta.

- **Adopción de innovaciones tecnológicas** para apoyar áreas misionales clave, con el fin de optimizar los procesos y mejorar la prestación de trámites y servicios a la ciudadanía.
- **Cultura digital** enfocada en la transformación de la Entidad mediante la mejora de las capacidades y competencias de los servidores.

El PETI 2025-2027 busca transformar la gestión de la Secretaría General mediante el uso de tecnologías de la información, mejorando las competencias del personal, promoviendo una cultura digital y reestructurando procesos. Además, se enfoca en optimizar los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía, con el objetivo de lograr una gestión pública más eficiente, inclusiva, transparente y confiable, transformando a Bogotá en una ciudad más conectada y orientada al bienestar de la ciudadanía.

2. OBJETIVO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., busca impulsar la transformación digital de la Entidad durante el periodo 2025-2027, apoyando la consolidación de las capacidades institucionales, el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos, y la alineación con la Política de Gobierno Digital y las disposiciones establecidas en el Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027.

Además, el PETI cuenta con los siguientes objetivos específicos:

- Impulsar la Política de Gobierno Digital mediante la implementación de sus lineamientos y la adopción de tecnologías que promuevan la transformación digital de la Entidad.
- Fortalecer la gestión pública mediante la optimización de procesos administrativos y operativos a través del uso de tecnologías actuales y emergentes, promoviendo la eficiencia, calidad y transparencia de los servicios dispuestos a los grupos de interés internos y externos, y su alineación con los objetivos estratégicos de la Entidad.
- Mejorar las capacidades tecnológicas de la Entidad, incluyendo la modernización de infraestructura, la implementación de tecnologías de cuarta revolución industrial, la mejora de conectividad, la adopción de soluciones en la nube para una gestión eficiente de los recursos y el cierre de brechas tecnológicas.
- Gestionar la seguridad de la información y seguridad digital mediante la adopción de políticas, controles y campañas de concienciación que fomenten una cultura



digital segura, así como la implementación de estrategias para asegurar la continuidad de los servicios de TIC.

3. ALCANCE Y METODOLOGÍA

El PETI de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. se encuentra alineado con las políticas y lineamientos establecidos en el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá camina segura 2024-2027”, especialmente con su objetivo 5. Bogotá confía en su gobierno, que busca promover la confianza en el gobierno distrital.

Bajo esta premisa, el PETI plantea un cambio estratégico basado en el aprovechamiento de las tecnologías actuales y emergentes, posicionándolas como elementos clave para el fortalecimiento de la gestión pública, la mejora de los procesos y la prestación de trámites y servicios a la ciudadanía.

El PETI aborda las fases propuestas en la guía para la construcción del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v3): planear, analizar, construir y socializar, con el objetivo de apalancar la transformación digital y el cumplimiento de metas estratégicas. Además, se alinea con los dominios definidos en el modelo de gestión que son, Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Servicios, Uso y Apropiación y Seguridad, desde el componente de TI; y con la Circular 007 de 2024 que establece los lineamientos para la actualización de los planes estratégicos de tecnologías de información (PETI).

Finalmente, El PETI incluye motivadores estratégicos que abarcan el entendimiento estratégico, la situación actual y objetivo de la gestión de TI, la identificación de brechas, la definición del portafolio de proyectos tecnológicos y el mapa de ruta que permitirá a la Entidad consolidar su transformación digital, y se alinea con el ejercicio de Arquitectura Empresarial realizado en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante el contrato 4204000-697-2025.

4. NORMATIVIDAD

A continuación, se presentan las normas relacionadas con el PETI y otras regulaciones vigentes que se reconocen como relevantes para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Norma	Descripción
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.



Ley 962 de 2005	Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración. El envío de la información por fax o por cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública, prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate, siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite.
Ley 1341 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-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 1074 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo
Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.
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 y se dictan otras disposiciones
Decreto 2150 de 2015	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 2433 de 2015	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 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.
Resolución 3564 de 2015	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
CONPES 3854 de 2016	Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia.
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
Decreto 728 de 2016	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto 728 de 2017	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico



CONPES 3920 de 2018	Política Nacional de Explotación de Datos
Decreto 767 de 2022	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.
Decreto 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
Ley 1955 de 2019	Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
Decreto 620 de 2020	Establece los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales
CONPES 3975 de 2022	Política Nacional para la Transformación Digital y la Inteligencia Artificial
CONPES 29 de 2023	Política Pública Bogotá Territorio Inteligente 2023-2032
Decreto 767 de 2022	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
Resolución 485 de 2024	Por la cual se actualiza la reglamentación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y se sustituyen unos Capítulos del Título II de la Resolución 728 de 2023 "Por la cual se unifica y actualiza la reglamentación de las instancias internas de coordinación en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C."
Acuerdo Distrital 927 de 2024	Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2024-2027 "Bogotá camina segura"
Resolución 630 de 2024	Por la cual se adopta la plataforma estratégica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Decreto 640 de 2025	Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública
Circular 007 de 2024	Lineamientos para la actualización de los planes estratégicos de tecnologías de información (PETI)

5. CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO DE LA ENTIDAD

5.1. Contexto Institucional

Para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. es esencial que la tecnología sea un habilitador transversal para lograr una gestión pública más eficiente,



inclusiva, transparente y confiable, además de optimizar los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía. Para lograrlo, la integración de las tecnologías debe estar alineada con el direccionamiento estratégico y la planeación institucional de la Entidad.

Motivador estratégico	Fuente
Estrategia Sectorial	Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá camina segura 2024-2027”
Estrategia Institucional	Plan Estratégico Institucional Plan de Acción Institucional
Lineamientos y Políticas	Transformación Digital Política de Gobierno Digital Modelo Integrado de Planeación y Gestión Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información

- **Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá camina segura 2024-2027”**

El Acuerdo Distrital 927 de 2024 Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2024-2027 "Bogotá camina segura" define 5 objetivos:

ID	Objetivos Plan de Desarrollo Distrital
001	Bogotá avanza en seguridad
002	Bogotá confía en su Bien-Estar
003	Bogotá confía en su potencial
004	Bogotá ordena su territorio y avanza en su acción climática, justicia ambiental e integración regional
005	Bogotá confía en su Gobierno

Fuente: https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/generales/abc_plan_desarrollo-distrital.pdf

El objetivo 5. Bogotá confía en su Gobierno, tiene un enfoque clave en la transformación digital y el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación para mejorar la gestión pública y los trámites y servicios ofertados a la ciudadanía.

A continuación, se presentan algunas de las principales metas definidas para el sector de Gestión Pública dentro del objetivo 5 del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027:

ID	Metas Plan de Desarrollo Distrital	Línea Base
	Objetivo 5. Bogotá confía en su Gobierno - Sector Gestión Pública	
001	Índice de Gestión Pública Distrital	88,5%
002	Índice de Calidad del servicio brindado	77,6%
003	Índice de Desarrollo del Servicio Civil Distrital	69,7%
004	Índice de Gobierno Digital	89%
005	Hogares con conexión a Internet	79,4%

Fuente: https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/generales/abc_plan_desarrollo-distrital.pdf



Para alcanzar estas metas, las estrategias se desarrollan alineando los esfuerzos de las diferentes entidades distritales, asegurando que todas las partes trabajen de manera coordinada y eficiente en la implementación de la digitalización y el uso de tecnologías, buscando fortalecer la confianza entre el Gobierno y la ciudadanía que habita Bogotá.

Adicionalmente, el objetivo 5. Bogotá confía en su Gobierno del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 incluye diversos programas, entre ellos el programa 35. Bogotá Ciudad Inteligente, que está directamente relacionado con las estrategias de transformación digital y el uso de las TIC.

- Programa 35. Bogotá ciudad inteligente.

“(...) Bogotá continuará con su proceso de transformación digital impulsando la implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital; principalmente, en materia de usabilidad y accesibilidad, promoviendo la digitalización y automatización masiva de trámites, la compartición de recursos TIC y las alianzas estratégicas ente entidades, así como el uso de tecnologías avanzadas para generar mayor eficiencia, productividad e innovación por parte de los diferentes actores del ecosistema digital (...)

(..) Finalmente, se adoptarán y promoverán nuevas tecnologías implementando soluciones basadas en Inteligencia Artificial (IA) y la analítica de datos para mejorar la eficiencia, la interacción con los diferentes actores de la ciudad y la toma de decisiones(..)

(...) Adicionalmente, se fortalecerán las capacidades de gestión de riesgos digitales de protección de datos personales y de aseguramiento de las infraestructuras críticas del Distrito Capital, a partir de la implementación del modelo de gobernanza de seguridad digital y la creación del Equipo de Respuesta ante Emergencias Informáticas (CSIRT Distrital). Finalmente, se implementarán los componentes de la Infraestructura de Datos del Distrito y del modelo de gobernanza de datos, a fin de permitir a la Administración Distrital, articular, orientar, definir, monitorear y priorizar acciones para la generación, almacenamiento, intercambio, uso estratégico, aprovechamiento y medición de los datos producidos por las instituciones distritales y locales, y con otros particulares o privados (...)

- **Plan Estratégico Institucional**

La Resolución 630 de 2024 adopta la plataforma estratégica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y deroga la Resolución 277 de 2020. Esta Resolución establece de manera formal y oficial la misión y visión de la entidad, así como los objetivos estratégicos que guiarán su actuación en el futuro cercano.



- **Misión**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es la entidad que lidera la articulación y coordinación de la administración distrital, dedicada a desarrollar capacidades institucionales para contribuir al bienestar integral de la ciudadanía, fomentar la confianza en la gestión pública y promover un orden institucional eficiente.

Fuente: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/mision-vision-funciones-y-deberes>

- **Visión**

En 2038 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., será referente por posicionar a la ciudad con un modelo de gestión pública participativa, confiable, innovadora y transparente orientada hacia la generación de valor público. Fuente: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/mision-vision-funciones-y-deberes>

- **Objetivos y metas estratégicas**

A continuación, se detallan los objetivos y metas estratégicas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Objetivos y metas estratégicas de la Entidad							
Objetivo		Meta					
ID	Nombre	Meta Sectorial y Estratégica	Nombre	Medición por Vigencia			
				24	25	26	27
1	Promover la paz y la reconciliación en Bogotá a través de la integración local de las poblaciones afectadas por el conflicto armado, para contribuir a la superación de condiciones de vulnerabilidad y la reconstrucción del tejido social en la ciudad.	127 2057	Consolidar 1 Modelo(s) de integración de servicios institucionales a nivel territorial para las víctimas del conflicto orientado a la asistencia, reparación integral y a la superación de su condición de vulnerabilidad, a través de un análisis sistémico, conforme a las competencias del Distrito. Este modelo contará con enfoques diferencial, étnico y de género	15%	45%	75%	100%



Objetivos y metas estratégicas de la Entidad							
Objetivo		Meta					
ID	Nombre	Meta Sectorial y Estratégica	Nombre	Medición por Vigencia			
				24	25	26	27
		128 2058	Desarrollar 81 Proceso(s) de investigación memoria y verdad como aporte a la reconciliación en Bogotá	2	26	26	27
2	Fortalecer la institucionalidad y gobernanza que sirva para impulsar y coordinar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, para contar con un marco normativo, habilitar infraestructura, promover el talento digital y crear procesos eficientes para la prestación de los servicios ciudadanos y la transformación de la administración pública.	381 2310	Crear y mantener en operación 1 Equipo(s) de Respuesta a Incidentes de Seguridad Digital (CSIRT) de Bogotá para garantizar la protección de datos e información de la ciudadanía	1	1	1	1
		383 2312	Fortalecer mediante asistencias técnicas 15 Nodo(s) digitales locales que presten servicios abiertos al público para la pedagogía y apropiación de herramientas digitales	4	4	4	3
		384 2313	Implementar 1 Infraestructura(s) de datos del distrito para mejorar la oferta de servicios distritales a personas hogares y empresas	10%	40%	70%	100%
		391 2320	Poner en funcionamiento 1 Portafolio(s) de servicios TIC para la transformación digital en entidades distritales que mejore su eficiencia y la toma de decisiones	10%	40%	70%	100%



Objetivos y metas estratégicas de la Entidad							
Objetivo		Meta					
ID	Nombre	Meta Sectorial y Estratégica	Nombre	Medición por Vigencia			
				24	25	26	27
		Meta 3 proyecto 8110	Implementar 3 proyectos de transformación digital, que articulen, integren y armonicen la información de los procesos y procedimientos de la Secretaría General generando confianza en la Gestión Pública.	0	1	1	1
3	Informar a la ciudadanía a través de campañas y estrategias de comunicación, los temas de ciudad para fomentar la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública.	345 2275	Ejecutar 1 Estrategia de comunicación pública que permita brindar información sobre la oferta de servicios y la gestión de la administración distrital	1	1	1	1
		Meta 3 proyecto 8116	Generar 14 campañas de comunicación pública que den a conocer los planes, programas y proyectos de la administración distrital	2	4	4	4
		Meta 4 proyecto 8116	Optimizar 4 canales de comunicación para el acceso a la información relacionada con la gestión de la administración distrital	4	4	4	4
4	Desarrollar y consolidar la arquitectura institucional, los instrumentos de	222 2252	Implementar 1 Esquema(s) de Gobernanza Internacional en el Distrito	1	1	1	1



Objetivos y metas estratégicas de la Entidad							
Objetivo		Meta					
ID	Nombre	Meta Sectorial y Estratégica	Nombre	Medición por Vigencia			
				24	25	26	27
	política pública y las alianzas estratégicas necesarias para posicionar a Bogotá como una ciudad globalmente accesible y abierta al mundo.	223 2253	Participar en 50 Instrumento(s) estratégicos de cooperación internacional tales como redes hermanamientos convenios memorandos de entendimiento cartas de intención y otros similares a nivel bilateral y multilateral con el objetivo de fomentar la cooperación internacional y la internacionalización de la ciudad	6	17	17	10
5	Mejorar el relacionamiento de la ciudadanía con el gobierno distrital a través del fortalecimiento de la oferta institucional, modernización de los canales de atención y la cualificación del talento humano, contribuyendo en el aumento de la confianza y satisfacción ciudadana.	410 2339	Crear 1 Portal(es) transaccional para el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital	0.1	0,4	0,75	1
		414 2343	Fortalecer la capacidad de los 3 Canal(es) de atención (presencial virtual y telefónico) para atender orientar y responder a las necesidades de la población con un enfoque diferencial en cada rincón de la Ciudad	0.5	1,5	2,5	3



Objetivos y metas estratégicas de la Entidad							
Objetivo		Meta					
ID	Nombre	Meta Sectorial y Estratégica	Nombre	Medición por Vigencia			
				24	25	26	27
		410, 414 Meta 4 Proyecto 8129	Acompañar al 100% de entidades del Distrito Capital programadas en el desarrollo de las políticas de racionalización de trámites, de servicio a la ciudadanía y el modelo de relacionamiento con la ciudadanía	100%	100%	100%	100%
6	Fortalecer los procesos de innovación pública en las entidades distritales mediante la facilitación de habilitadores, el desarrollo de capacidades en intraemprendimiento, el trabajo colaborativo y la articulación entre actores públicos y privados.	393 2322	Consolidar el Laboratorio de innovación Pública de Bogotá iBO como articulador del ecosistema de innovación pública de la ciudad el ecosistema Govtech y como prestador de servicios de innovación pública en el campus CTI	25%	25%	25%	25%
		395 2324	Desarrollar 6 Prototipo(s) que den solución a retos prioritarios/estratégicos de ciudad así como de trámites y servicios que busquen mejorar la relación con la ciudadanía	1	2	2	1
		396 2325	Desarrollo de capacidades de intraemprendimiento en innovación pública en 15 Entidad(es) públicas distritales	2	5	4	4



Objetivos y metas estratégicas de la Entidad							
Objetivo		Meta					
ID	Nombre	Meta Sectorial y Estratégica	Nombre	Medición por Vigencia			
				24	25	26	27
7	Fortalecer las capacidades institucionales para la implementación de las políticas de gestión y desempeño con el fin de generar valor público, contribuir a la solución de los retos de ciudad y promover la participación ciudadana.	372 2302	Implementar 1 Servicio(s) de asistencia técnica integral para el mejoramiento de la gestión y el desempeño en la administración distrital orientado a la solución de los retos de ciudad	0.1	0,4	0,7	1
		Meta 1 proyecto 8111	Diseñar y aplicar 1 modelo para la medición de valor público en el Distrito	0.1	0,06	0,8	1
		Meta 3 proyecto 8111	Implementar 1 modelo para la intervención integral y sincronizada de los retos de ciudad	0.2	0,6	0,8	1
		Meta 4 Proyecto 8098	Implementar 1 estrategia de fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Secretaría General.	0.15	0,5	0,8	1
8	Fomentar una cultura de integridad, transparencia y corresponsabilidad mediante estrategias de cambio cultural, participación ciudadana, acceso a la información para generar confianza y cercanía con la ciudadanía.	346 2276	Fortalecer 100% del modelo de Gobierno Abierto que integre y articule acciones interinstitucionales de transparencia, integridad, participación y colaboración propiciando alianzas con organizaciones internacionales y nacionales que fomenten confianza y acerquen a la ciudadanía con la Administración	0.25	0,25	0,25	0,25



Objetivos y metas estratégicas de la Entidad							
Objetivo		Meta					
ID	Nombre	Meta Sectorial y Estratégica	Nombre	Medición por Vigencia			
				24	25	26	27
		348 2278	Implementar 1 Estrategia(s) de cambio cultural para la integridad, prevención de prácticas irregulares en el Distrito y generación de mecanismos de colaboración para dar mayor transparencia al relacionamiento con los grupos de interés y la ciudadanía	0.4	0,6	0,8	1
9	Promover la apropiación y uso social del patrimonio documental del Distrito Capital, a través de su protección, conservación, adecuada gestión y fácil acceso por parte de la ciudadanía.	351 2281	Poner en marcha 1 Estrategia(s) de posicionamiento de la memoria investigación histórica y difusión del patrimonio documental orientada a la consulta ciudadana	0.1	0,5	0,7	1
		Meta 3 proyecto 8118	Poner en servicio 100.000 unidades documentales para mejorar el servicio de acceso a la ciudadanía y consulta de la memoria e historia del Distrito de Bogotá.	1	30.000	30.000	30.000
		Meta 4 proyecto 8118	Fortalecer 1 Sistema Integrado de Conservación para aumentar la capacidad tecnológica y física en conservación y preservación documental.	0.5	0,35	0,7	1
10	Mejorar la oportunidad en la gestión administrativa, garantizando la	N/A	Cumplir mensualmente con la prestación oportuna del 95% de los servicios administrativos en	95%	95%	95%	95%



Objetivos y metas estratégicas de la Entidad							
Objetivo		Meta					
ID	Nombre	Meta Sectorial y Estratégica	Nombre	Medición por Vigencia			
				24	25	26	27
	adquisición de bienes y servicios, que satisfagan las necesidades de la entidad y la ciudadanía, en el marco de la optimización de los recursos asignados.		materia de transporte, punto de cafetería y servicio de apoyo, solicitados.				
		N/A	Atender el 95% de las solicitudes de trámites de recursos físicos en el mes.	95%	95%	95%	95%

Fuente: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/plan-de-accion/plan-estrategico>
Plan de Acción Institucional 2025 - OAP (Formulación PAI 2025)

- **Plan de Acción Institucional**

El Plan de Acción Institucional vigencia 2025, se estructura con los siguientes componentes:

- Proyectos de Inversión / POAI definidos para la vigencia 2024-2027:

Código	Proyecto de Inversión 2024-2027
8094	Fortalecimiento de capacidades institucionales y de la sociedad civil para la implementación del acuerdo de paz, la memoria, y los derechos de las víctimas del conflicto armado en Bogotá D.C.
8098	Optimización de la gestión integral de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
8112	Fortalecimiento de la internacionalización de Bogotá D.C.
8116	Fortalecimiento de la comunicación pública para que la ciudadanía conozca las acciones, planes, programas y proyectos que adelanta la administración distrital Bogotá D.C.
8115	Fortalecimiento de la cultura en los actores públicos y privados en integridad y estado abierto que mejore la gobernanza en Bogotá D.C.
8118	Fortalecimiento del acceso y difusión de la memoria histórica y del patrimonio documental de Bogotá D.C.
8110	Fortalecimiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sector gestión pública de Bogotá D.C.
8111	Fortalecimiento de la gestión y articulación institucional para la generación de valor público en Bogotá D.C.
8109	Implementación de la Estrategia de Ciudad Inteligente para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en Bogotá D.C.
8117	Fortalecimiento del ecosistema de innovación pública de Bogotá para mejorar la confianza ciudadana, el valor público y el gobierno colaborativo en Bogotá D.C.



8129	Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C.
------	--

Fuente: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/plan-de-accion>

- **Transformación Digital**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. busca la transformación digital para mejorar la eficiencia operativa, ofrecer mejores servicios a los ciudadanos y fomentar una cultura de innovación, agilidad y adaptabilidad.

La transformación digital incorpora una serie de principios clave, entre los cuales se destacan:

- **Centrado en el ciudadano:** Diseñar soluciones tecnológicas que mejoren la experiencia y accesibilidad del ciudadano.
- **Innovación constante:** Incorporar tecnologías emergentes como inteligencia artificial, Big Data y automatización.
- **Agilidad:** Adaptarse rápidamente a cambios tecnológicos mediante procesos flexibles.
- **Interoperabilidad:** Garantizar que los sistemas se integren de manera efectiva.
- **Decisiones basadas en datos:** Usar análisis para decisiones estratégicas y personalizar servicios.
- **Automatización:** Optimizar procesos repetitivos mediante inteligencia artificial.
- **Seguridad y privacidad:** Proteger los datos ciudadanos bajo altos estándares.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** Facilitar el acceso a la información y la rendición de cuentas.
- **Sostenibilidad:** Asegurar procesos tecnológicos responsables con el medio ambiente.
- **Cultura digital y liderazgo:** Fomentar mentalidades colaborativas, flexibles y orientadas al aprendizaje continuo.
- **Colaboración y trabajo en equipo:** Impulsar el trabajo en equipo interno y externo.
- **Evolución continua:** Adaptar estrategias a los cambios tecnológicos y nuevas oportunidades.

El PETI de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. impulsa la transformación digital de la Entidad, a través de un portafolio de proyectos tecnológicos alineados con los objetivos y metas institucionales y distritales.

Estos proyectos están orientados a modernizar la Gestión Pública, haciéndola más eficiente, inclusiva y accesible, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de la digitalización y el acceso a servicios y trámites distritales de alta calidad.



- **Política de Gobierno Digital**

La Política de Gobierno Digital, establecida por el Decreto 1008 de 2018, guía la transformación digital en el sector público para modernizar el Estado y mejorar la calidad de los servicios ciudadanos. Sus objetivos clave incluyen:

- Mejorar la eficiencia administrativa y facilitar la participación ciudadana mediante tecnologías digitales.
- Digitalizar procesos y servicios, fomentar la interoperabilidad entre entidades y promover un ecosistema tecnológico.
- Impulsar la transparencia, accesibilidad y participación ciudadana a través de canales digitales.
- Garantizar la ciberseguridad y protección de datos personales.
- Capacitar a los servidores públicos en competencias digitales.
- Establecer métricas para evaluar el impacto de la digitalización.

En la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la política de Gobierno Digital se implementa a través de documentos clave, como la Política de Seguridad Digital, el Marco de Interoperabilidad, el Procedimiento de Gestión de Datos, el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), y el proceso de Arquitectura Empresarial, asegurando la alineación de la estructura tecnológica y los procesos con los objetivos estratégicos de la Entidad. Además, a través del PETI también se aplica la política de Gobierno Digital, alineando sus objetivos con la estrategia tecnológica para lograr una administración más eficiente, accesible y transparente.

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión**

La Política de Gobierno Digital, establecida mediante el Decreto 1008 de 2018, forma parte integral del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Este modelo tiene como objetivo mejorar la gestión pública y la eficiencia en el funcionamiento de las entidades del Estado, promoviendo una administración más moderna, abierta, y centrada en el ciudadano.

La construcción del PETI en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se fundamenta en diversas políticas y marcos estratégicos que buscan mejorar la gestión pública mediante el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Estas políticas y marcos están alineados con los principios del Modelo Integral de Planeación y Gestión (MIPG), formalizado mediante el Decreto 1499 de 2017.

- **Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. reconoce que la información es uno de los activos más valiosos para garantizar la operación eficaz y la confianza de la



ciudadanía. En este contexto, el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) se enmarca como un habilitador clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, asegurando la alineación con la Norma ISO/IEC 27001:2022.

El contexto estratégico del MSPI se sustenta en la Política de Seguridad Digital, que actúa como un pilar clave y uno de los habilitadores transversales establecidos en la Política de Gobierno Digital. Además, es un componente fundamental en la construcción y ejecución del PETI de la Entidad, contribuyendo tanto al cumplimiento de los objetivos institucionales como a la protección de la información, su contexto estratégico se define por:

- **Alineación con la Política de Gobierno Digital:** Integración de los lineamientos de seguridad y privacidad de la información como parte de los pilares fundamentales para la transformación digital de la entidad.
- **Identificación de Partes Interesadas:** Análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluyendo ciudadanos, proveedores, contratistas y entidades regulatorias, para garantizar una gestión integral de la seguridad de la información.
- **Gestión de Riesgos:** Evaluación continua de riesgos asociados a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información, así como la identificación de oportunidades para fortalecer la seguridad.
- **Preparación para Amenazas Emergentes:** Implementación de estrategias de protección frente a amenazas avanzadas.
- **Sostenibilidad y Mejora Continua:** Asegurar la sostenibilidad del MSPI mediante la mejora continua, el monitoreo de indicadores clave y la adaptación a los cambios en el entorno tecnológico y normativo.

Finalmente, el MSPI de la Entidad se encuentran en el nivel OPTIMIZADO, contando con una efectividad de los controles del 95.68%, como resultado del fortalecimiento de los controles de los dominios: Gestión de Activos, Control de Acceso, Seguridad de las Operaciones, 13 Seguridad de las Comunicaciones, Criptografía y Aspectos de Seguridad de la Información de la Gestión de la Continuidad del Negocio.

5.2. Estructura Organizacional

El Decreto 140 de 2021 modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y establece las funciones tanto de la Entidad como de cada una de las dependencias que la integran.

Adicionalmente, los Decretos 367 de 2020 y 079, 080 y 382 de 2024 modifican la Estructura Organizacional de dependencias específicas de la Entidad.

El detalle de la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se encuentra disponible en el siguiente enlace:



<https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/estructura-organica>

5.3. Modelo Operativo

El Modelo de Operación por Procesos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., se estructura en cuatro (4) zonas estratégicas, las cuales representan áreas clave para asegurar que las actividades se ejecuten de manera eficiente y en consonancia con los principios del MIPG.



Fuente: https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2023-06/20230309_mapaprocesosactualizado_planeacion.pdf

5.4. Descripción de los procesos

El Modelo de Operación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. actualmente cuenta con un total de 16 procesos, estructurados así:

5.4.1. Zona Estratégica

ID	Nombre del proceso	Objetivo del proceso
001	Direccionamiento Estratégico	Formular, implementar, hacer monitoreo y seguimiento a las políticas públicas competencia de la Secretaría General, a los planes institucionales, a los proyectos de inversión, y



ID	Nombre del proceso	Objetivo del proceso
		gestionar el presupuesto de inversión mediante la definición de orientaciones, metodologías, la retroalimentación, acompañamiento y articulación a las dependencias de la entidad con el fin de cumplir el logro de la misión y los objetivos institucionales, en el marco de una cultura transparencia.
002	Gestión estratégica de comunicación e información	Mantener informados a los distintos grupos de valor e interés acerca de la oferta institucional y de los programas, proyectos y gestión de la Administración Distrital a través de la formulación y la implementación de estrategias de comunicación pública con el propósito de interactuar y mantener la confianza por parte de la entidad y de la ciudadanía en general.
003	Fortalecimiento Institucional	Administrar el Sistema de Gestión de la Secretaría General mediante la definición de orientaciones, acompañamiento y seguimiento para su implementación y sostenibilidad con el fin de consolidar la operación por procesos y promover la mejora institucional.
004	Gestión de alianzas e internacionalización de Bogotá	Facilitar acciones estratégicas de cooperación, relacionamiento o posicionamiento internacional, mediante la gestión de alianzas distritales con aliados internacionales, para movilizar recursos técnicos y financieros y posicionar a Bogotá como referente global, permitiendo la consolidación del Plan de Desarrollo Distrital y dando valor agregado a las políticas públicas y gestión del Distrito
005	Gestión del conocimiento	Gestionar el conocimiento y la innovación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la identificación, generación, sistematización, análisis, transferencia y conservación del conocimiento estratégico y la promoción de la innovación, con el fin de fortalecer el aprendizaje, el mejoramiento organizacional y la toma de decisiones basada en evidencias.

Fuente: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/procesos-y-procedimientos>

5.4.2. Zona de Gestión - Misionales

ID	Nombre del proceso	Objetivo del proceso
001	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Fortalecer relación entre la administración distrital y la ciudadanía mediante la formulación de lineamientos, desarrollo de estrategias y proyectos, fortalecimiento de capacidades, seguimiento y evaluación en materia de servicio a la ciudadanía, gobierno abierto y transformación digital de la Secretaría General y de las entidades distritales, para el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios.
002	Paz, víctimas y reconciliación	Gestionar políticas, programas y estrategias dirigidas a las víctimas, población en proceso de reintegración, reincorporación



ID	Nombre del proceso	Objetivo del proceso
		y ciudadanía en general por medio de la asistencia, atención, reparación, y acciones de memoria, reconciliación y construcción de paz territorial con el propósito de avanzar en la consolidación de Bogotá como epicentro de paz y reconciliación.
003	Fortalecimiento de la Gestión Pública	Generar capacidades en la gestión pública distrital a través de la expedición de lineamientos, el desarrollo de estrategias, la realización de asistencia técnica, la elaboración de estudios e investigaciones, la prestación de servicios relacionados con el fortalecimiento de la gestión y la política laboral, con el fin de modernizar y mejorar permanentemente el desempeño institucional de las entidades distritales.

Fuente: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/procesos-y-procedimientos>

5.4.3. Zona de Gestión – Apoyo a la Gestión

ID	Nombre del proceso	Objetivo del proceso
001	Gestión jurídica	Asesorar y representar jurídicamente a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá D.C. mediante el análisis, trámite, defensa y solución de asuntos de carácter jurídico que surjan en el desarrollo de las funciones.
002	Gestión de contratación	Gestionar la contratación de bienes, servicios y obras, mediante el desarrollo de procesos contractuales transparentes y conforme a la normativa legal vigente, para satisfacer las necesidades de contratación de las dependencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y contribuir al cumplimiento de sus metas y objetivos.
003	Gestión financiera	Gestionar las operaciones financieras con cargo al presupuesto asignado a la entidad, a través del registro de las operaciones económicas en contabilidad para garantizar la elaboración y reporte de los estados financieros a los entes de control en forma comprensible, relevante y confiable, para que sean consultados por los ciudadanos y por los interesados en la información financiera.
004	Gestión de servicios administrativos y tecnológicos	Apoyar la gestión de la Entidad a través de la prestación de los servicios administrativos y tecnológicos, así como, de la gestión documental, con el fin de satisfacer las necesidades de las dependencias en la materia, al igual que conservar y preservar la memoria institucional.
005	Gestión de recursos físicos	Administrar los bienes adquiridos mediante su recepción, asignación, mantenimiento, control y baja de los mismos con el fin de cubrir las necesidades de recursos físicos de las dependencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
006	Gestión del talento humano	Gestionar el capital humano de la Secretaría General, y vincular y administrar el Gabinete distrital y jefes de Control interno



ID	Nombre del proceso	Objetivo del proceso
		mediante la implementación del Plan Estratégico de Talento Humano para la Secretaría General y el trámite de situaciones administrativas con el propósito de fortalecer el sentido de pertenencia y contribuir a la calidad de vida del talento humano de la entidad.

Fuente: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/procesos-y-procedimientos>

5.4.4. Zona de control

ID	Nombre del proceso	Objetivo del proceso
001	Control Disciplinario	Adelantar los procesos disciplinarios contra los(as) servidores(as) y ex servidores(as) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y prevenir las conductas disciplinarias, mediante la aplicación de las normas vigentes en materia disciplinaria y el desarrollo de la estrategia preventiva, con el fin de determinar la posible responsabilidad disciplinaria emitiendo bien sea un fallo sancionatorio o absolutorio, o un auto de archivo, y evitar la ocurrencia de faltas disciplinarias por parte de estos.
002	Evaluación del sistema de control interno	Evaluar de manera independiente y objetiva el Sistema de Control Interno de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la realización de auditorías internas de gestión y de calidad, seguimientos e informes de ley programados en el Plan de Anual de Auditorías, y la atención a organismos de control, con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Fuente: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/procesos-y-procedimientos>

5.4.5. Alineación de TI con los procesos

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. cuenta con diversos sistemas de información que soportan las actividades que gestionan los procesos misionales, estratégicos, de apoyo, y de evaluación y control, los cuales se relacionan a continuación:

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información / portales / aplicativos	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
001	Control Disciplinario	Control	Gestión Documental - SIGA	Total	Actualización de la versión de la aplicación y su infraestructura



ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información / portales / aplicativos	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
002	Evaluación del Sistema de Control Interno	Control	Gestión Documental - SIGA	Total	Actualización de la versión de la aplicación y su infraestructura
003	Gestión jurídica	Apoyo	Gestión Documental - SIGA	Total	Actualización de la versión de la aplicación y su infraestructura
004	Gestión de contratación	Apoyo	Administrativo y Financiero (Gestión Contractual) Sistema de información PANDORA	Total	Actualización tecnológica para optimizar el rendimiento y acceso al sistema de información y atención de requerimientos a demanda
005	Gestión financiera	Apoyo	Administrativo y Financiero (Facturación, LIMAY, Gestión Contractual, SIPRES)	Total	Actualización tecnológica para optimizar el rendimiento y acceso al sistema de información y atención de requerimientos a demanda
006	Gestión de servicios administrativos y tecnológicos	Apoyo	GitLab Redmine GLPI	Total	Atención de requerimientos a demanda
			Administrativo y Financiero (Inventario, SAI, SAE, Control de vehículos)		Actualización tecnológica para optimizar el rendimiento y acceso al sistema de información y atención de requerimientos a demanda
007	Gestión de recursos físicos	Apoyo	Administrativo y Financiero (Inventario, SAI, SAE, Control de vehículos)	Total	Actualización tecnológica para optimizar el rendimiento y acceso al sistema de información y atención de requerimientos a demanda
008	Gestión del Talento Humano	Apoyo	Administrativo y Financiero	Total	Actualización tecnológica para



ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información / portales / aplicativos	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
			(PERNO) HUMANAPP		optimizar el rendimiento y acceso al sistema de información y atención de requerimientos a demanda
009	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Misional	Bogotá Te Escucha	Total	Actualización de la versión de la aplicación y su infraestructura
			Data Warehouse		Vincular más Fuentes de información
			SAT Web		Actualización de su infraestructura
			SUDIVC		Atención de requerimientos a demanda
010	Paz, víctimas y reconciliación	Misional	SIVIC AVANTI	Total	Atención de requerimientos a demanda
011	Fortalecimiento de la Gestión Pública	Misional	SIAB (Cofre) KOHA Datos para la transparencia Sistema de Alertas Tempranas para la Integridad de la Gestión Pública Distrital (SATI) EMLAZE GAB Micrositio IBo Aplicativo seguimiento instancias de coordinación Agente para asistencias técnicas de MIPG	Total	Atención de requerimientos a demanda y con proveedor externo para el caso de Emlaze



ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información / portales / aplicativos	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
012	Direccionamiento Estratégico	Estratégica	DARUMA Sistema de información PANDORA	Total	Atención de requerimientos a demanda con proveedor externo
013	Gestión estratégica de comunicación e información	Estratégica	Gestión Documental - SIGA	Total	Actualización de la versión de la aplicación y su infraestructura
014	Fortalecimiento Institucional	Estratégica	Sistema de información PANDORA	Total	Atención de requerimientos a demanda
015	Gestión de alianzas e internacionalización de Bogotá	Estratégica	Globo	Total	Atención de requerimientos a demanda
016	Gestión del conocimiento	Estratégica	Bogotá Capital Digital	Parcial	Atención de requerimientos a demanda

El sistema Integrado de Gestión de Calidad DARUMA próximamente Sistema de información PANDORA, el Sistema de Gestión de Incidentes y Solicitudes GLPI, y el Sistema de Gestión Documental SIGA, son sistemas transversales que soportan todos los procesos.

5.5. Servicios y trámites Institucionales o de negocio

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. cuenta con un portafolio de servicios institucionales que facilita el acceso de ciudadanos, usuarios y demás interesados a los programas y estrategias definidas por la Entidad.

5.5.1. Servicios

ID	001
Nombre	Consulta del Registro Distrital
Descripción	Consulta gratuita de los actos o documentos administrativos expedidos por las Entidades, Organismos y Órganos de control del Distrito Capital, publicados en el Registro Distrital.
Usuario objetivo	- Ciudadanía - Entidades y Organismos Distritales
Canal de acceso	- Correo electrónico - Página web



Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información para mejorar los servicios de la Imprenta Distrital, incluyendo el servicio en línea para la consulta y carga de documentos en formato PDF compatibles con el Sistema de Información del Registro Distrital (SIRD). Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.
---------------------------------------	---

ID	002
Nombre	Asistencia técnica en Gestión Documental y de Archivos
Descripción	Asistencia técnica en temas de gestión documental y archivos a través de las modalidades de mesas de trabajo, visitas técnicas, realización de conceptos, informes técnicos y jornadas de socialización
Usuario objetivo	• Empresas privadas que cumplen funciones públicas • Ciudadanía • Entidades y organismos Distritales
Canal de acceso	• Correo electrónico • Página web • Presencial • Telefónico
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información. Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.

ID	003
Nombre	Instrumento técnico en Gestión Documental y de Archivos
Descripción	Instrumento técnico en gestión documental y de archivos tales como guías, manuales, protocolos, instructivos, circulares entre otros
Usuario objetivo	• Ciudadanía • Entidades y organismos Distritales • Universidades o instituciones académicas - Entes académicos • Empresas privadas que cumplen con funciones públicas • Academia en el sector archivístico
Canal de acceso	• Correo electrónico • Página web • Presencial • Telefónico
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información. Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.

ID	004
Nombre	Consulta del patrimonio documental de Bogotá
Descripción	Consulta de las fuentes documentales, instrucción sobre el manejo de las bases de datos y consulta en sala del material que constituye el patrimonio documental de la ciudad
Usuario objetivo	• Ciudadanía



	- Entidades y organismos Distritales - Universidades o instituciones académicas - Entes académicos
Canal de acceso	- Correo electrónico - Página web - Presencial - Telefónico
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información, que permita fortalecer el Sistema Integrado de Conservación (SIC) en el Archivo Distrital, incluyendo la implementación y seguimiento de los planes del SIC, en cumplimiento de la normatividad establecida por el Archivo General de la Nación. Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.

ID	005
Nombre	Proyectos
Descripción	Soluciones a las necesidades tecnológicas de las entidades del Distrito que sean de impacto transversal, sectorial y/o de Ciudad
Usuario objetivo	- Ciudadanía - Entidades y organismos Distritales
Canal de acceso	- Correo electrónico - Página web - Presencial - Telefónico
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información. Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.

ID	006
Nombre	Asesoría técnica a entidades distritales
Descripción	Acompañamiento y asesoría técnica en materia de Transformación Digital a las entidades distritales.
Usuario objetivo	- Entidades y organismos Distritales - Aliados estratégicos
Canal de acceso	- Correo electrónico - Página web - Presencial - Telefónico
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información. Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.

ID	007
Nombre	Estrategias para el fortalecimiento de la gestión pública del distrito capital
Descripción	Estrategias diseñadas por la secretaria general que conducen al fortalecimiento y modernización de la gestión pública en el Distrito Capital



Usuario objetivo	- Entidades y organismos Distritales - Servidores públicos (funcionarios y contratistas)
Canal de acceso	- Presencial - Telefónico
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información. Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.

ID	008
Nombre	Atención jurídica a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá
Descripción	Brindar la atención jurídica a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá, mediante el desarrollo de acciones que las asistan en los procesos de carácter administrativo relacionados con las medidas de reparación integral, orientando la viabilidad de acciones jurídicas y elaborando documentos jurídicos (derechos de petición, tutelas, recursos de reposición, desacatos, entre otros) requeridos por esta para la restitución de los derechos vulnerados y la defensa de bienes afectados.
Usuario objetivo	Víctimas de conflicto armado
Canal de acceso	- Presencial - Telefónico - Correo electrónico - Página web
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información. Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.

ID	009
Nombre	Acompañamiento psicosocial a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá
Descripción	Brindar acompañamiento psicosocial a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá, mediante el desarrollo de acciones individuales, familiares y colectivas voluntarias durante la etapa de ayuda o atención humanitaria inmediata para acompañar la vulnerabilidad acentuada que se generan o agudizan por los hechos victimizantes.
Usuario objetivo	Víctimas de conflicto armado
Canal de acceso	- Presencial - Telefónico - Correo electrónico - Página web
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información. Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.

ID	010
-----------	------------



Nombre	Otorgamiento de ayuda o atención humanitaria inmediata a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá
Descripción	Entregar medidas de ayuda o atención humanitaria inmediata a los sistemas familiares que llegan o residen en la ciudad de Bogotá, que manifiestan haber sido objeto de hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno y que luego de la evaluación se identifica que se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada producto de esta situación. Las medidas contempladas se relacionan con: alimentación, alojamiento transitorio en las modalidades de arriendo y albergue, transporte de emergencia y kits habitacionales.
Usuario objetivo	• Víctimas de conflicto armado
Canal de acceso	• Presencial • Telefónico • Correo electrónico • Página web
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información. Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.

ID	011
Nombre	Cualificación a servidores(as) públicos y contratistas en temas relacionados con el ejercicio de IVC a establecimientos de comercio
Descripción	Actividad en la cual se imparte, a los servidores(as) públicos y contratistas del Distrito Capital, información, orientación normativa, identificación de competencias y demás temáticas relacionadas con Inspección, Vigilancia y Control a establecimientos de comercio, con el fin de mejorar sus habilidades para el desarrollo de sus funciones y responsabilidades.
Usuario objetivo	• Entidades con funciones de Inspección, Vigilancia y Control • Servidores públicos (funcionarios y contratistas)
Canal de acceso	• Presencial • Telefónico • Correo electrónico
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información. Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.

ID	012
Nombre	Sensibilización a la ciudadanía en requisitos para la apertura y funcionamiento de establecimientos de comercio.
Descripción	Actividad de carácter preventivo y pedagógico en la cual se imparte información y orientación a la ciudadanía sobre la normatividad vigente relacionada con requerimientos, tramites y condiciones para el adecuado desarrollo de una actividad económica en el Distrito Capital.
Usuario objetivo	• Ciudadanía
Canal de acceso	• Presencial • Telefónico



	• Correo electrónico • Página web
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información. Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.

ID	013
Nombre	Soporte funcional del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas
Descripción	Brindar soporte funcional a las entidades de la administración distrital, respecto al uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a través del acompañamiento, programación de capacitaciones y solución de demás requerimientos reportados por los servidores (funcionarios y contratistas) mediante la mesa de ayuda destinada para este fin.
Usuario objetivo	• Servidores públicos (funcionarios y contratistas)
Canal de acceso	• Telefónico • Correo electrónico
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información, incluyendo ajustes en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas para mejorar la experiencia del usuario en la radicación, seguimiento y automatización del redireccionamiento hacia la entidad responsable. Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.

ID	014
Nombre	Información general y orientación de Trámites y Servicios a la ciudadanía en los canales de atención de la Red CADE.
Descripción	Brindar información general y orientación a la ciudadanía con relación a los Trámites y Servicios disponibles en los canales de atención de la Red CADE administrados por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía: presencial (SuperCADE Móvil, SuperCADE y CADE), telefónico (Línea 195) y virtual (chat, videollamada y sistema distrital para la gestión de peticiones - Bogotá Te Escucha).
Usuario objetivo	• Ciudadanía • Entidades y Organismos Distritales • Empresas privadas • Organismos Internacionales • Entidades con funciones de Inspección, Vigilancia y Control • Servidores públicos (funcionarios y contratistas) • Universidades o instituciones educativas - entes académicos
Canal de acceso	• Presencial • Página web • Correo electrónico
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información, e implementar tecnologías de cuarta revolución industrial para fortalecer los canales de relacionamiento (presencial, virtual y telefónico) de la Red CADE mediante decisiones basadas en el análisis de datos, asegurando la



	accesibilidad y atención integral a la ciudadanía. Asimismo, apoyar el desarrollo de un portal para publicar la información de la Guía de Trámites y Servicios, permitiendo a la ciudadanía autenticarse digitalmente, gestionar trámites digitalizados y realizar pagos en línea. Además, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.
--	--

ID	015
Nombre	Cualificación en Servicio a la Ciudadanía a Servidores Públicos y otros
Descripción	Diseñar, planificar y ejecutar procesos de cualificación orientados a fortalecer competencias laborales de los servidores públicos, colaboradores y demás actores del servicio, acorde con las necesidades para la prestación del servicio a la ciudadanía de la Administración Distrital. (Decreto 197 de 2014)
Usuario objetivo	Servidores (as) públicos (as)(funcionarios(as) y contratistas)
Canal de acceso	- Presencial - Página web - Correo electrónico - Telefónico
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información. Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda

Fuentes:

DARUMA: https://sistemadegestion.alcaldiabogota.gov.co/app.php/staff/portal/documents?form_filter%5Btype_id%5D=9&form_filter%5B_csrf_token%5D=bc4e596b4321e95bbf2182eb7e07da48

SUIT: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites>

Guía Trámites y Servicios: <https://bogota.gov.co/servicios/inicio>

5.5.2. Trámites

ID	001
Nombre	Publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital
Descripción	Publicar los actos o documentos administrativos emitidos por las Entidades, organismos o entes de control D.C., en el Registro Distrital (Gaceta Distrital)
Usuario objetivo	- Ciudadanía - Entidades y organismos Distritales
Canal de acceso	- Correo electrónico - Página web
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información para mejorar los servicios de la Imprenta Distrital, incluyendo el servicio en línea para la consulta y carga de documentos en formato PDF compatibles con el Sistema de Información del Registro Distrital (SIRD). Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.

Fuentes:

DARUMA: https://sistemadegestion.alcaldiabogota.gov.co/app.php/staff/portal/documents?form_filter%5Btype_id%5D=9&form_filter%5B_csrf_token%5D=bc4e596b4321e95bbf2182eb7e07da48

SUIT: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites>

Guía Trámites y Servicios: <https://bogota.gov.co/servicios/inicio>



5.5.3. Otros Procedimientos Administrativos - OPA

ID	001
Nombre	Impresión de artes gráficas para las Entidades del Distrito Capital
Descripción	Solicitar el servicio de elaboración y producción de trabajos de artes gráficas que requieren las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital
Usuario objetivo	Entidades y organismos Distritales
Canal de acceso	- Correo electrónico - Página web
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información para mejorar los servicios de la Imprenta Distrital, incluyendo el servicio en línea para la consulta y carga de documentos en formato PDF compatibles con el Sistema de Información del Registro Distrital (SIRD). Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda.

ID	002
Nombre	Visitas Guiadas en el Archivo Distrital de Bogotá
Descripción	Es un recorrido guiado por las instalaciones del Archivo de Bogotá que permite conocer la riqueza arquitectónica del edificio y los procedimientos técnicos aplicados a los documentos que custodia, con el fin de crear conciencia y apropiación del patrimonio documental de la ciudad.
Usuario objetivo	- Ciudadanía - Entidades y organismos Distritales - Universidades o instituciones académicas - Entes académicos - Empresas privadas
Canal de acceso	- Correo electrónico - Página web - Telefónico
Oportunidades de mejora con TI	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica y los sistemas de información. Así como, atender de los requerimientos que se presenten a demanda

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

6.1. Estrategia de TI

6.1.1. Misión y visión de TI

- Misión de TI**

Gestionar eficientemente los servicios y recursos de TI y su disponibilidad, aportando ventajas competitivas a la entidad mediante la implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones que conlleve al cumplimiento de los objetivos estratégicos, la transformación digital e innovación en la Secretaría General.



- **Visión de TI**

En el 2027 la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, será reconocida por su capacidad para implementar los proyectos de tecnología afrontando los desafíos de la transformación digital y habrá logrado posicionar a la entidad en el uso y apropiación de nuevas tecnologías de TI dentro de las entidades territoriales.

6.1.2. Servicios de TI

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones cuenta con los siguientes servicios para asegurar la operación de los procesos de la Entidad:

ID	001
Nombre	Cuentas de usuario
Descripción	Creación o modificación de usuarios de red, correo institucional o sistemas de información administrados por la Oficina TIC.
Categoría	Gestión de usuarios
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la Entidad
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	• Correo electrónico • Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ampliar y fortalecer los canales de soporte.

ID	002
Nombre	Equipo de cómputo
Descripción	Instalación o configuración de equipos de cómputo, asesoría técnica, conceptos técnicos, aclaración de dudas o reporte de fallas relacionadas con estos.
Categoría	Gestión de equipos de computo
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	• Correo electrónico • Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días
Hallazgos u oportunidades de mejora	Renovación de equipos de cómputo. Adicionalmente, ampliar y fortalecer los canales de soporte.



ID	003
Nombre	Impresión
Descripción	Instalación o configuración de impresoras y escáneres, asesoría técnica, conceptos técnicos, aclaración de dudas o reporte de fallas relacionadas con estos.
Categoría	Gestión de recursos de impresión
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	- Correo electrónico - Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días
Hallazgos u oportunidades de mejora	Renovación del servicio de impresión. Adicionalmente, ampliar y fortalecer los canales de soporte.

ID	004
Nombre	Administración Nube
Descripción	Configuración de accesos y recursos de cómputo, bases de datos o almacenamiento en la nube pública de la Entidad.
Categoría	Gestión de recursos en nube
Usuario objetivo	Líder funcional de la aplicación o sistema de información
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	- Correo electrónico - Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días (puede variar según el nivel de complejidad del requerimiento)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ampliar y fortalecer los canales de soporte.

ID	005
Nombre	Bases de datos
Descripción	Gestión de bases de datos, incluyendo la recuperación de respaldos corruptos, la resolución de bloqueos y fallos en las bases de datos.
Categoría	Gestión de bases de datos
Usuario objetivo	Líder funcional de la aplicación o sistema de información
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	- Correo electrónico - Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días (puede variar según el nivel de complejidad del requerimiento)



Hallazgos u oportunidades de mejora	Ampliar y fortalecer los canales de soporte.
--	--

ID	006
Nombre	Administración de Aire Acondicionado de Data center, CCTV y UPS
Descripción	Gestión de mantenimientos preventivos y correctivos, incluyendo la reparación de fallos en componentes y la recarga de gas refrigerante.
Categoría	Infraestructura y Mantenimiento Tecnológico
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	- Correo electrónico - Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días (puede variar según el nivel de complejidad del requerimiento)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Mejoramiento del servicio de mantenimiento de AA y UPS. Adicionalmente, ampliar y fortalecer los canales de soporte.

ID	007
Nombre	Antivirus
Descripción	Instalación, actualización y configuración del antivirus en los equipos de la Entidad, ejecución de análisis de vulnerabilidades en los equipos y/o archivos, detección de URL maliciosa, y soporte para la resolución de incidentes relacionados con este servicio.
Categoría	Seguridad Digital
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	- Correo electrónico - Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días (puede variar según el nivel de complejidad del requerimiento)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Mejoramiento de las capacidades del servicio de antivirus. Adicionalmente, ampliar y fortalecer los canales de soporte

ID	008
Nombre	Backup BD y Servidores
Descripción	Gestionar las copias de seguridad de las bases de datos de los sistemas de información y de la configuración de los servidores, asegurando su disponibilidad para ser recuperable en caso de fallos, errores humanos, ataques cibernéticos u otros incidentes.
Categoría	Infraestructura Tecnológica
Usuario objetivo	Líder funcional de la aplicación o sistema de información



Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	• Correo electrónico • Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 24 horas Solución: 8 días (puede variar según el nivel de complejidad del requerimiento)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Fortalecer el monitoreo del control de copias de seguridad. Adicionalmente, ampliar y fortalecer los canales de soporte

ID	009
Nombre	Cableado estructurado
Descripción	Diseño, instalación y mantenimiento del cableado estructurado que soporta la conectividad a los sistemas de comunicaciones y redes de datos en la Entidad.
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Jefe o Director de la dependencia o quien él autorice
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	• Correo electrónico • Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 8 horas Solución: 4 días (puede variar según el nivel de complejidad del requerimiento)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Mejoramiento del servicio de mantenimiento del cableado estructurado. Adicionalmente, ampliar y fortalecer los canales de soporte.

ID	010
Nombre	Herramientas colaborativas
Descripción	Gestión de herramientas colaborativas como Microsoft Teams, SharePoint, OneDrive y otras plataformas similares, incluyendo asistencia técnica a los usuarios para maximizar su aprovechamiento.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	• Correo electrónico • Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ampliar y fortalecer los canales de soporte.

ID	011
-----------	------------



Nombre	Directorio Activo
Descripción	Gestión centralizada de usuarios, recursos y políticas de seguridad en la Entidad, asegurando el control eficiente del acceso y la administración de los sistemas y servicios.
Categoría	Infraestructura Tecnológica
Usuario objetivo	Oficina de TI
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	- Correo electrónico - Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días (puede variar según el nivel de complejidad del requerimiento)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Mejoramiento del servicio de Directorio Activo mediante su replicación en la nube pública de la Entidad. Adicionalmente, ampliar y fortalecer los canales de soporte.

ID	012
Nombre	Gestión de Accesos Físicos
Descripción	Soporte técnico a las plataformas de control de acceso físico implementadas en las instalaciones de la Entidad.
Categoría	Infraestructura Tecnológica
Usuario objetivo	Jefe o Director de la dependencia o a quien él autorice
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	- Correo electrónico - Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días (puede variar según el nivel de complejidad del requerimiento)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Actualización de la tecnología del sistema de control de acceso físicos a las instalaciones de la Entidad. Adicionalmente, ampliar y fortalecer los canales de soporte.

ID	013
Nombre	Redes y conectividad
Descripción	Gestión y mantenimiento de las redes de datos de la Entidad, asegurando el acceso estable, seguro y eficiente de usuarios y sistemas, facilitando las operaciones y el flujo de información tanto interno como externo (internet).
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	- Correo electrónico - Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI



Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días (puede variar según el nivel de complejidad del requerimiento)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Implementación de un servicio de conectividad de respaldo para asegurar su disponibilidad. Adicionalmente, ampliar y fortalecer los canales de soporte.

ID	014
Nombre	Seguridad Informática
Descripción	Implementación de controles, herramientas y tecnologías para prevenir, detectar y mitigar riesgos, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la continuidad de la operación de la Entidad.
Categoría	Seguridad Digital
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	- Correo electrónico - Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días (puede variar según el nivel de complejidad del requerimiento)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Seguir fortaleciendo los controles de seguridad. Adicionalmente, ampliar y fortalecer los canales de soporte.

ID	015
Nombre	Servidores
Descripción	Administración, mantenimiento y soporte técnico de los servidores de la Entidad, asegurando su funcionamiento eficiente, seguro y con alta disponibilidad para las aplicaciones y servicios tecnológicos que alojan.
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Líder funcional del sistema de información u Oficina de TI
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	- Correo electrónico - Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días (puede variar según el nivel de complejidad del requerimiento)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica. Adicionalmente, ampliar y fortalecer los canales de soporte.

ID	016
Nombre	Telefonía IP



Descripción	Configuración, gestión y mantenimiento del servicio de Telefonía IP (VoIP), garantizando una comunicación clara, eficiente y confiable.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	- Correo electrónico - Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días (puede variar según el nivel de complejidad del requerimiento)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ampliar y fortalecer los canales de soporte.

ID	017
Nombre	Soporte técnico a usuario final
Descripción	Asistencia técnica y soporte en sitio a los usuarios finales para resolver problemas relacionados con hardware, software y redes, asegurando la correcta operación y uso de los servicios de TIC.
Categoría	Asistencia técnica
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	- Correo electrónico - Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días
Hallazgos u oportunidades de mejora	Mejorar la atención del servicio de soporte técnico. Adicionalmente, ampliar y fortalecer los canales de soporte.

ID	018
Nombre	Sitios web, portales y sistemas de información
Descripción	Desarrollo, personalización y mantenimiento de sitios web, portales y sistemas de información, enfocados en garantizar una presencia digital sólida y efectiva, adaptada a las necesidades de la Entidad.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	- Correo electrónico - Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 24 horas Solución: 8 días (puede variar según el nivel de complejidad del requerimiento)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Mantener actualizados los sitios web, portales y sistemas de información.



ID	019
Nombre	Privacidad y Seguridad de la Información
Descripción	Implementación de lineamientos y políticas para la gestión de la seguridad y la privacidad de la información, orientados a proteger los activos digitales y a prevenir, detectar y mitigar riesgos, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la continuidad de la operación de la Entidad, y el cumplimiento de las normativas y estándares internacionales aplicables.
Categoría	Seguridad Digital
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.
Canal de soporte	- Correo electrónico - Sistema de Solicitud de Servicios - GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	Atención: 4 horas Solución: 2 días (puede variar según el nivel de complejidad del requerimiento)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Seguir fortaleciendo los controles de seguridad. Adicionalmente, ampliar y fortalecer los canales de soporte.

6.1.3. Capacidades de TI

A continuación, se relacionan las capacidades de TI que hacen parte de la gestión de las Tecnologías de la Información de la Entidad.

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la Entidad
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	SI
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir Políticas de TI	SI
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
Información	Administrar modelos de datos	SI
	Gestionar flujos de información	SI
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	SI
	Administrar Sistemas de Información	SI
Interoperabilidad	Interoperar	SI
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI



Uso y apropiación	Apropiar TI	SI
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	SI

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se encuentra fortaleciendo sus capacidades tecnológicas para optimizar la infraestructura, alinear los recursos tecnológicos con los objetivos estratégicos de la Entidad y avanzar en la transformación digital.

Dentro de las capacidades a fortalecer se encuentra por mencionar algunas, el desarrollo un ejercicio de Arquitectura Empresarial Institucional, alineando los procesos, sistemas y recursos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. para mejorar la eficiencia y cohesión organizacional. Paralelamente, se están implementando acciones para fortalecer el modelo operativo de gobierno de datos, permitiendo una gestión más eficiente y estratégica de la información, conforme a los lineamientos del modelo de gobernanza distrital. Asimismo, se están consolidando capacidades en análisis de datos mediante la implementación de herramientas avanzadas, tecnologías de la cuarta revolución industrial, procesos innovadores y personal especializado, con el fin de generar información confiable y transparente para la toma de decisiones estratégicas.

Finalmente, se están generando capacidades tecnológicas para optimizar la interoperabilidad de sistemas internos y externos, que promuevan la eficiencia y colaboración institucional.

6.1.4. Indicadores de TI

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. cuenta con los siguientes indicadores, en los cuales se ha alcanzado una medición del 100%.

Código del indicador	Indicador	Tipo Indicador	Unidad de medida	Frecuencia medición	Valor última medición 31/12/2024
1	Cumplimiento del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Interno	Porcentaje	Trimestral	100%
2	Tratamiento de eventos e incidentes de Seguridad de la Información	Interno	Porcentaje	Mensual	100%
3	Cumplimiento del Plan de sensibilización de seguridad de la información en la Entidad	Interno	Porcentaje	Semestral	106%



4	Porcentaje de cumplimiento del plan de acciones de formación para uso y apropiación de TI planeadas	Interno	Porcentaje	Semestral	100%
5	Porcentaje de Avance en la ejecución del PETI	Interno	Porcentaje	Trimestral	102%
6	Porcentaje de incidentes y/o requerimientos tecnológicos de la competencia de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones solucionados de acuerdo con los ANS establecidos	Gestión	Porcentaje	Mensual	97%

Fuente: Seguimiento indicadores internos Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

6.2. Gobierno de TI

Para garantizar el éxito y la efectividad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se dispone de un modelo de gobierno y gestión de las TIC claramente definido. Este modelo establece un direccionamiento estratégico, supervisión y ejecución eficiente de los recursos, servicios tecnológicos y de información.

6.2.1. Modelo de gobierno de TI

Mediante la Resolución 485 de 2024, se actualiza la reglamentación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y se sustituyen unos capítulos del Título II de la Resolución 728 de 2023.

La toma de decisiones en lo relacionado con las TIC está a cargo de la jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, quien hace parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. En este espacio, se aprueba y se realiza seguimiento periódico a la implementación y desarrollo de las políticas de gestión, directrices en materia de seguridad digital y de la información, así como a la plataforma estratégica, planes, programas, proyectos, estrategias y herramientas necesarias para la implementación interna de estas políticas.

De las sesiones de trabajo realizadas se lleva un registro mediante actas de reunión, en las cuales se documentan las decisiones tomadas, los compromisos acordados y se relacionan las ayudas de memoria.



Por otro lado, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, bajo la dirección de la jefe de TI, realiza seguimiento y control semanal a los procesos, indicadores, proyectos, presupuesto, seguridad, contratación, y uso y apropiación en la gestión de TI.

- **Definición y gestión de la Matriz riesgos de TI**

Como instrumento para el gobierno de TI, el 31/01/2024 se implementó la matriz de riesgos para identificar y gestionar las principales categorías y eventos de riesgos institucionales relacionados con las TIC.

La matriz de riesgos está alienada con el procedimiento “4202000-PR-214 Gestión del Riesgo” y la guía “4202000-GS-079 Guía para la gestión de riesgos - V6”, y hace parte integral de la gestión institucional de riesgos en el componente de TIC, con una frecuencia de medición cuatrimestral. A continuación, se ilustra la matriz de riesgo:

ID	Riesgo	Impacto por perspectivas						Análisis (antes de controles)		
		Financiero	Imagen	Medidas de control interno y externo	Operativo	Información	Cumplimiento	Impacto inherente	Valor porcentual impacto inherente	Valoración inherente
1	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de credibilidad de los grupos de valor y partes interesadas, debido al incumplimiento de compromisos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información-MSPI en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Leve (1)	Menor (2)	Leve (1)	Leve (1)	Leve (1)	Leve (1)	Menor (2)	40%	Moderado
2	Posibilidad de afectación económica (o presupuestal) por daños en la infraestructura tecnológica, debido a errores, fallas o deficiencias por la aplicación errónea de criterios o instrucciones para la realización de actividades de los mantenimientos de la Infraestructura tecnológica de la Secretaría General	Menor (2)	Menor (2)	Leve (1)	Leve (1)	Leve (1)	Leve (1)	Menor (2)	40%	Bajo
3	Posibilidad de afectación reputacional por hallazgos de auditoría interna o externa, debido a supervisión inadecuada en el desarrollo de soluciones tecnológicas	Menor (2)	Menor (2)	Menor (2)	Leve (1)	Leve (1)	Menor (2)	Menor (2)	40%	Moderado



ID	Riesgo	Impacto por perspectivas						Análisis (antes de controles)		
		Financiero	Imagen	Medidas de control interno y externo	Operativo	Información	Cumplimiento	Impacto inherente	Valor porcentual impacto inherente	Valoración inherente
4	Posibilidad de afectación reputacional por baja disponibilidad de los servicios tecnológicos, debido a errores (fallas o deficiencias) en la administración y gestión de los recursos de infraestructura tecnológica	Menor (2)	Menor (2)	Leve (1)	Leve (1)	Leve (1)	Leve (1)	Menor (2)	40%	Moderado
5	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de credibilidad de los grupos de valor y partes interesadas, debido a bajo nivel de cumplimiento en la implementación de la Política de Gobierno Digital.	Leve (1)	Menor (2)	Leve (1)	Leve (1)	Leve (1)	Leve (1)	Menor (2)	40%	Moderado

Fuente: DARUMA <https://sistemadegestion.alcaldiabogota.gov.co/app.php/staff/portal/content/2>

- **Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC**

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realiza una revisión mensual de los informes de ejecución presupuestal y de contratación, los cuales se presentan durante las reuniones de seguimiento semanal y en el subcomité trimestral de autocontrol de la Oficina.

El seguimiento de la ejecución presupuestal del proyecto de inversión 8110 se encuentra disponible en el Portal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Código meta Proyecto	Meta Proyecto	Apropiación inicial	Apropiación vigente	Compromisos	% Compromisos	Giros	% Giros
1	Actualizar el 80% de la infraestructura tecnológica obsoleta de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de atender adecuadamente las necesidades de la Entidad	\$ 6.595.937.240	\$ 6.536.933.476	\$ 6.500.034.966	99,4%	\$ 5.902.237.427	90,3%
2	Mantener el 100% del nivel de implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información en la Entidad	\$ 1.149.010.000	\$ 1.089.531.736	\$ 1.088.209.435	99,9%	\$ 1.081.021.396	99,2%
3	Implementar 3 proyectos de transformación digital, que articulen, integren y armonicen la información de los procesos y procedimientos de la Secretaría General generando confianza en la Gestión Pública.	\$ 279.469.000	\$ 252.467.655	\$ 159.280.413	63,1%	\$ 151.656.734	60,1%
4	Implementar 1 Modelo de Gobierno de Datos en el sector de la Gestión Pública a partir de la definición de políticas y uso de Inteligencia Artificial y analítica de datos para la toma de decisiones estratégicas.	\$ 297.489.000	\$ 299.038.767	\$ 288.175.026	96,4%	\$ 260.784.239	87,2%
Total Vigencia		\$ 8.321.905.240	\$ 8.177.971.634	\$ 8.035.699.840	98,3%	\$ 7.395.699.796	90,4%

Fuente: <https://secretariageneral.gov.co/>

6.2.2. Políticas y estándares para la gestión de gobernabilidad de TI

A continuación, se presentan las políticas de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones relacionadas con la gestión de la gobernabilidad de TI.

Política	Descripción
4204000-MA-031 Seguridad y controles de seguridad y privacidad de la información y Políticas de TI	Documento que define las políticas y controles de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. para la Seguridad y Privacidad de la Información, alineados con las normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002, que forman parte del Sistema Integrado de Gestión y sirven como base para implementar procedimientos y estándares que garantizan la seguridad, privacidad y protección de los datos que la Entidad gestiona, y contribuye a la mejora continua de este.
4202000-OT-081 Política de administración del riesgo	Declaración del compromiso del equipo directivo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. para gestionar de manera integral los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de la misión, los objetivos estratégicos y la prestación del servicio público. Esta política orienta las acciones necesarias para anticipar, prevenir y mitigar riesgos, promoviendo la transparencia, la integridad y la mejora continua en todos los procesos y proyectos de inversión de la entidad.
4204000-MA-033 Tratamiento y Gestión de Datos Personales	Establece las directrices para el manejo adecuado de los datos personales en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en cumplimiento a la normativa vigente aplicable.
Política Gobierno de Datos	Establece los lineamientos para la gestión integral de los datos en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., con el propósito de garantizar su organización, administración, intercambio y aprovechamiento de manera segura y eficiente, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes



Política	Descripción
	aplicables. Este documento se encuentra en proceso de adopción en el Sistema Integrado de Gestión.

Fuente: DARUMA <https://sistemadegestion.alcaldiabogota.gov.co/app.php/staff/portal/content/2>

6.2.3. Proceso de Gestión de TI

Los procesos de Tecnologías de la Información se encuentran actualmente distribuidos en diversos procesos e integrados con diferentes áreas de la Entidad. A continuación, se describen los procesos y procedimientos relacionados:

Proceso y Documento de Caracterización	Procedimiento	Objetivo del Procedimiento
4233100-CR-025 Gestión de recursos físicos	4204000-PR-104 Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica	Garantizar el funcionamiento óptimo y continuo de la infraestructura tecnológica de la Secretaría General, con el fin de asegurar su funcionamiento para apoyar la continuidad del negocio.
4233100-CR-033 Gestión de servicios administrativos y tecnológicos	2213200-PR-101 Gestión de Incidentes, Requerimientos y Problemas Tecnológicos	Gestionar las solicitudes de apoyo a los usuarios de las diferentes dependencias de la Secretaría General con el fin de atender y/o solucionar incidentes y requerimientos presentados a nivel de recursos informáticos: hardware, software, seguridad informática y comunicaciones de voz y datos. Adicionalmente, analizar y determinar la causa raíz de los problemas tecnológicos proponiendo soluciones permanentes o temporales que sirvan de soporte al proceso de Gestión de Incidentes tecnológicos con el fin de prestar un mejor servicio
	4204000-PR-106 Análisis, diseño, desarrollo e implementación de soluciones	Satisfacer las necesidades de requerimientos, soluciones y/o servicios tecnológicos para apoyar los procesos de la Secretaría General, correspondientes a adquisición de nuevos elementos o servicios tecnológicos, desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas o desarrollo de nuevas funcionalidades, cumpliendo con su respectiva implementación para mantener actualizada la infraestructura tecnológica y/o soluciones informáticas
4202000-CR-002 Direccionamiento estratégico	4204000-PR-116 Elaboración y Seguimiento del Plan Estratégico de TI basado en la	Establecer acciones claras y precisas, apoyado en el uso estratégico de las TIC en la Secretaría General, alineada a los objetivos, funciones de la Entidad y el Plan de Desarrollo para Bogotá D.C vigente, a fin de construir un gobierno más eficiente, transparente, participativo que

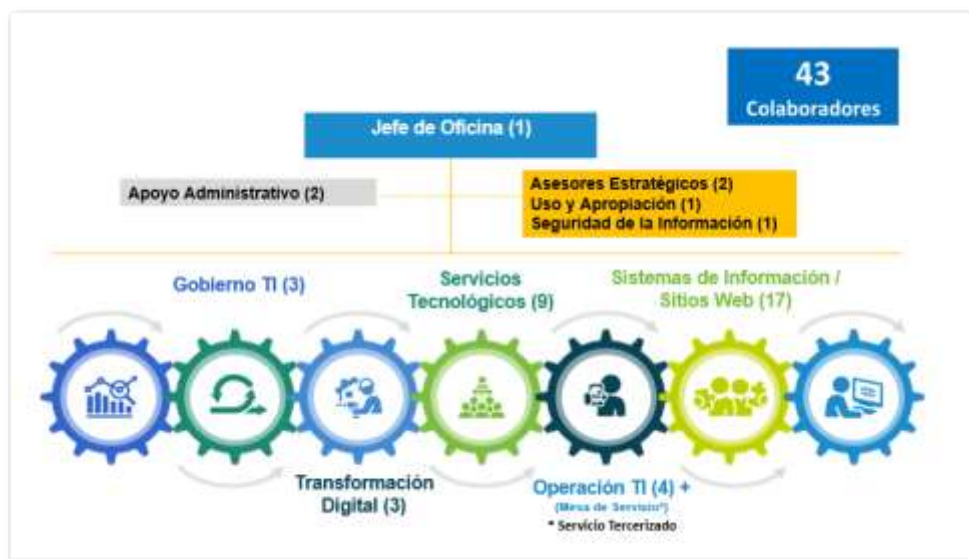


	arquitectura empresarial de TI	contribuya con el fortalecimiento de plataformas y servicios dirigidos a la ciudadanía y la articulación de las entidades del Distrito Capital
4202000-CR-052 Fortalecimiento Institucional	4204000-PR-390 Gestión de seguridad y privacidad de la información	Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, gestionando los procedimientos de seguridad y privacidad de la información, a través de la atención de solicitudes e incidentes de seguridad reportados evitando la presencia de riesgos relacionados con la pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información (datos e información, servicios, software, bases de datos, infraestructura física y del entorno e infraestructura tecnológica) y promover de forma clara los elementos que conforman la Política de Gobierno Digital: TIC para la Gestión que son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios, contratistas y terceros que presten sus servicios o tengan algún tipo de vínculo con la Entidad

Fuente: DARUMA - <https://sistemadegestion.alcaldiabogota.gov.co/app.php/staff/portal/documents>

6.2.4. Estructura y Organización Humana de TI

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se organiza en equipos que trabajan de manera coordinada para abordar las diversas áreas de la gestión tecnológica dentro de la Entidad. Estos equipos aseguran que los procesos y procedimientos relacionados con las tecnologías y la información se implementen de manera eficiente, cumpliendo con los objetivos estratégicos de la Entidad.



Fuente: Elaboración propia Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

A continuación, se describen los roles y responsabilidades de la Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

Equipo de Trabajo (Rol)	Responsabilidades
Jefe de Oficina	Liderar y orientar la formulación, implementación, monitoreo y evaluación de políticas, estrategias y proyectos de TI, alineados con los procesos y objetivos de la Entidad.
Apoyos Administrativos	Facilitar la gestión eficiente de los recursos, la organización de actividades y la administración de la documentación relacionada con la Oficina de TIC.
Asesores Estratégicos	Asesorar y apoyar la formulación, implementación, monitoreo y evaluación de políticas, estrategias y proyectos de TI, así como la integración de tecnologías que optimicen la eficiencia de los servicios de TIC.
Uso y Apropiación	Fomentar la adopción de tecnologías, promover la cultura de gestión de cambios, facilitar la transferencia de conocimientos y evaluar el uso de TI, con el fin de fortalecer el uso y apropiación de los servicios de TIC.
Seguridad de la Información	Proteger los activos de información mediante la gestión y seguimiento de controles, riesgos, incidentes y continuidad de la operación de TI, promoviendo una cultura de seguridad.
Gobierno de TI	Definir y monitorear la estrategia de TI, gestionar el presupuesto, las contrataciones y los proveedores, establecer políticas, y hacer seguimiento a la ejecución y el desempeño de los proyectos de la Oficina de TI.



Equipo de Trabajo (Rol)	Responsabilidades
Transformación Digital	Definir y ejecutar estrategias y proyectos orientados a la transformación digital de la Entidad, fomentando la innovación y la cultura digital, evaluando e implementando nuevas tecnologías, automatizando procesos y optimizando la infraestructura tecnológica
Servicios Tecnológicos	Gestionar y monitorear la infraestructura tecnológica, redes, comunicaciones, copias de seguridad, garantizando la disponibilidad y eficiencia de los servicios tecnológicos.
Operación TI	Gestionar incidentes, problemas, soporte técnico, en cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, asegurando la estabilidad y seguridad de servicios de TIC.
Sistemas de Información / Sitios Web	Desarrollar y mantener los sistemas de información y sitios web funcionales, seguros y escalables, gestionando su integración, soporte técnico, licencias de software, optimización y configuración.

Para el caso de los servidores públicos de planta, las funciones de cada uno de los cargos de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se encuentran definidas en la Resolución 160 de 2021.

6.2.5. Esquema de toma de decisiones

- **Toma de decisiones estratégicas**

Como se indicó en el numeral 6.2.1 “Modelo de gobierno de TI” del presente documento, la toma de decisiones en lo relacionado con las TIC está a cargo de la jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, quien hace parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, adoptado mediante la Resolución 485 de 2024.

- **Toma de decisiones tácticas**

La toma de decisiones en lo relacionado con la implementación de las estrategias del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la asignación de recursos, la planificación de proyectos, la definición de procedimientos está a cargo de la jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- **Toma de decisiones operativas**

La toma de decisiones relacionadas con la asignación y ejecución de tareas, la solución de problemas y la programación de actividades corresponde a los colaboradores de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que tiene asignado el rol de líderes de los equipos de trabajo.



6.2.6. Gestión de proyectos

Se cuenta con el documento “4204000-GS-110 Metodología para la gestión de proyectos de TI”, basada en el PMBOK. Esta metodología de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. establece lineamientos y promueve la aplicación de las mejores prácticas para la gestión de los proyectos de TI liderados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

6.3. Gestión de la información

6.3.1. Planeación y gobierno de la gestión de la información

- **Proyecto Data Warehouse**

El Proyecto de Data Warehouse tiene como propósito identificar, analizar y tratar las fuentes de información para la construcción de los datos maestros (inicialmente de los procesos misionales) de la Entidad. Además, este proyecto busca optimizar los trámites y servicios, así como mejorar el relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación de necesidades basadas en el análisis de los datos.

Otro de los propósitos clave de este proyecto es proporcionar los insumos necesarios para fortalecer el modelo de gobierno de datos, garantizando así una adecuada gestión y gobernanza de la información dentro de la Entidad.

- **Datos para la transparencia**

El proyecto de Datos para la Transparencia tiene como objetivo promover la transparencia, garantizar el acceso a la información pública y fomentar el uso de datos públicos de manera abierta. A través de este proyecto, se busca facilitar la interacción con la ciudadanía, asegurando que la información distrital esté disponible de forma accesible y clara. Además, busca fortalecer la confianza de los grupos de interés internos y externos, mediante la publicación de datos relevantes, actualizados y comprensibles, permitiendo a la ciudadanía tomar decisiones informadas y participar activamente en los procesos de gobernanza.

- **Activos de información**

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones cuenta con los siguientes documentos relacionados con la gestión de activos de información de la Entidad.

- 4204000-GS-004 Guía para la gestión y clasificación de activos de información. Esta guía orienta la elaboración del inventario y la clasificación de los activos de información que son manejados por los responsables o dueños de los procesos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., con el fin principal de



determinar que activos posee la entidad, reconocer el valor de cada uno y clasificarlos según el tipo de información que almacenan.

- 4204000-PR-390 Procedimiento Gestión de seguridad y privacidad de la información. Este procedimiento tiene como objetivo mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, basado en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. , y se enfoca en gestionar los procedimientos de seguridad y privacidad de la información, mediante la atención de solicitudes e incidentes de seguridad reportados, con el fin de prevenir riesgos relacionados con la pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.
- 4204000-MA-031 Manual de políticas y controles de Seguridad y Privacidad de la Información y Políticas de TI. Este manual define las políticas y controles de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. para la Seguridad y Privacidad de la Información, alineados con las normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002, que forman parte del Sistema Integrado de Gestión y sirven como base para implementar procedimientos y estándares que garantizan la seguridad, privacidad y protección de los datos que la Entidad gestiona, y contribuye a la mejora continua de este.

6.3.2. Arquitectura de información

La Entidad cuenta con el documento “4204000-GS-006 Guía de Arquitectura de Software para Soluciones Tecnológicas”, el cual establece los lineamientos de referencia y consulta para definir el tipo de arquitectura sobre la que se construyen las soluciones tecnológicas al interior de la Oficina TIC, ya sea mediante desarrollo interno o contratadas externamente.

En esta guía, el numeral 7. Arquitectura de datos, define:

- Manejo de datos
- Principios de los datos: Consideración de los datos como un activo de la organización, accesibilidad, seguridad, neutralidad tecnológica, usabilidad, cambios basados en requerimientos, y manejo responsable de dichos cambios.
- Migración de datos: Administración de los datos, estructura, sistema de gestión y talento humano involucrado en el proceso.
- Calidad de los datos: Garantizar disponibilidad, usabilidad, confiabilidad, pertinencia, calidad en la presentación y cumplimiento de la Norma ISO/IEC 25012.
- Apertura de datos de manera automática y segura

Además, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establece, en el documento “4204000-OT-047 Estándares de nomenclatura para el desarrollo de



aplicaciones en ambientes de bases de datos”, los estándares que sirven como guía para futuros desarrollos dentro de la Entidad. Este documento presenta la estructura de un diccionario de datos, la definición de nombres, llaves, escrituras de instrucciones SQL y la estructura de bloques procedimentales.

6.3.3. Diseño de componentes de información

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lleva a cabo ejercicios de identificación y creación de datos maestros, en colaboración con la Subdirección de Servicio a la Ciudadanía. Este esfuerzo no solo mejora la fluidez y claridad en los procesos internos, sino que también optimiza la calidad y accesibilidad de la información, lo que permitirá a la Entidad ofrecer servicios más eficientes, transparentes y alineados con las necesidades de la ciudadanía. La implementación de estos datos maestros fortalecerá la toma de decisiones, impulsará la innovación y garantizará un mejor relacionamiento con los grupos de interés internos y externos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

6.3.4. Análisis y aprovechamiento de los componentes de información

De acuerdo con lo establecido en la Política de Gobierno Digital, el Plan de Desarrollo Distrital y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, en la página web de la Entidad se encuentran disponibles los instrumentos de gestión de la información pública:

- Registros de activos de información
- Índice de información clasificada y reservada.
- Esquema de publicación de la información
- Programa de gestión documental
- Tablas de retención documental
- Costos de reproducción de información pública Secretaría General
- Sistema de Gestión documental
- Sección de datos abiertos:
<https://datosabiertos.bogota.gov.co/organization/secretaria-general-de-la-alcaldia-mayor-de-bogota-d-c>
- Observatorios del Distrito:
<https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/observatorios-del-distrito>

Por otro lado, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en respuesta a las necesidades identificadas por las diferentes áreas de la Entidad, ha desarrollado herramientas avanzadas de visualización de datos que permiten a la



ciudadanía y a las dependencias acceder fácilmente a información relevante. Estas herramientas facilitan la consulta, el análisis y la toma de decisiones, promoviendo una gestión más eficiente, transparente y basada en datos.

6.3.5. Calidad y seguridad de los componentes de información

Además de los documentos de seguridad mencionados en los numerales anteriores, como "4204000-MA-031 Políticas y controles de Seguridad y Privacidad de la Información y Políticas de TI" y "4204000-MA-033 Tratamiento y gestión para la protección de datos personales", la Entidad dispone también de los siguientes documentos, con el propósito de fortalecer la seguridad física, lógica y de control de acceso:

- 4204000-GS-096 Guía metodológica para la gestión de riesgos de seguridad digital
- 4204000-IN-085 Instructivo Gestión de Herramientas y Mecanismos de Cifrado
- 4204000-GS-036 Guía de gestión y administración de copias de respaldo
- 4204000-GS-039 Guía para la Configuración de Perfiles en el Sistema de Control de Acceso para la Manzana Liévano
- 4204000-GS-089 Guía para el Borrado Seguro
- 4204000-GS-091 Guía para la Administración para la gestión de red LAN, WAN, Wireless y Dispositivos de Seguridad
- 4204000-GS-037 Guía de acceso a data center, cuartos técnicos y cuartos de almacenamiento de medios

Adicionalmente, se cuenta con la implementación del “Instrumento de Ciclo de Vida del Dato Personal”, que tiene como objetivo fortalecer el Programa Integral de Datos Personales dentro de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Este instrumento permitirá gestionar de manera eficiente y segura cada fase del ciclo de vida de los datos personales, desde su recopilación hasta su eliminación, garantizando el cumplimiento de las normativas de protección de datos y privacidad vigentes.

6.3.6. Desarrollo de capacidades para el uso de la información

El desarrollo de capacidades para el uso de la información es un componente clave para garantizar que las entidades puedan aprovechar al máximo los datos y la información disponible. Por esta razón, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha venido impulsando iniciativas que fortalecen los procesos y tecnologías necesarias para manejar, analizar y utilizar los datos de manera efectiva. Estas acciones permiten tomar decisiones informadas y mejorar los servicios, trámites y procesos institucionales. Entre las principales iniciativas se encuentran:



- Portal Datos para la Transparencia: Incluye la construcción de Tableros de Control, algunos de los cuales incorporan Inteligencia Artificial y analítica de datos.
- Construcción del Data Warehouse: Apalanca la identificación de datos maestros, lo que permitirá a la Entidad contar con un catálogo de datos integral.

6.4. Sistemas de Información

6.4.1. Catálogo de sistemas de información

A continuación, se relacionan los sistemas de información gestionados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Nombre aplicación	Bogotá Te Escucha
Descripción Funcional	Sistema de información para la administración, registro, atención, seguimiento, y control de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias y sugerencias que reciban las entidades del distrito capital por los diferentes canales.
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	SIGA
Descripción Funcional	Sistema Integrado de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia.
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	SAT Web
Descripción Funcional	Sistema de Asignación de Turnos en los puntos de atención a la ciudadanía (Red Cade).
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad



Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Lanzamiento del desarrollo de agendamiento de turnos de manera virtual.

Nombre aplicación	GLOBO
Descripción Funcional	Registro de acciones de cooperación internacional
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	Datos para la Transparencia (SATI)
Descripción Funcional	Tableros de control con datos relevantes, actualizados y comprensibles, incluyendo alertas tempranas contra la corrupción
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Lanzamiento del nuevo diseño de la plataforma de datos para la transparencia.

Nombre aplicación	SATI
Descripción Funcional	Sistema de Alertas Tempranas Para la Integridad de la Gestión Pública
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	SUDIVC
Descripción Funcional	Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control - SUDIVC
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna



Nombre aplicación	HUMANAPP
Descripción Funcional	Aplicativo de generación de desprendibles de pago para funcionarios y certificaciones laborales, de seguridad social y de ingresos y retenciones
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	SIAB (El COFRE)
Descripción Funcional	Registro del acervo documental de Bogotá (documentos históricos, planos, mapas, transferencias bibliográficas, entre otros)
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	KOHA
Descripción Funcional	Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas
Tipo de software	Desarrollo Externo
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	GNU GPL
Fabricante	Katipo Communications Ltda.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	SIVIC
Descripción Funcional	Sistema de Información de Víctimas de Bogotá para registrar la gestión de atención integral a las víctimas
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna



Nombre aplicación	Data Warehouse
Descripción Funcional	Bodega de datos con diversas fuentes de información para el análisis y transformación de datos de interés
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	Administrativo y Financiero
Descripción Funcional	Incluye lo siguiente: • Módulo de Personal y Nómina (heredado SICAPITAL) - PERNO • Administración de costos y facturación de los Cades y Supercades - FACTURACIÓN • Libro Mayor - Contabilidad de la entidad (Heredado SICAPITAL) - LIMAY • Sistema de control de gestión de elementos de consumo (Heredado SICAPITAL) - SAE • Sistema control de gestión de elementos devolutivos (Heredado SICAPITAL) - SAI • Registro y control de la información de presupuesto de la Secretaría General - SIPRES • Sistema para manejo y control del presupuesto de regalías - SIPRES REGALIAS • Registro y control de la información contractual de la Secretaría General - CONTRACTUAL • Sistema para manejo de contratos con presupuesto de regalías - CONTRACTUAL REGALIAS
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	AVANTI
Descripción Funcional	Sistema de Información para registrar avance de programación y seguimiento de metas plan de desarrollo de las entidades distritales SDARIV relacionadas con atención integral a las víctimas
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo



Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	Gestión académica
Descripción Funcional	Moodle para capacitación de servidores de la Entidad en diferentes temas
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	Portal Bogotá Capital Digital
Descripción Funcional	Es una estrategia que potencia el talento y las capacidades digitales de los ciudadanos mediante contenidos virtuales que son totalmente gratuitos, cuyas temáticas parten de la innovación y hacen parte de la actualidad y el futuro TIC del país.
Tipo de software	Desarrollo Interno
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	DARUMA
Descripción Funcional	Sistema para el registro de documentos de procesos, procedimientos, formatos, entre otros, como insumos de la Gestión de Calidad
Tipo de software	Software como servicio
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	DARUMA
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	PANDORA
Descripción Funcional	Sistema para el registro de documentos de procesos, procedimientos, formatos, entre otros, como insumos de la Gestión de Calidad y gestión precontractual.



Tipo de software	Desarrollo compartido
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	IDARTES
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	EMLAZE
Descripción Funcional	Sistema para la planeación de recursos empresariales (ERP) de la Imprenta Distrital y control de ejecución y consumo de insumos en el ejercicio de imprenta
Tipo de software	Desarrollo Externo
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	GLPI
Descripción Funcional	Sistema donde se registran y gestionan las solicitudes de servicios de diferentes servicios de TIC.
Tipo de software	Desarrollo Externo – Software free
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Teclib' (desde 2015) INDEPNET (2003-2015)
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	GitLab
Descripción Funcional	Gestor de repositorios de los códigos fuentes de la Entidad
Tipo de software	Desarrollo Externo – Software free
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	A perpetuidad
Fabricante	Gitlab Inc
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

6.4.2. Capacidades funcionales de los sistemas de información

A continuación, se presenta la matriz que relaciona las capacidades funcionales de cada una de las aplicaciones que apoyan los procesos institucionales.



Nombre del proceso / Sistema o aplicación	Administrativo y Financiero	Bogotá Te Escucha	Bogotá capital digital	DARUMA/Pandora	SIGA	SAT Web	GLOBO	Datos para la Transparencia - SATI	SUDIVC	HUMANAPP	SIAB (El COFRE)	KOHA	SIVIC	Data Warehouse	AVANTI	Gestión Académica	EMLAZE	GLPI	GitLab
Control Disciplinario			x	x															
Evaluación del Sistema de Control Interno			x	x															
Gestión Jurídica			x	x															
Gestión de contratación	x		x	x															
Gestión Financiera	x		x	x															
Gestión de servicios administrativos y tecnológicos	x		x	x													x	x	
Gestión de recursos físicos	x		x	x															
Gestión de Talento Humano	x		x	x						x									
Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía		x	x	x	x			x					x						
Paz, víctimas y reconciliación			x	x									x		x				
Fortalecimiento de la Gestión Pública			x	x			x			x	x						x		
Direccionamiento estratégico			x	x															
Gestión estratégica de comunicación e información			x	x															
Fortalecimiento Institucional			x	x												x			
Gestión de alianzas e internacionalización de Bogotá			x	x		x													
Gestión del conocimiento			x	x	x														

6.4.3. Mapa de integraciones de sistemas de información

Con el fin de orientar las decisiones de diseño de soluciones de TI en la Entidad, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones cuenta con la guía “4204000-GS-006 Guía de Arquitectura de Software para Soluciones Tecnológicas”. Esta guía establece los lineamientos necesarios para evaluar y seleccionar el modelo de referencia más adecuado, considerando las necesidades específicas de las dependencias y los requisitos particulares de cada proyecto.

Sin embargo, en atención a la definición del mapa de integraciones de los sistemas de información, se requiere generar una visualización de cómo los diferentes sistemas de



información dentro de la Entidad se conectan y comunican entre sí. Este mapa muestra las interacciones, flujos de datos y dependencias entre aplicaciones, plataformas, bases de datos y otros componentes tecnológicos de la infraestructura de TI. Es un componente clave en la gestión de la arquitectura empresarial, ayudando a identificar la forma en que los sistemas intercambian información, los protocolos utilizados y las posibles áreas de mejora en la integración.

6.4.4. Arquitectura de referencia de sistemas de información

La Entidad cuenta con el documento “4204000-GS-006 Guía de Arquitectura de Software para Soluciones Tecnológicas”, el cual establece los lineamientos de referencia y consulta para definir el tipo de arquitectura sobre la que se construyen las soluciones tecnológicas al interior de la Oficina TIC, ya sea mediante desarrollo interno o contratadas externamente.

En este documento se define:

- ✓ La arquitectura de las aplicaciones: tecnología, arquitectura de referencia para soluciones tecnológicas, plataforma JAVA, plataformas basadas en PHP, programación PHP, normatividad para el diseño y desarrollo de soluciones, uso de contenedores y arquitectura de software de microservicios
- ✓ La arquitectura de los datos: manejo de datos, migración de datos, calidad de datos, apertura de datos de forma automática y segura.

6.4.5. Ciclo de vida de los sistemas de información

El documento “4204000-PR-106 Gestión para la adquisición de infraestructura tecnológica, el desarrollo o adquisición de nuevas soluciones tecnológicas” establece los lineamientos a través de los cuales la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones gestiona los requerimientos, soluciones y/o servicios tecnológicos necesarios para apoyar los procesos de la Entidad. Este procedimiento abarca la adquisición de nuevos elementos o servicios tecnológicos, el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas, o la incorporación de nuevas funcionalidades, asegurando su respectiva implementación para mantener actualizada la infraestructura tecnológica y las soluciones informáticas.

Por otro lado, el documento “4204000-GS-006 Guía de Arquitectura de Software para Soluciones Tecnológicas” proporciona la información correspondiente al ciclo de vida para el desarrollo de los sistemas de información.

Asimismo, el documento “4204000-GS-108 Guía Metodológica para el desarrollo y mantenimiento de soluciones de software” establece una metodología y lineamientos que permiten a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realizar el desarrollo de nuevos sistemas de información, así como la implementación de nuevas



funcionalidades en los sistemas ya existentes y desplegados en ambiente productivo. Esto responde a las necesidades y solicitudes de las diferentes dependencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Actividad	Grado de madurez	Descripción
Levantamiento de necesidades de Sistemas de Información	Implementado	Recopilar información y entender las necesidades de las áreas o usuarios para identificar qué funcionalidades debe tener el sistema y qué problemas debe resolver.
Análisis de requisitos funcionales y no funcionales	Implementado	Definir en detalle lo que el sistema debe hacer (requisitos funcionales) y cómo debe funcionar (requisitos no funcionales).
Diseño de la solución	Implementado	Diseño de la arquitectura, interfaces, bases de datos y otros componentes necesarios para cumplir los requisitos establecidos.
Codificación del software	Implementado	Desarrollo y aseguramiento del código del sistema de acuerdo con el diseño previamente definido.
Aseguramiento de la calidad (pruebas)	Implementado	Pruebas del sistema para detectar y corregir errores, garantizando que funcione correctamente y cumpla con los requisitos establecidos.
Despliegue en Producción	Implementado	Puesta en funcionamiento en el entorno de producción para que los usuarios puedan utilizarlo. Esto incluye configuraciones finales, transferencia de conocimiento y el cumplimiento de la gestión de cambios establecida en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

6.4.6. Mantenimiento de los sistemas de información

Los sistemas de información de la Entidad cuentan con procesos de mantenimiento para optimizar su funcionamiento.

Actividad	Grado de madurez	Descripción
Mantenimientos correctivos	Implementado	Aplica cuando el sistema cuenta con vulnerabilidades que son identificadas por los usuarios o a través de herramientas de seguridad y que deben ser remediadas.
Mantenimientos Adaptativos	Implementado	Aplica cuando se hace uso de herramientas avanzadas de automatización para realizar las adaptaciones, minimizando la intervención manual.



Mantenimientos evolutivos	Implementado	Aplica en los casos donde se quiere anticiparse a las necesidades futuras en función de tendencias tecnológicas, necesidades y retroalimentación de usuarios.
---------------------------	--------------	---

6.4.7. Soporte de los sistemas de información

El documento “2213200-PR-101 Procedimiento para la Gestión de Incidentes, Requerimientos y Problemas Tecnológicos” establece un conjunto de actividades estructuradas para gestionar de manera eficiente las solicitudes de apoyo relacionadas con los recursos informáticos de la Entidad. El objetivo principal de este procedimiento es garantizar que los incidentes, requerimientos y problemas tecnológicos sean atendidos y resueltos adecuadamente, manteniendo la estabilidad y operatividad de los sistemas.

Adicionalmente, la Guía “4204000-GS-044 Sistema de Gestión de Servicios” presenta un marco de referencia de los servicios TI prestados por la Oficina de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, la forma de gestionar los requerimientos, así como las actividades para garantizar la resolución ágil y eficaz de los incidentes generados que causen disminución en la calidad de los servicios o interrupción de estos, con el fin de mantener la satisfacción de los usuarios.

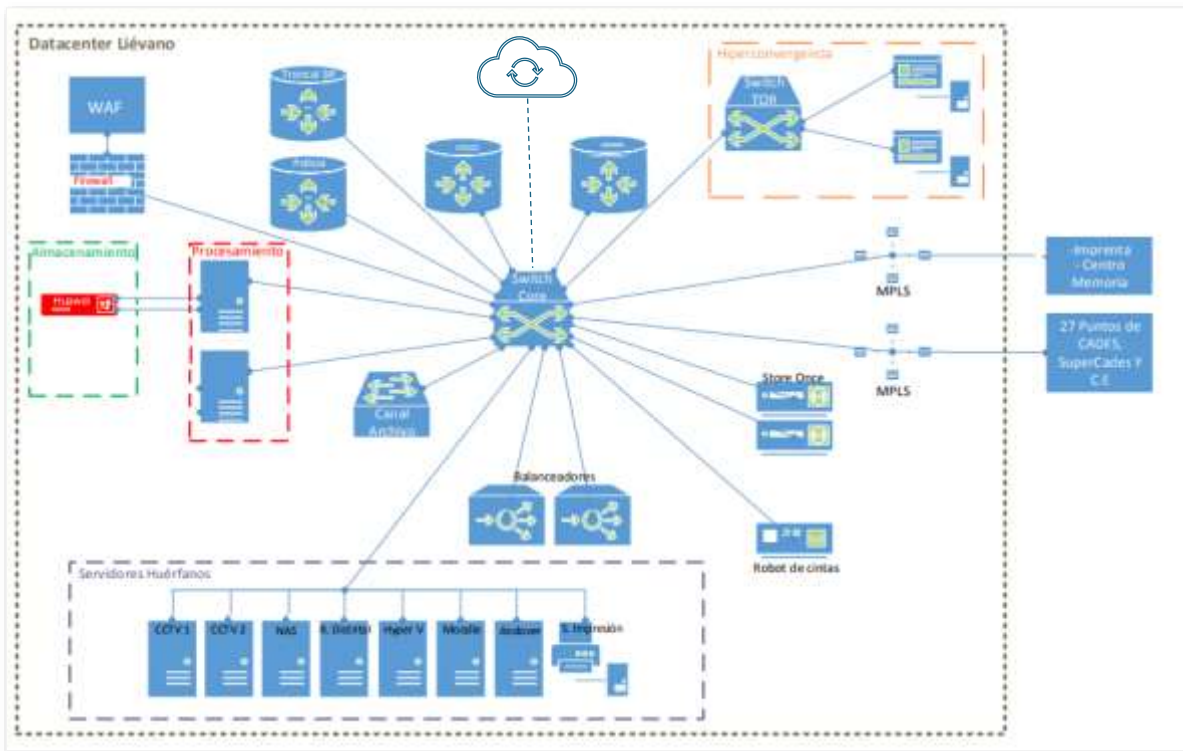
Actividad	Grado de madurez	Descripción
Soporte de aplicaciones nivel 1	Implementado	Es el primer punto de contacto para los usuarios que experimentan problemas con una aplicación. Este nivel se encarga de registrar, clasificar y resolver incidentes básicos o comunes, como problemas de acceso, configuración inicial o consultas generales.
Soporte de aplicaciones nivel 2	Implementado	Este soporte implica análisis más detallados, resolución de fallos específicos en la aplicación, ajustes técnicos y nuevos desarrollos si es necesario.



6.5. Infraestructura de TI

La Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C. cuenta con una infraestructura de TI híbrida, es decir que combina recursos en la nube pública de Azure y recursos locales (on-premise) ubicados en las instalaciones de la Entidad. Esta combinación permite ofrecer servicios tecnológicos flexibles y escalables, adaptándose eficientemente a las demandas actuales y futuras. Además, esta estrategia optimiza los recursos disponibles y mejora la capacidad tecnológica de la entidad, alineándose con los objetivos de modernización de la infraestructura de TI.

INFRAESTRUCTURA TI



Fuente: Elaboración propia Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

6.5.1. Arquitectura de infraestructura tecnológica

Servicio de infraestructura	Descripción
Suite 365	Conjunto de aplicaciones y servicios basados en la nube proporcionados por Microsoft, diseñado para mejorar la



Servicio de infraestructura	Descripción
	productividad y facilitar las actividades a través de herramientas colaborativas como Microsoft Teams, SharePoint, OneDrive y otras plataformas similares.
Redes y Conectividad	Gestión y mantenimiento de las redes de datos de la Entidad, asegurando el acceso estable, seguro y eficiente de usuarios y sistemas, facilitando las operaciones y el flujo de información tanto interno como externo (internet).
Seguridad (VPN y WAF)	Tecnologías y plataformas implementadas para proteger los sistemas, redes, dispositivos, datos y demás componentes tecnológicos de la Entidad, frente a accesos no autorizados, ataques cibernéticos, robo de información y otras amenazas.
Base de datos	Gestión de bases de datos, incluyendo la recuperación de respaldos corruptos, la resolución de bloqueos y fallos en las bases de datos.
Telefonía IP	Configuración, gestión y mantenimiento del servicio de Telefonía IP (VoIP), garantizando una comunicación clara, eficiente y confiable.
Cableado Estructurado	Diseño, instalación y mantenimiento del cableado estructurado que soporta la conectividad a los sistemas de comunicaciones y redes de datos en la Entidad.
Aires Acondicionados de Datacenter y UPS	Gestión de mantenimientos preventivos y correctivos, incluyendo la reparación de fallos en componentes y la recarga de gas refrigerante.
Administración Nube	Configuración de accesos y recursos de cómputo, bases de datos o almacenamiento en la nube pública de la Entidad.
Almacenamiento	Provisión, gestión y mantenimiento de recursos dedicados a guardar, organizar y recuperar datos y archivos electrónicos de manera segura, accesible y eficiente, sin la necesidad de mantener infraestructura física local, a través de soluciones como almacenamiento en la nube, almacenamiento en red (NAS), almacenamiento en disco o almacenamiento en cintas.
Servidores (Procesamiento)	Administración, mantenimiento y soporte técnico de los servidores de la Entidad, asegurando su funcionamiento eficiente, seguro y con alta disponibilidad para las aplicaciones y servicios tecnológicos que alojan.
Backup BD y Servidores	Gestionar las copias de seguridad de las bases de datos de los sistemas de información y de la configuración de los servidores, asegurando su disponibilidad para ser recuperable en caso de fallos, errores humanos, ataques cibernéticos u otros incidentes.
Certificados SSL	Proporciona una capa de seguridad esencial para sitios web, aplicaciones móviles y cualquier servicio en línea que maneje datos sensibles, como contraseñas, información de tarjetas de crédito y otros datos personales.
Antivirus	Instalación, actualización y configuración del antivirus en los equipos de la Entidad, ejecución de análisis de vulnerabilidades en los equipos y/o archivos, detección de URL maliciosa, y soporte para la resolución de incidentes relacionados con este servicio.



Servicio de infraestructura	Descripción
Directorio Activo	Gestión centralizada de usuarios, recursos y políticas de seguridad en la Entidad, asegurando el control eficiente del acceso y la administración de los sistemas y servicios

6.5.2. Catálogo de elementos de infraestructura

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. cuenta con componentes y recursos tecnológicos que conforman la infraestructura de TI, los cuales se relacionan en el Anexo 01.

6.5.3. Administración de la capacidad de infraestructura tecnológica

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dispone de los siguientes documentos que respaldan la gestión y administración de la capacidad de los servicios de infraestructura tecnológica:

- 4204000-PR-104 Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica
- 4204000-GS-091 Guía de la Administración para la gestión de red LAN, WAN, Wireless y dispositivos de seguridad de la secretaría general.
- 4204000-GS-052 Guía para el mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica
- 4204000-GS-037 Guía de acceso a data center, cuartos técnicos y cuartos de almacenamiento de medios
- 4204000-GS-058 Guía para la administración de base de datos
- 2211700-GS-038 Guía Gestión de Usuarios
- 2211700-GS-036 Guía de gestión y administración de copias de respaldo
- 4204000-GS-039 Guía para la Configuración de Perfiles en el Sistema de Control de Acceso para la Manzana Liévano
- 4204000-GS-089 Guía para el Borrado Seguro

6.5.4. Administración de la operación

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el fin de garantizar la disponibilidad y continuidad de la prestación de los servicios tecnológicos, ha definido procedimientos, actividades y herramientas para su gestión.

Identificador	Descripción	Sí	No
Monitoreo de la infraestructura de TI	Se cuentan con una herramienta para el monitoreo de la infraestructura.	X	



Capacidad de la infraestructura tecnológica	Se cuentan con una herramienta para el monitoreo de la infraestructura y se hace seguimientos a las capacidades.	X	
Disposición de residuos tecnológicos	La Entidad adopta la Política Ambiental, el Plan Institucional de Gestión Ambiental, la matriz de aspectos e impactos ambientales en donde se describe el manejo de residuos eléctricos y electrónicos, celulares, entre otros. Adicionalmente, cuenta con el documento "4233100-GS-100 Guía para la gestión de residuos especiales generados en la Secretaría General"	X	

La entidad lleva a cabo los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, en función de las necesidades de su operación.

Identificador	Descripción	Sí	No
Acuerdos de Nivel de Servicios	En los contratos de soporte y mantenimiento se establecen ANS.	X	
Mesa de Servicio	La Entidad cuenta con una herramienta para el registro, gestión y atención de incidentes y demás solicitudes relacionadas con tecnologías de la información y las comunicaciones.	X	
Planes de mantenimiento	Se generan y ejecutan los planes de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura de TI.	X	

6.6. Uso y Apropiación de TI

6.6.1. Estrategia de Uso y Apropiación de TI

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lleva a cabo actividades de formación en el marco de la estrategia de uso y apropiación de TI, con el propósito de fortalecer las competencias digitales de los colaboradores (funcionarios y contratistas) de la Entidad. El indicador de gestión "Porcentaje de cumplimiento del plan de acciones de formación para uso y apropiación de TI planeadas" mide el grado de avance respecto a las acciones formativas programadas, evidenciando el cumplimiento de la meta establecida.

La participación activa de los colaboradores (funcionarios y contratistas) de la Entidad en los cursos de TI dispuestos por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ha contribuido significativamente al fortalecimiento de sus habilidades y competencias digitales.



Finalmente, se dio cumplimiento a las actividades definidas en el Plan de Uso y Apropiación de TI.

Temática	Metodología	Grupo de impacto
Curso autogestionable SharePoint	e-learning	Todos los colaboradores
Curso autogestionable Planner	e-learning	Todos los colaboradores
Curso autogestionable Teams	e-learning	Todos los colaboradores
Seguridad de la Información y Protección de datos personales	Virtual	Todos los colaboradores
Enfrentando los desafíos del phishing y la Ingeniería Social	Virtual	Todos los colaboradores
Ciberseguridad	Virtual	Todos los colaboradores
Excel Básico, Intermedio y Avanzado	Virtual	Todos los colaboradores
Inteligencia Artificial	Virtual	Todos los colaboradores

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones utiliza una cuenta de correo institucional para comunicar notas informativas relacionadas con el componente de TIC. Además, publica información de interés a través del correo institucional "Soy 10", medio de comunicación institucional gestionado por el equipo de comunicaciones de la Secretaría General.

El componente de Uso y Apropiación de TI se ejecuta de manera transversal en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, desempeñando un rol clave en la estrategia de transformación digital de la Entidad. Dentro de su propósito se encuentra el apoyar la adopción de mejoras, nuevos sistemas de información, aplicaciones y tecnologías, mediante un acompañamiento integral que fomente la cultura de gestión del cambio y la transferencia de conocimientos, promoviendo así la innovación tecnológica. Además, este componente lleva a cabo procesos de evaluación orientados a fortalecer el uso y la apropiación de los servicios de TIC. En algunos casos, se implementan incentivos para facilitar y motivar la adopción de estas tecnologías.

6.7. Seguridad

Durante la vigencia de 2024, se logró mantener los 14 dominios del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) en el nivel **OPTIMIZADO**, alcanzando un incremento en la efectividad de los controles, que pasó del 94.25% al 95.68%. Este resultado fue posible gracias al fortalecimiento de los controles en los siguientes dominios:



- A.8 Gestión de Activos: Se fortalecieron las actividades de identificación y evaluación activos de información, riesgos de seguridad y planes de tratamiento, con el acompañamiento de la Oficial de seguridad de la Información de la Entidad.
- A.9 Control de Acceso: Se reforzaron las actividades de depuración de usuarios del directorio activo, el monitoreo del control de doble factor de autenticación y la divulgación de lineamientos de control de accesos
- A.12 Seguridad de las Operaciones: Se fortalecieron las acciones para optimizar el control de antivirus para prevenir código malicioso, la implementación de una herramienta fortisandbox, el seguimiento y pruebas de respaldo de servicios, incluyendo cintas magnéticas, y la divulgación de piezas informativas para fomentar la cultura de seguridad
- A.13 Seguridad de las Comunicaciones: Se fortalecieron los controles mediante el uso de VPN a través del directorio activo, el monitoreo del doble factor de autenticación y la creación del formato de acuerdo de confidencialidad para uso interno.
- A.10 Criptografía: Se fortalecieron actividades de socialización de controles de etiquetado y cifrado en varias oficinas de la entidad, además de la elaboración de un borrador del informe sobre controles criptográficos
- A.17 Aspectos de Seguridad de la Información de la Gestión de la Continuidad del Negocio: Se fortalecieron las actividades relacionadas con la configuración del entorno en la nube de Azure para implementar el servicio de site recovery (DRP). Además, se realizaron pruebas exitosas del servicio en los siguientes portales: Portal Bogotá, Secretaría General, Víctimas, Archivo Distrital, Centro Gobierno, Participación Ciudadana y Gobierno Abierto Bogotá.



No.	Evaluación de Efectividad de controles			
	DOMINIO	Calificación Actual	Calificación Objetivo	EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE CONTROL
A.5	POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	100	100	OPTIMIZADO
A.6	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	100	100	OPTIMIZADO
A.7	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	100	100	OPTIMIZADO
A.8	GESTIÓN DE ACTIVOS	95	100	OPTIMIZADO
A.9	CONTROL DE ACCESO	100	100	OPTIMIZADO
A.10	CRİPTOGRAFÍA	90	100	OPTIMIZADO
A.11	SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO	99	100	OPTIMIZADO
A.12	SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES	100	100	OPTIMIZADO
A.13	SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	93	100	OPTIMIZADO
A.14	ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	84	100	OPTIMIZADO
A.15	RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	85	100	OPTIMIZADO
A.16	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	100	100	OPTIMIZADO
A.17	ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	94	100	OPTIMIZADO
A.18	CUMPLIMIENTO	100	100	OPTIMIZADO
PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES		95,68	100	OPTIMIZADO

Fuente: Instrumento de autodiagnóstico MSPI de la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Fuente: Instrumento de autodiagnóstico MSPI de la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



7. SITUACIÓN DESEADA

7.1. Estrategia de TI

7.1.1. Misión de TI

Gestionar de manera eficiente los servicios y recursos de TI, asegurando su disponibilidad y aprovechamiento óptimo, mediante la implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos, impulsen la transformación digital, fomenten la innovación y generen confianza en la gestión pública de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

7.1.2. Visión de TI

En el 2027, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. será reconocida como un referente en la implementación de proyectos tecnológicos innovadores, superando los desafíos de la transformación digital, consolidando su liderazgo en el uso y apropiación de tecnologías emergentes y promoviendo la modernización, eficiencia, transparencia y confianza en la gestión pública de la Entidad.

7.1.3. Objetivos estratégicos de TI

A continuación, se exponen los objetivos estratégicos de TI y su relación con los objetivos institucionales:

ID	Objetivos estratégicos de TI	Objetivos institucionales asociados
OETI01	Fortalecer la implementación de la Política de Gobierno Digital para promover la transformación digital en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y optimizar las capacidades tecnológicas, con el objetivo de garantizar una gestión pública eficiente, transparente y accesible para la ciudadanía.	Fortalecer las capacidades institucionales para la implementación de las políticas de gestión y desempeño con el fin de generar valor público, contribuir a la solución de los retos de ciudad y promover la participación ciudadana.



ID	Objetivos estratégicos de TI	Objetivos institucionales asociados
OETI02	Fomentar el uso y la apropiación de las tecnologías de la Cuarta Revolución Industrial (4RI) para impulsar la transformación digital en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., integrando tecnologías emergentes que optimicen los procesos, promuevan la innovación y mejoren la eficiencia en la gestión pública.	Mejorar el relacionamiento de la ciudadanía con el gobierno distrital a través del fortalecimiento de la oferta institucional, modernización de los canales de atención y la cualificación del talento humano, contribuyendo en el aumento de la confianza y satisfacción ciudadana.
		Fortalecer los procesos de innovación pública en las entidades distritales mediante la facilitación de habilitadores, el desarrollo de capacidades en intraemprendimiento, el trabajo colaborativo y la articulación entre actores públicos y privados.
		Fomentar una cultura de integridad, transparencia y corresponsabilidad mediante estrategias de cambio cultural, participación ciudadana, acceso a la información para generar confianza y cercanía con la ciudadanía.
		Fortalecer la institucionalidad y gobernanza que sirva para impulsar y coordinar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, para contar con un marco normativo, habilitar infraestructura, promover el talento digital y crear procesos eficientes para la prestación de los servicios ciudadanos y la transformación de la administración pública.

7.1.4. Capacidades de TI

A continuación, se relacionan las capacidades de TI que hacen parte de la gestión de la Entidad.

Categoría	Capacidad	Fortalecer o Desarrollar
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	Fortalecer
	Gestionar Proyectos de TI	Fortalecer
	Definir políticas de TI	Fortalecer
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	Fortalecer
Información	Administrar modelos de datos	Fortalecer
	Gestionar flujos de información	Fortalecer
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	Fortalecer
	Administrar Sistemas de Información	Fortalecer
Interoperabilidad	Interoperar	Fortalecer
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	Fortalecer
	Realizar soporte a usuarios	Fortalecer
	Gestionar cambios	Fortalecer



Categoría	Capacidad	Fortalecer o Desarrollar
	Administrar infraestructura tecnológica	Fortalecer
Uso y apropiación	Apropiar TI	Fortalecer
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	Fortalecer

7.1.5. Servicios de TI

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones cuenta con un catálogo de servicios de TI actualizado, el cual se describe en el numeral **6.1.2 Servicios de TI**, de este documento. No obstante, se llevará a cabo un monitoreo y evaluación continua para identificar posibles mejoras.

7.1.6. Indicadores de TI

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones cuenta con indicadores de gestión internos alineados a los objetivos estratégicos de TI, los cuales se describen en el numeral **6.1.4. Indicadores de TI**, de este documento. Adicionalmente, se incluye el siguiente indicador, cuyo objetivo es evaluar el índice de capacidad en la prestación de servicios de tecnología a la ciudadanía y a los colaboradores de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

ID	Indicador	Descripción	Tipo Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia Medición
1	Índice de capacidad en la prestación de servicios de tecnología	Se entenderá como servicios tecnológicos los bienes y servicios de tecnología adquiridos, renovados y/o mantenidos con el fin de prestar mejores servicios tecnológicos a la ciudadanía y a los colaboradores de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Gestión	Porcentaje	Semestral
2	Porcentaje de proyectos ejecutados a tiempo y dentro del presupuesto en el marco del Plan Estratégico de Tecnologías	Asegurar que cada uno de los proyectos dentro del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI estén avanzando según lo planeado, a partir del seguimiento a los cronogramas y presupuestos definidos identificando posibles problemas o retrasos específicos	Interno	Porcentaje	Trimestral



	de la Información PETI	en cada uno de ellos, con el fin de definir acciones para dar cumplimiento a las metas definidas			
--	---------------------------	---	--	--	--

7.2. Gobierno de TI

7.2.1. Modelo de gobierno de TI

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dispone de un componente de Gestión de TI actualizado a las necesidades de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., descrito en el numeral **6.2 Gobierno de TI**, de este documento. Sin embargo, los numerales **6.2.4 Estructura y Organización Humana de TI** y **6.2.6 Gestión de Proyectos**, presentan cambios respecto a la situación deseada, los cuales se detallarán a continuación.

7.2.2. Estructura y Organización humana de TI

A continuación, se presenta la estructura organizacional deseada para la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, diseñada para fortalecer los equipos de trabajo, optimizar la gestión de recursos y garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas de TI. Esta estructura busca fomentar la colaboración, mejorar la eficiencia operativa y apoyar la implementación de soluciones tecnológicas innovadoras que respondan a las necesidades de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Organigrama OTIC

46
Colaboradores



Fuente: Elaboración propia Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

7.2.3. Gestión de proyectos

Se cuenta con el documento “4204000-GS-110 Metodología para la gestión de proyectos de TI”, basada en el PMBOK. Esta metodología de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. establece lineamientos y promueve la aplicación de las mejores prácticas para la gestión de los proyectos de TI liderados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Así mismo, se aplican los lineamientos de interoperabilidad e IA aprobados por la Comisión Distrital de Transformación Digital, como marco relevante en la gestión de los proyectos relacionados.

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, comprometida con el objetivo de alcanzar la transformación digital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., ha definido una hoja de ruta para la ejecución de los proyectos de TI, enmarcada en los siguientes dominios estratégicos:

- Uso estratégico de datos
- Eficiencia y colaboración organizacional
- Fortalecimiento de la gestión de proyectos
- Atención centrada en el ciudadano
- Infraestructura tecnológica ágil y adaptable
- Adopción digital

El detalle se encuentra en el numeral 8. Hoja de ruta y portafolio de proyectos.



7.3. Gestión de la información

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el propósito de seguir fortaleciendo la Gestión de la Información, ha establecido como uno de sus proyectos el “Implementar el Modelo Operativo del Gobierno de Datos”. Este proyecto tiene como objetivo diseñar e implementar un marco integral compuesto por políticas, procesos, reglas y estándares que permitan garantizar la gestión eficiente, segura y coherente de los datos de la Entidad, alineándose con los objetivos estratégicos institucionales.

El Modelo Operativo del Gobierno de Datos proporciona una estructura robusta que asegura la calidad, integridad, accesibilidad y seguridad de los datos a lo largo de todo su ciclo de vida. Asimismo, constituye una base estratégica para transformar los datos en un activo institucional que fomente la innovación, sustente la toma de decisiones, impulse la definición de estrategias y contribuya al mejoramiento continuo de la Entidad.

Adicionalmente, y en relación con lo indicado en el numeral **6.3 Gestión de la Información**, de este documento, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones continuará fortaleciendo el Data Warehouse de la Entidad, así como el portal de datos para la transparencia, consolidando estos recursos como pilares fundamentales para la gestión eficiente y transparente de la información.

7.4. Sistemas de Información

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones cuenta con una gestión integral de los sistemas de información, así mismo dispone de un catálogo actualizado de los sistemas de información, descrito en el numeral **6.4 Sistemas de Información**, de este documento. No obstante, se cuenta con un proceso de monitoreo y evaluación continua para identificar y gestionar las actualizaciones necesarias, considerando que los sistemas de información deben adaptarse a los requerimientos cambiantes de los usuarios y mantenerse optimizados en cuanto a versiones e infraestructura tecnológica. Esto garantiza su operación eficiente y su alineación con las necesidades de la Entidad.

7.5. Infraestructura de TI

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones cuenta con una gestión de la infraestructura de TI, descrito en el numeral **6.5 Infraestructura de TI**, de este documento, la cual seguirá en mejora continua a través de la actualización y mantenimiento de la equipos, herramientas, plataformas y soluciones tecnológica, con el objetivo de atender de manera eficiente las necesidades de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Este esfuerzo incluye la identificación de componentes tecnológicos



obsoletos o que requieran actualización, para su renovación según la criticidad, así como el impacto en las operaciones de la Entidad.

La actualización de la infraestructura tecnológica permitirá a la Entidad avanzar en la automatización y mejora de procesos, además de garantizar la interoperabilidad entre los diferentes sistemas y plataformas del Distrito. Asimismo, se asegurará que los sistemas de información y las aplicaciones continúen siendo un soporte estratégico para los procesos misionales y de apoyo a la gestión institucional, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos y a la mejora continua de los servicios tecnológicos.

7.6. Uso y Apropiación de TI

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones seguirá impulsando actividades de formación como parte de la estrategia de uso y apropiación de TI, descrita en el numeral **6.6 Uso y Apropiación de TI**, de este documento. Estas actividades tienen como propósito fortalecer las competencias y habilidades digitales de los colaboradores de la Entidad, garantizar que el personal pueda utilizar de manera adecuada, eficiente y segura las herramientas tecnológicas implementadas, promoviendo así su integración en los procesos organizacionales.

Además, se promoverán planes de formación enfocados en seguridad y en la adopción de tecnologías emergentes y en el apoyo a los proyectos de transformación digital, asegurando que los colaboradores cuenten con las capacidades necesarias para enfrentar los desafíos tecnológicos actuales. Estas acciones contribuirán no solo a mejorar la productividad institucional, sino también a fomentar una cultura segura, de innovación y aprendizaje continuo, esencial para la transformación digital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

7.7. Seguridad

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones continuará fortaleciendo el componente de seguridad y privacidad de la información mediante el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. Para ello, se trabajará en la implementación y mejora continua de controles y medidas de seguridad, con el propósito de cerrar brechas existentes y asegurar una mayor efectividad en la protección de los activos de información.

De manera específica, se priorizarán esfuerzos en la implementación del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., asegurando que los sistemas de información críticos sean debidamente protegidos. Así como, de un centro de operaciones de seguridad- SOC, lo garantizará la



continuidad operativa de los procesos esenciales en caso de incidentes imprevistos o desastres tecnológicos.

Disponer de este DRP permitirá minimizar las interrupciones en la prestación de servicios esenciales a la ciudadanía; asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información institucional; mitigar pérdidas financieras y tiempo de inactividad, optimizando la capacidad de recuperación; y en especial fomentar la confianza en los grupos de interés internos y externos.

8. HOJA DE RUTA Y PORTAFOLIO DE PROYECTOS

Esta sección describe los proyectos de TI, así como aquellos que dependen del componente tecnológico como habilitador clave para su funcionamiento, en donde el presupuesto y recursos es dispuestos por el área que lidera la iniciativa. Además, se detalla su integración con las metas y actividades definidas en el proyecto de inversión de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., asegurando su alineación con los objetivos estratégicos institucionales y el fortalecimiento de la gestión pública a través de la tecnología.

A continuación, se presentan los proyectos en cada uno de los dominios estratégicos definidos por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

Uso estratégico de datos	Proyectos orientados a desarrollar capacidades en la Secretaría General para el uso oportuno y confiable de los datos, facilitando una toma de decisiones más efectiva.	Eficiencia y colaboración organizacional	Proyectos diseñados para transformar a la Secretaría General en una organización más eficiente, con procesos optimizados y un enfoque colaborativo en la generación de valor público.
Fortalecimiento de la gestión de proyectos	Proyectos enfocados en mejorar las capacidades de la Secretaría General en la gestión de proyectos, incorporando mejores prácticas y tecnologías avanzadas, y alineando esfuerzos con todo su ecosistema de valor.	Atención centrada en el ciudadano	Proyectos dirigidos a habilitar un modelo de atención omnicanal, automatizado y analítico, centrado en las necesidades de la ciudadanía.
Infraestructura tecnológica ágil y adaptable	Proyectos destinados a proporcionar a la Secretaría General una arquitectura tecnológica que habilite un modelo ágil, permitiendo una evolución rápida según las necesidades funcionales y de intercambio de información.	Adopción digital	Proyectos orientados a construir un propósito común frente a la transformación digital y desarrollar habilidades en los colaboradores de la Secretaría General para facilitar su participación en el cambio.



Fuente: Elaboración propia Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2025

De acuerdo con lo anterior y en el marco de la implementación del ejercicio de Arquitectura Empresarial desarrollado en el año 2025, a continuación, se presenta la alineación entre los dominios establecidos en el PETI, los focos estratégicos definidos en dicho ejercicio y la hoja de ruta resultante, correspondiente al portafolio de proyectos propuesto a seis años. Finalmente, teniendo en cuenta las necesidades de las dependencias y disponibilidad de recursos, se validaron, priorizaron y actualizaron los proyectos digitales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, estos son:



1. Uso estratégico de datos

Foco estratégico asociado:

F5: Información como activo estratégico

Megaproyectos asociados:

- MPR04: Gobierno y calidad de datos
- MPR05: Analítica e inteligencia institucional
- MPR06: Lakehouse, interoperabilidad e integración de datos

Proyectos a Ejecutar:

- ✓ Modelo operativo de gobierno de datos (MPR04_PRY01 - MPR04_PRY07)
- ✓ Gestión de datos y análisis (DWH, tableros de control, ETL, portal Datos para la Transparencia) (MPR05_PRY01)
- ✓ Implementación y fortalecimiento de tecnológicas emergentes (implementación y uso de IA) (MPR05_PRY04)

2. Eficiencia y colaboración organizacional

Foco Estratégico asociado:

F4: Eficacia y eficiencia

F2: Articulación interna y distrital

Megaproyectos asociados:

- MPR07: Modernización y evolución del ecosistema de sistemas de información
- MPR08: Excelencia operacional en Subsecretaría Corporativa
- MPR10: Fortalecimiento del gobierno de los sistemas de información

Proyectos a Ejecutar:

- ✓ Gobierno del repositorio de arquitectura empresarial (Mega Hopex) (MPR03_PRY01)
- ✓ Modernización y Gobierno del Ecosistema de Sistemas de Información (SIGA, Gestores de Territorio, Registro Distrital, SIVIC Plus, SAT, instancias de coordinación, etc.) (MPR07_PRY01 - MPR07_PRY05; MPR08_PRY01 - MPR08_PRY04; MPR10_PRY01 - MPR10_PRY04)

3. Fortalecimiento de la gestión de proyectos

Foco Estratégico asociado:

F4: Eficacia y eficiencia

F2: Articulación interna y distrital

Megaproyectos asociados:

- MPR02: Generación de capacidades para la Transformación Digital
- MPR03: Excelencia organizacional para la Transformación Digital
- MPR07: Modernización y evolución del ecosistema de sistemas de información

Proyectos a Ejecutar:

- ✓ Conservación y Preservación Digital (IA para descripción Documental, automatización de Asistencia Técnica Archivística, Implementar la Fase I del proyecto de preservación digital) (MPR07_PRY01; MPR07_PRY03)
- ✓ Estrategia de Innovación Abierta - Retos GovTech (Canales de Denuncia, Expedientes Contractuales) (MPR02_PRY03; MPR03_PRY04)

4. Atención centrada en el ciudadano

Foco Estratégico asociado:

F1: Experiencia ciudadana

Megaproyectos asociados:

- MPR01: Fortalecimiento de la estructura (Equipo de relacionamiento con la ciudadanía)
- MPR03: Excelencia organizacional para la Transformación Digital

Proyectos a Ejecutar:

- ✓ Portal transaccional "Building Blocks de interoperabilidad y autenticación federada y descentralizada" (MPR03_PRY04)
- ✓ Modelo de operación integral de la red cade (MPR03_PRY04)
- ✓ Fortalecimiento de los Canales Digitales (Fase 3 BTE con IA "100% de las entidades + capa de seguridad"; puesta en marcha de la Herramienta para la evaluación y el valor del servicio a la atención ciudadana - HEVA") (MPR03_PRY04)



5. Infraestructura tecnológica ágil y adaptable

Foco Estratégico asociado:
Transversal (Soporte a todos los focos)

Megaproyectos asociados:

- MPR09: Fortalecimiento de la interoperabilidad
- MPR11: Fortalecimiento de la infraestructura de TI
- MPR12: Fortalecimiento de capacidades de monitoreo
- MPR13: Seguridad y ciberresiliencia

Proyectos a Ejecutar:

- ✓ Modernización del Ecosistema de Soluciones TI (soporte especializado a sistemas de respaldos, entornos virtualizados KVM y sistemas operativos servidores; provisión de servicios Microsoft (correo, Copilot, Office y Power BI); gestión de licencias especializadas; renovación de equipos de cómputo; y mantenimiento de la infraestructura tecnológica y del sistema de detección de incendios del Datacenter,) (MPR11_PRY01; MPR11_PRY02; MPR11_PRY04; MPR12_PRY01 - MPR12_PRY02)
- ✓ Gobernanza Cloud (servicios de nube pública) (MPR11_PRY03)
- ✓ Fortalecimiento de la Arquitectura de Interoperabilidad (Bus de servicios) (MPR09_PRY01; MPR09_PRY02)
- ✓ Fortalecimiento de la Seguridad Digital (software de antivirus y vulnerabilidades, herramientas de seguridad perimetral) (MPR13_PRY01; MPR13_PRY02; MPR13_PRY06; MPR13_PRY07; MPR13_PRY08)
- ✓ Plan de Recuperación ante Desastres - Fase II (MPR11_PRY01)
- ✓ Centro de Operaciones de Seguridad - SOC (MPR13_PRY04; MPR13_PRY05)

6. Adopción digital

Foco Estratégico asociado:
F3: Gestión del conocimiento y cambio
Transversal (Soporte a todos los focos)

Megaproyectos asociados:

- MPR02: Generación de capacidades para la Transformación Digital

Proyectos a Ejecutar:

- ✓ Cultura institucional en seguridad (Prevención de phishing, malware e ingeniería social, etc.) (MPR13_PRY03)
- ✓ Cultura y competencias en tecnologías emergentes (IA, Datos) (MPR05_PRY02)

Fuente: Elaboración propia Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2026

9. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL PETI

A continuación, se describen las actividades a realizar para la divulgación y socialización del PETI.

Actividad	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
Socialización PETI	Colaboradores Secretaría General	Portal Web	Digital	Funcionario designado por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Cada vez que se actualice y apruebe el PETI
		Soy 10	Digital	Funcionario designado por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	



		Notificaciones OTIC	Digital	Funcionario designado por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	
	Ciudadanía	Portal Web	Digital	Funcionario designado por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	
Seguimiento PETI	Colaboradores Secretaría General	Portal Web	Digital	Responsable seguimiento PETI de la OTIC	Trimestral
	Ciudadanía	Portal Web	Digital	Responsable seguimiento PETI de la OTIC	

10. DEFINICIONES

- PETI: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, misión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicaciones y una descripción de otros aspectos como: financiero, operativo, de riesgos, entre otros; necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico.
- MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión, es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la Entidad más sencillos y eficientes.
- Marco de Referencia: Conjunto de Instrumentos claves para implementar la Política de Gobierno Digital. Su objetivo es orientar la creación o fortalecimiento de las capacidades de Arquitectura Empresarial, Gestión de Proyectos de TI y Gobierno de TI requeridas en procesos de transformación digital de las Entidades del Estado.
- Transformación Digital: Concepto que involucra un proceso de explotación de tecnologías digitales que tiene la capacidad de crear nuevas formas de hacer las cosas en el Estado, generando nuevos modelos de desarrollo, procesos y la creación de servicios de gobierno digital, que a su vez producen valor, principalmente a través de la digitalización que representa la conversión de datos y procesos análogos hacia formatos que pueden ser entendidos y gestionados por máquinas (OECD, 2019 citado en el CONPES 3975).
- Arquitectura Empresarial: Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el



propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad.

- **Arquitectura de TI:** Describe la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).
- **Arquitectura de Referencia:** Es un diseño de alto nivel, sin detalles tecnológicos o de productos, que se utiliza como una plantilla para guiar el bosquejo de otras arquitecturas más específicas. Esta plantilla incluye los principios de diseño que la guían, las decisiones de alto nivel que se deben respetar, los componentes que hacen parte de la solución, sus relaciones tanto estáticas como dinámicas, las recomendaciones tecnológicas y de desarrollo, las herramientas específicas de apoyo a la construcción y los componentes existentes reutilizables
- **Gobierno de TI:** Es una práctica, orientada a establecer unas estructuras de relación que alinean los procesos de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de TI, gestiona y controla los riesgos, mide el desempeño de TI, busca optimizar las inversiones de TI y establecer un esquema de toma de decisiones de TI. El gobierno de TI, es parte del gobierno corporativo o empresarial.
- **Gestión de TI:** Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI), con el propósito de agregar valor para la organización. La gestión de TI permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.
- **Estrategia de TI:** Es el conjunto de principios, objetivos y acciones concretas que reflejan la forma en la cual una entidad decide utilizar las Tecnologías de la Información para permitir el logro de su misión de una manera eficaz. La Estrategia TI es una parte integral de la estrategia de una entidad.
- **Uso y Apropiación:** Estrategia que explica el proceso y facilita a los funcionarios públicos utilizar las tecnologías para acelerar el desarrollo. Esta estrategia incluye jornadas de sensibilización, capacitación, prácticas, recursos digitales, interacción con expertos, buscando involucrar la mayor cantidad de personas para que hagan parte activa de la transformación digital del Estado.



- **MSPI: Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.** Imparte lineamientos a las entidades públicas en materia de implementación y adopción de buenas prácticas, tomando como referencia estándares internacionales, con el objetivo de orientar la gestión e implementación adecuada del ciclo de vida de la seguridad de la información (Planeación, Implementación, Evaluación, Mejora Continua), permitiendo habilitar la implementación de la Política de Gobierno Digital.
- **Política de Gobierno Digital:** Define los lineamientos, estándares y proyectos estratégicos, que permiten llevar a cabo la transformación digital del Estado, a fin de lograr una mejor interacción con ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- **Servicios Ciudadanos Digitales:** Conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado la capacidad para su transformación digital y lograr una adecuada interacción del ciudadano.
- **Portal Único del Estado Colombiano:** Portal único para realizar trámites del Estado en línea, de forma fácil, rápida y segura.
- **Interoperabilidad:** Acción, operación y colaboración de varias Entidades para intercambiar información que permita brindar servicios en línea a los ciudadanos, empresas y otras Entidades mediante una sola venta de atención o un solo punto de contacto.
- **Hoja de Ruta o mapa de ruta:** Conjunto estructurado de acciones que define la manera de lograr los objetivos fijados en una estrategia. Una hoja de ruta está expresada en términos de programas o proyectos, que son agrupadores de las acciones, y tiene asociados estimaciones de tiempo, costos y riesgos.

Fuente: Portal Gobierno Digital <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/>

11. ANEXOS

Anexo 01. F3_07 Hoja de ruta y portafolio de proyectos

	CONTROL DE VERSIONES			
SECCIÓN DEL DOCUMENTO MODIFICADA	CAMBIO REALIZADO		FECHA	VERSIÓN
Creación del documento	Creación del Documento		30/01/2025	01
Actualización de documento	Se actualiza los servicios, catálogos y proyectos de acuerdo con la hoja de ruta		Enero/2026	02



	planteada, como resultado del ejercicio de arquitectura empresarial realizado en la Secretaría General en el año 2025		
--	---	--	--

Actualización	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Erika Tatiana Quintero Quintero	Contratista Oficina TIC	Enero/2026
REVISÓ	Fanny González Rodríguez Alba Lucía Carrillo Salinas	Profesional Especializado- Oficina TIC Contratista Oficina TIC	Enero/2026
APROBÓ	Arleth Patricia Saurith Contreras	Jefe Oficina TIC	Enero/2026