PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI) 2022 - 2025

CONTRALORIA GENERAL DE DEPARTAMENTO

ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

(Actualizado 2023)

SAN ANDRES ISLA

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION 4
2. OBJETIVO 5
2.1 Objetivos específicos 5
3. ALCANCE 6
4. MARCO NORMATIVO 6
5. MOTIVADORES ESTRATEGICOS 8
5.1 Objetivos estratégicos de la Contraloría General del Departamento 9
5.2 Mapa de procesos 10
5.2.1 Alineación de TI con los procesos 11
6. RUPTURAS ESTRATEGICAS 12
7. SITUACIÓN ACTUAL 13
7.1 Infraestructura TI 13
7.2 Análisis DOFA – debilidades, oportunidades, fortaleza y amenazas 16
7.3 Gobierno TI 17
7.4 Cadena de valor 18
7.5 Servicios tecnológicos 20
7.6 Riesgos de TI 24
7.7 Análisis y aprovechamiento de la información 25
7.8 Desarrollo de las capacidades para la información 27
8. ESTRATEGIAS 28
9. INDICADORES 29
10. ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN DE LAS TI 34
10.1 Diagnóstico y Evaluación 34
10.2 Desarrollo de Capacidades 35
10.3 Modernización de Infraestructura: 35
10.4 Desarrollo de Aplicaciones y Plataformas: 36
10.5 Seguridad y Protección de Datos: 36
10.6 Promoción de la Cultura Digital: 37
10.7 Evaluación y Mejora Continua: 37

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

10.8 Resultados Esperados: 38
11. COMUNICACIÓN DEL PETI 38
11.1 Objetivos de la comunicación 38
11.2 Audiencia 39
11.3 Estrategias de comunicación 39
11.4 Canales de comunicación 39

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

1. INTRODUCCION

Gobierno digital es una de las políticas que tiene el estado para promover el uso de tecnología de la información y las comunicaciones en los diferentes procesos que llevan las entidades estatales, por esta razón se han definió una serie de prácticas modelos y capacitaciones para que todas las entidades bien sean de orden nacional o territorial puedan iniciar un proceso de transformación digital, brindando a los funcionarios y a los ciudadanos espacios digitales de confianza generando cercanía, transparencia e innovación en la ejecución de los procesos.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago orientada al cumplimiento de su misión, visión y objetivos concibe la importancia de desarrollar estrategias orientadas a la incorporación de las tecnologías de la información y comunicaciones en sus procesos para mejorar sus resultados.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 2022-2025 como soporte de los procesos institucionales está encaminado a fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía (principal destinataria de la gestión fiscal y como punto de partida y de llegada del ejercicio del control fiscal) y las autoridades del estado, así como con los clientes internos, el cumplimiento de las políticas del estado en materia tecnológica e igualmente dotar a la entidad de tecnologías de información y comunicaciones adecuadas, lo anterior bajo parámetros de seguridad y control desplegadas a través de políticas claras para el uso y protección de los recursos tecnológicos.

La estructuración y la puesta en ejecución del PETI cuenta con importantes beneficios estratégicos y tácticos para la entidad:

- Apoyar la transformación digital de la entidad por intermedio de un portafolio de proyectos que estén alineados con los objetivos y metas de la alta gerencia, de tal manera que apalanquen y ayuden a la entidad alcanzar las metas de su estrategia en el corto, mediano y largo Plazo.
- Fortalecer las capacidades del Área de Sistemas y la tecnología para apoyar la estrategia y modelo operativo de la entidad

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

- Identificar herramientas que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones y permitan el desarrollo y mejoramiento de la entidad.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar Tecnología disruptiva para apoyar la gestión institucional.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información busca entonces recopilar el sentir de la entidad, identificar las oportunidades del Área de Sistemas y finalmente proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

2. OBJETIVO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa el norte a seguir por la entidad durante el periodo (2022-2025) y recoge las preocupaciones y oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital.

2.1 Objetivos específicos

- Fortalecer el ejercicio del control fiscal participativo a través de la incorporación de las tecnologías de la información y comunicaciones en los distintos procesos.
- Apoyar la transferencia de conocimiento sobre los procesos actuales con las herramientas de TI que tiene la Contraloría General del Departamento.
- Mantener en adecuadas condiciones de funcionamiento la plataforma tecnológica de la entidad.
- Incrementar la calidad de los servicios en línea ofrecidos a los ciudadanos.
- Apoyar la generación y definición de proyectos TI idóneos para soportar el plan estratégico de la Contraloría General del Departamento.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER154694
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

- Mejorar la comunicación entre las diferentes dependencias utilizando los recursos tecnológicos disponibles.

3. ALCANCE

Definir las estrategias y proyectos que ejecutará la Contraloría General de Departamento Archipiélago para la vigencia 2022-2025, encaminada a la incorporación de tecnologías de información y comunicaciones apropiadas en sus procesos que apoyen el cumplimiento de su misión, visión, objetivos y funciones. Aplica para todos los procesos de la entidad.

El plan estratégico de tecnologías de la información, se constituye en un documento dinámico que se revisa con el fin de especificar las actividades en la materia a desarrollar durante la vigencia y que se actualiza o modifica cuando se presentan cambios en la administración que inciden en los objetivos inicialmente trazados.

4. MARCO NORMATIVO

JERARQUIA	NUMERO Y AÑO	DESCRIPCION
Decreto Ley	2150 de 1995	Estatuto Anti trámites. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley	527 de 1999	Ley de Comercio Electrónico. 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	1273 de 2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado – denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
Decreto	235 de 2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
Decreto Ley	19 de 2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

JERARQUIA	NUMERO Y AÑO	DESCRIPCION
Ley	1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
Decreto	2364 de 2012	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
Decreto	2482 de 2012	"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".
Decreto	1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Tratamiento de datos personales
Ley	1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
Decreto	886 de 2014	Reglamentar la información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos, creado por la Ley 1581 de 2012, así como los términos y condiciones bajo las cuales se deben inscribir en este los responsables de Tratamiento
Decreto	2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto	103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto	1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las comunicaciones – Título 9 – Capítulo I.
Decreto	1083 de 2015	"Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual incluye el Decreto 2573 de 2014 que establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea (Hoy Gobierno Digital)".
Decreto	415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 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 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.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

JERARQUIA	NUMERO Y AÑO	DESCRIPCION
Resolución	2710 de 2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
Decreto	1008 de 2018	"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".
Directiva Presidencial	02 de 2019	Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.
Ley	1955 de 2019	Artículo 147. 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	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
Resolución	1519 de 2020	Reglamentaciones asociadas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
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

5. MOTIVADORES ESTRATEGICOS

Contexto Institucional: Como lo describe el plan de estratégico institucional de la Contraloría General del Departamento, la estrategia es "***Por un Control Fiscal Participativo y Comunitario",*** tomando como base 5 objetivos estratégicos, alineados con la misión y la visión definida para la entidad.

Misión: Vigilar la adecuada conservación y buen uso del patrimonio económico, social y ambiental de la comunidad del Archipiélago Insular, liderando la aplicación de técnicas

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

modernas de Control Integral en cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia, economía y equidad en un entorno de desarrollo sostenible, con efectivos mecanismos de interacción social, cimentados en los valores y principios de transparencia y honestidad.

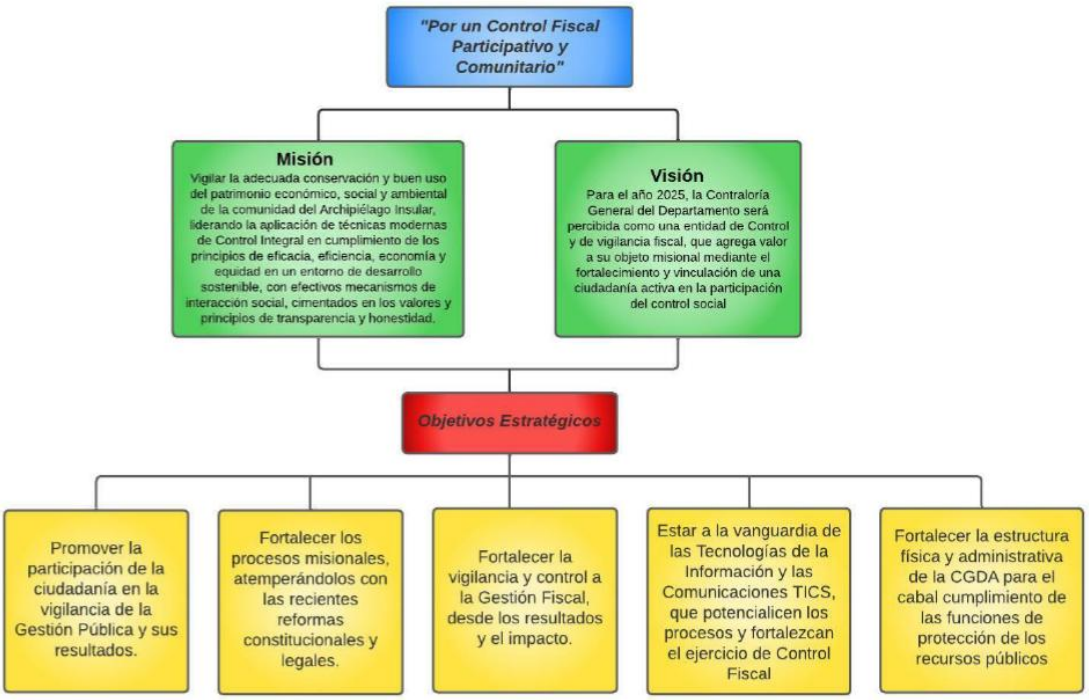
Visión: Para el año 2025, la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, será percibida como una entidad de control y de vigilancia fiscal, que agrega valor a su objeto misional mediante el fortalecimiento y vinculación de una ciudadanía activa en la participación del control social.

5.1 Objetivos estratégicos de la Contraloría General del Departamento

- Promover la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.
- Fortalecer los procesos misionales, atemperándolos con las recientes reformas constitucionales y legales.
- Fortalecer la vigilancia y control a la gestión fiscal desde los resultados y el impacto.
- Estar a la vanguardia de las tecnologías de la información y las comunicaciones - tics, que potencialicen los procesos y fortalezcan el ejercicio de control fiscal
- Fortalecer la estructura física y administrativa de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, para el cabal cumplimiento de las funciones de protección de los recursos públicos.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694



5.2 Mapa de procesos

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER154694
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

Los procesos institucionales inherentes a la Contraloría General del Departamento, son los siguientes:

Estratégicos

- Planeación Institucional

Misionales

- Participación ciudadana
- Auditorias
- Administrativo Sancionatorio
- Responsabilidad Fiscal.
- Cobro coactivo

Apoyo

- Talento Humano.
- Gestión Financiera.
- Adquisición de bienes y servicios.
- Infraestructura.
- Gestión Documental.
- Gestión Jurídica.

Evaluación

- Evaluación, análisis y mejor.

5.2.1 Alineación de TI con los procesos

PROCESO	CATEGORÍA	SISTEMA DE INFORMACIÓN	CUBRIMIENTO
Participación ciudadana	Misional	Página web Contraloría SAI - sección participación ciudadana	Parcial
Auditorias	Misional	Sistema Integral de Auditoria - SIA Contralorías	Total

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

Administrativo Sancionatorio	Misional	Página web Contraloría SAI - sección Aviso y Notificaciones Procesos Administrativos Sancionatorios, Intranet	Parcial
Responsabilidad Fiscal	Misional	Página web Contraloría SAI - sección Aviso y Notificaciones Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, Intranet	Parcial
Cobro Coactivo	Misional	Página web Contraloría SAI - Sección Aviso y Notificaciones Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, Intranet	Parcial
Gestión Documental	Apoyo	Sistema de Administración de Documentos (DataWeb), Intranet	Parcial
Talento Humano	Apoyo	SECOP II, SIGEP	Parcial
Gestión Financiera	Apoyo	Sistema Contable ARIESNET	Total
Adquisición de bienes y servicios	Apoyo	SECOP II, Sistema Contable AIRESNET	Parcial
Infraestructura	Apoyo	N/A	Sin cobertura
Gestión Jurídica	Apoyo	Sistema de Administración de Documentos (DataWeb),	Parcial

6. RUPTURAS ESTRATEGICAS

- Sistemas de Información no cubren la totalidad de los procesos.
- Definir lineamientos y estándares que soporten la seguridad de la información y la continuidad de negocio.
- Fortalecer la cultura digital incentivando el uso de los servicios digitales por los usuarios de la entidad.
- La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la Contraloría General del Departamento.
- Fortalecer las capacidades de los funcionarios en uso y apropiación de las tecnologías de la información.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

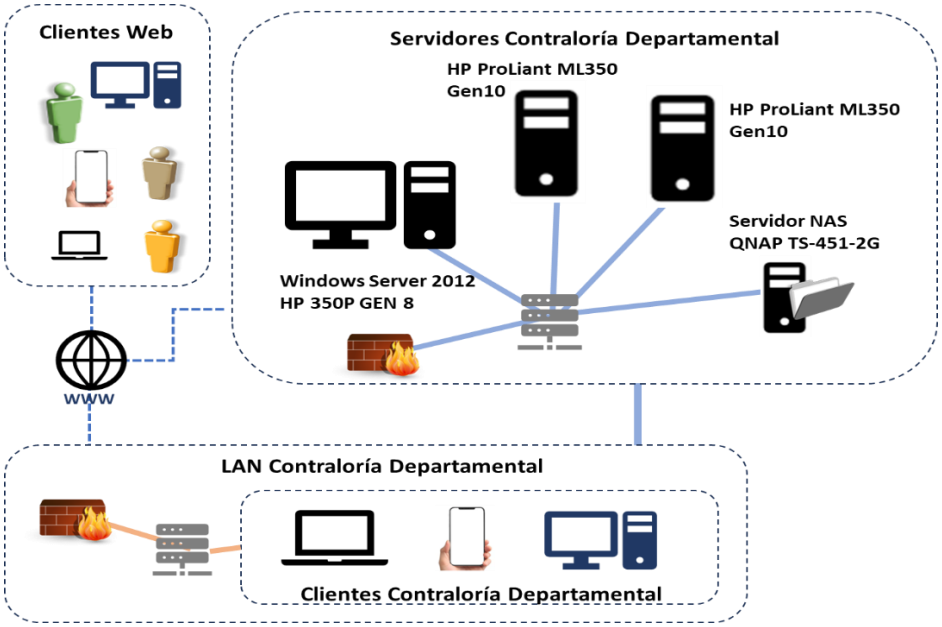
SC-CER154694

- La falta de presupuesto asignado en materia tecnológica es una desventaja para el adecuado desarrollo de los procesos.
- Capacidad limitada de innovación para el área de tecnología.
- Asegurar la capacidad de los servicios tecnológicos de acuerdo con las necesidades de las dependencias.
- Identificar e incorporar nuevas oportunidades con TI.
- Disponer de un portafolio de servicios apoyados por tecnologías de la información, de manera que el servicio sea más eficiente para los usuarios externos e internos.

7. SITUACIÓN ACTUAL

7.1 Infraestructura TI

Actualmente la infraestructura TI de la Contraloría General del Departamento Archipiélago es uno de los factores que tiene como objetivo soportar, apoyar y facilitar los procesos básicos que sea han definido en la planeación estratégica de la institución.



Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

De acuerdo con lo anterior, se agrupa la información y se presenta una breve descripción de los elementos identificados, en relación con los siguientes elementos:

Hardware: compuesta principalmente por: Servidores, Almacenamiento, Seguridad, Estaciones de trabajo. En función básica de mitigar los riesgos que se presentan en la ejecución de los procesos de la Contraloría General del Departamento.

Software: compuesto por los sistemas de información de propiedad de la entidad SIA que soportan la gestión misional, el software gestión documental DATAWEB, el sistema administrativo y financiero ARIESNET y el software de apoyo a los diferentes procesos.

Redes: La Entidad cuenta con una arquitectura de red de cableado estructurado categoría 6, con el cumplimiento de estándares internacionales básicos y de seguridad, con la limitante que aún no hemos migrado a IPV6.

Seguridad: La entidad cuenta con un sistema de seguridad compuesto por diversos equipos (firewall, Antivirus, entre otros), el cual es gestionado a partir del control de acceso mediante el Directorio Activo (DA) de Microsoft con sus respectivos servicios.

INVENTARIO DE SERVIDORES			
Marca	**Modelo**	**Tipo**	**Cantidad**
Hewlett Packard	350P GEN 8	Servidor	1
Hewlett Packard	ProLiant ML350 Gen10	Servidor	2
QNAP	TS-451-2G	NAS	1

INVENTARIO COMPUTADORES			
Marca	**Modelo**	**Tipo**	**Cantidad**
Lenovo	ThinkCentre Edge 72z	Todo en Uno	3
Lenovo	ThinkCentre M72Z	Todo en Uno	3
Lenovo	ThinkCentre E73z	Todo en Uno	3
Lenovo	M73z	Todo en Uno	2
Hewlett Packard	ProOne 600 G2 de 21,5 pulgadas no táctil	Todo en Uno	2
DELL	Optiplex 5250	Todo en Uno	1
DELL	Optiplex 7470	Todo en Uno	10

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

INVENTARIO EQUIPOS DE RED			
Marca	**Modelo**	**Tipo**	**Cantidad**
Hewlett Packard	Switch 1420 JH019A	Switch	1
Hewlett Packard	Aruba HPE 2530 J9773A	Switch	1
Hewlett Packard	J9773A - Aruba 2530 - 24 G - PoE+	Switch	1
MikroTik	RB1100AHX2	Router	1
UBIQUITI	UniFi Indoor 802.11n Access Point Modelo UAP-LR	Access Point	1
UBIQUITI	Unifi6 Long- Range SKU U6-LR	Access Point	2
DAHUA	IPC-HDB4431EN-ASE-0280	Cámara IP	3
DAHUA	IPC-D1840N-0280B	Cámara IP	3
DAHUA	1B08HS-8P/E EZ-IP	NVR	1

INVENTARIO SOFTWARE		
Referencia	**Descripción**	**Licencias**
Windows Server CAL 2012	Licencias WinServCAL 2012	5
Windows Server CAL 2016	Licencias WinServCAL 2016 OLP NL Gov UsrCAL	23
Windows Server CAL 2022	Windows Server 2022	25
Microsoft Office Profesional Plus 2013	Licencias Office Profesional Plus 2013 OLP NL Gov Español	8
Microsoft Office Profesional Plus 2013	Licencias Office Profesional Plus 2013 OLP NL Gov Español	2
Microsoft Office Profesional Plus 2016	Licencias Office Profesional Plus 2016 OLP NL Gov Español	3
Microsoft Office Profesional Plus 2016	Licencias Office Profesional Plus 2016 NL Gov Español	13
Microsoft Office Profesional Plus 2019	Licencias Microsoft Office Profesional Plus 2019 OLP NL Gov Español	17
KASPERSKY Endpoint Security for Business Select	Select Latin America Edition, actualización por dos (2) años	45
Sistema ARIESNET Administrativo y Financiero	Sistema administrativo y financiero (Presupuesto y Tesorería, Contabilidad, Nómina, Almacén e Inventarios)	Sin Limite

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

DATAWEB Gestión Documental	SGDEA (Sistema de Gestión Documentos electrónicos de Archivo) o ERMS (Sistemas de Gestión de Récords Electrónicos y Sistema PQRDS	30

Es importante referenciar que se han dado dentro de los límites de la institución los esfuerzos necesarios para mantener la infraestructura TI, manteniendo el compromiso para atender los retos que se presentan en la entidad.

7.2 Análisis DOFA – debilidades, oportunidades, fortaleza y amenazas

La matriz DOFA permite establecer puntualmente las debilidades, oportunidades fortalezas y amenazas que se presentan en el área TIC de la Contraloría General del departamento.

Debilidades

- Asignación de personal en el área TI es limitado.
- EL presupuesto asignado en la Contraloría General del Departamento para la adquisición de recursos tecnológicos de apoyo es limitado.
- El plan de continuidad es básico (Backup, seguridad de la información).
- Capacitación mínima a la comunidad sobre los servicios digitales que presenta la Contraloría General del Departamento.
- Parte de la gestión de información se mantiene en físico.

Oportunidades

- Capacitación sobre innovaciones o mejores prácticas digitales que aplican las Contralorías a nivel nacional.
- Establecer las prioridades tecnológicas que se pueden aplicar en el Contraloría General del Departamento.
- Integrar la información de los sistemas actuales, aplicar inteligencia de negocio para mejorar el proceso de auditorías y de control fiscal.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

- Avanzar sobre la implementación de la política de Gobierno Digital, enfocando las acciones en mejorar el funcionamiento de la entidad y la participación ciudadana.
- Fortalecer la comunicación con los ciudadanos para apoyar los procesos de control fiscal.
- Establecer una conciencia de menos uso de papel.
- Madurar el proceso de gestión de la información de manera digital.

Fortalezas

- Se realiza el mantenimiento sobre los equipos de oficina (actualización antivirus, Backup información plataformas)
- Uso plataformas de apoyo (Sistema integral de auditorías-SIA) para procesos de auditoría y control fiscal.
- Disposición en el sitio web para la atención del ciudadano, servicio de denuncias, quejas, reclamos y peticiones; acceso a datos abiertos, avisos y notificaciones.

Amenazas

- Fallas en la comunicación y conectividad de la entidad.
- Dependencia de la asignación presupuestal de la gobernación a la Contraloría General del Departamento.
- Posibles ataques informáticos.
- Desconocimiento de la comunidad sobre los procesos vigentes en la entidad.

7.3 Gobierno TI

La Contraloría General del Departamento se ha comprometido a implementar y fortalecer el Gobierno de TI, siguiendo de cerca las directrices y pautas establecidas en la política de Gobierno Digital de Colombia. La Contraloría, reconoce la importancia de una gestión eficiente y estratégica de la tecnología para cumplir con nuestros objetivos y responsabilidades.

Nuestra aproximación al Gobierno de TI se basa en los siguientes principios y prácticas:

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

- **Alianzas Estratégicas:** Colaboramos con proveedores de servicios de TI para cubrir nuestras necesidades tecnológicas y mantenernos al día con las últimas tendencias y mejores prácticas en el campo de la TI.
- **Liderazgo y Supervisión:** La alta dirección de nuestra entidad asume un papel protagónico en la definición de la estrategia de TI, la toma de decisiones relacionadas con la tecnología y la supervisión de proyectos y actividades de TI.
- **Cumplimiento de Políticas y Normativas:** Implementamos políticas y normativas internas que reflejan los estándares de la política de Gobierno Digital de Colombia, garantizando un enfoque coherente y seguro de la tecnología.
- **Gestión de Riesgos:** Abordamos la gestión de riesgos relacionados con la tecnología, la continuidad del negocio y la seguridad de la información mediante la adopción de prácticas y políticas específicas.
- **Evaluación Externa:** Recurrimos a auditores externos para evaluar nuestro entorno de TI y asegurarnos de que estamos cumpliendo con las mejores prácticas y estándares de seguridad.
- **Capacitación y Concienciación:** Implementamos programas de capacitación y concienciación para garantizar que nuestro personal esté bien informado y consciente de las cuestiones de seguridad de TI.

Esta aproximación nos permite trabajar hacia una gestión de tecnología eficiente y efectiva, alineada con las metas de la política de Gobierno Digital.

7.4 Cadena de valor

La cadena de valor de TI representa de manera simplificada cómo las actividades de TI contribuyen al valor y al desarrollo de los procesos de direccionamiento, misionales y facilitadores generando valor estratégico con el uso de las tecnologías de información.

A continuación, se presentan las actividades primarias y las actividades de apoyo que son esenciales para la gestión eficaz de la tecnología de la información.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

Actividades primarias

- **Planificación Estratégica de TI:** Definición de la estrategia de TI en línea con los objetivos de la entidad y las regulaciones colombianas.
- **Adquisición de Tecnología:** Selección y adquisición de hardware y software necesario para operaciones y proyectos.
- **Desarrollo y Personalización de Aplicaciones:** Creación y personalización de aplicaciones específicas para satisfacer las necesidades de la entidad.
- **Gestión de Infraestructura de TI**: Mantenimiento y administración de la infraestructura de servidores, redes y sistemas de almacenamiento.
- **Soporte Técnico y Mantenimiento:** Brindar soporte técnico a usuarios internos y mantener el funcionamiento óptimo de los sistemas.

Actividades de apoyo

- **Gestión de la Calidad:** Asegurar que los servicios de TI cumplan con los estándares de calidad y normativas.
- **Gestión de la Seguridad de la Información:** Proteger los datos y la información de la entidad de acuerdo con las regulaciones de seguridad colombianas.
- **Gestión de Recursos Humanos de TI:** Gestionar el personal de TI, incluyendo capacitación y desarrollo.
- **Gestión Financiera de TI:** Administración de presupuestos y recursos financieros relacionados con TI.
- **Gestión de Proyectos y Cambios de TI:** Supervisar la ejecución de proyectos y cambios de TI de acuerdo con las mejores prácticas de gestión de proyectos.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

Actividades de valor

- **Entrega de Servicios de TI:** Proporcionar servicios de TI confiables y eficientes que satisfagan las necesidades de la entidad y los usuarios.
- **Optimización de Procesos:** Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos mediante la implementación de soluciones de TI.
- **Apoyo a la Toma de Decisiones Estratégicas:** Proporcionar información y análisis de datos que respalden la toma de decisiones estratégicas de la entidad.

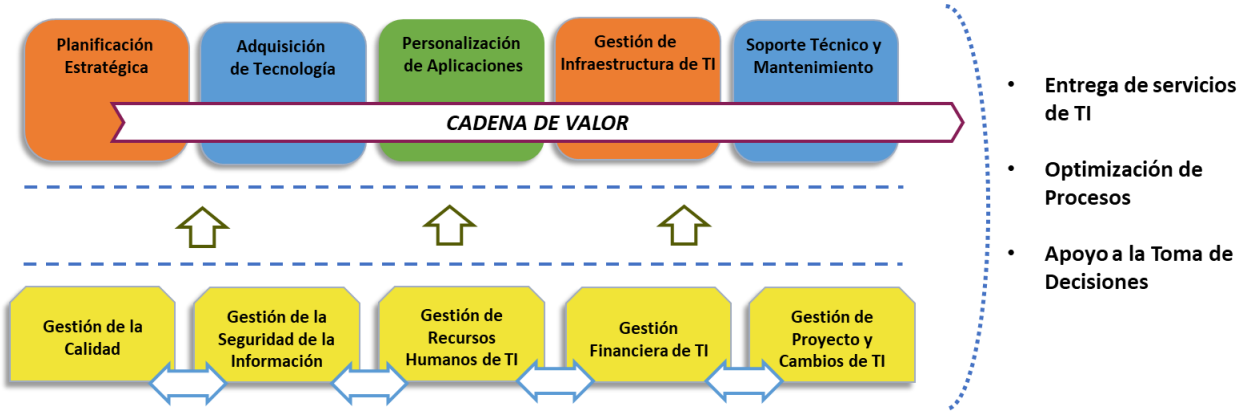


Diagrama cadena de valor de TI

7.5 Servicios tecnológicos

Bajo los lineamientos que brinda la política de Gobierno Digital la Contraloría General del Departamento mantiene servicios tecnológicos básicos de la era digital, buscando mantener en buen funcionamiento las plataformas TI asociadas a los procesos de la entidad.

Descripción de los servicios tecnológicos de la Contraloría General del Departamento:

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

SERVICIO	**Gestión de Equipos de Cómputo y Periféricos**
DESCRIPCION	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software base de los equipos asignados a los funcionarios de la Entidad.
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	Todos los equipos de cómputo relacionados en el inventario de la entidad
IMPORTANCIA PARA LA CONTRALORIA	Alto - Soportan los procesos de la entidad, base fundamental para la gestión de la información

SERVICIO	**Servicio de Instalación de Software en Equipos de Computo**
DESCRIPCION	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas.
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	Complemento de todos los equipos de cómputo en el inventario de la entidad
IMPORTANCIA PARA LA CONTRALORIA	Alto - Complemento y soporte para la recepción y gestión de la información.

SERVICIO	**Adquisición de Licencias de Software**
DESCRIPCION	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	Complemento de todos los equipos de cómputo en el inventario de la entidad
IMPORTANCIA PARA LA CONTRALORIA	Alto - Complemento y soporte para gestión de la información.

SERVICIO	**Conceptos Técnicos**
DESCRIPCION	Elaboración conceptos técnicos relacionados con las adquisiciones tecnológicas en hardware, sistemas de información y aplicaciones
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	Soporta las necesidades TI que se van generando en la ejecución de los procesos de la entidad
IMPORTANCIA PARA LA CONTRALORIA	Alto - Soporte a las necesidades digitales de la entidad.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

SERVICIO	**Préstamo de Equipos Informáticos**
DESCRIPCION	Gestión del préstamo de equipos de las diferentes dependencias que requieran equipamiento de equipos informáticos, equipos de cómputo y equipos audiovisuales para uso de los funcionarios y contratistas de la entidad.
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	Soporte a la ejecución de los procesos de los funcionarios de la entidad
IMPORTANCIA PARA LA CONTRALORIA	Medio - Soporte a las necesidades digitales de la entidad.

SERVICIO	**Conexión Red Wifi**
DESCRIPCION	Acceso a la red de datos a través de conexión inalámbrica para equipos de la entidad y usuarios externos.
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	Conectividad para los funcionarios y contratistas que están en movimiento por las instalaciones de la entidad de acuerdo a sus funciones y responsabilidades.
IMPORTANCIA PARA LA CONTRALORIA	Alto - Soporte complementario a la conectividad de los equipos portátiles, móviles, sensores, impresoras, cámaras de video

SERVICIO	**Acceso a Internet**
DESCRIPCION	Acceso al internet de la entidad. La velocidad es de 40 Mgb de bajada, 40 Mgb de subida.
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	Todos los funcionarios de la entidad.
IMPORTANCIA PARA LA CONTRALORIA	Alto - Soporte complementario a la conectividad de los equipos y al acceso a la información web.

SERVICIO	**Backup**
DESCRIPCION	Respaldo, copia de seguridad o reserva de copias de los datos originales de los diferentes sistemas de información alojados en el hosting y servidores internos de la entidad.
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	Servicio destinado para mantener los respaldos digitales (backups) que generan los funcionarios y contratistas de todas las áreas de la entidad.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

IMPORTANCIA PARA LA CONTRALORIA	Alto - Soporte a las políticas de seguridad de la información, almacenando archivos que garantizan disponibilidad, integridad y continuidad en la información de los procesos y estrategias que se ejecutan en la Contraloría General del Departamento.

SERVICIO	**Sitio Web**
DESCRIPCION	Portal web institucional de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. El objetivo más importante del portal web institucional es ofrecer a los usuarios un sitio dónde encontrar gran cantidad de información y brindar servicios como denuncias.
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	Acceso público, conformado por el portal web habilitando los diferentes servicios para usuarios externos.
IMPORTANCIA PARA LA CONTRALORIA	Alto - Habilita la publicación de las actividades que ejecuta la Contraloría, habilita los datos abiertos y los servicios para realizar reportes, consultas de estado y resultados de las investigaciones o procesos en curso en la Contraloría General del Departamento.

SERVICIO	**Sitio Intranet**
DESCRIPCION	Intranet es la plataforma virtual que usa la entidad con el fin de facilitar los procesos internos.
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	Tiene herramientas como la creación en línea de documentos Word, Excel o PowerPoint de forma colaborativa con coautoría en tiempo real, herramienta como compartir archivos con la estrategia de cero papel, herramienta de calendario compartido para notificar de actividades internas.
IMPORTANCIA PARA LA CONTRALORIA	Alto – Soporta la generación y gestión de información sobre los procesos que realizan los funcionarios de la Contraloría General del Departamento.

SERVICIO	**Hosting**
DESCRIPCION	Servicio de alojamiento en donde está alojado el sitio web y los correos electrónicos de la entidad.
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	Permite habilitar los servicios del portal web y web mail de la entidad.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

IMPORTANCIA PARA LA CONTRALORIA	Alto - Habilita y soporta la publicación del sitio web y el acceso a al correo electrónico de los funcionarios de la entidad.

SERVICIO	**Correo Electrónico**
DESCRIPCION	Sistema WEBMAIL, Correo electrónico basado web
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	Permite acceder a las cuentas de correo electrónico a través de una página web utilizando un navegador y sin descargar los mensajes al propio ordenador.
IMPORTANCIA PARA LA CONTRALORIA	Alto – soporta el proceso de comunicación de la entidad.

SERVICIO	**Antivirus**
DESCRIPCION	Antivirus propiedad de Kaspersky Lab, el sistema detecta y elimina virus informáticos y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás.
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	Todos los equipos de cómputo relacionados en el inventario de la entidad.
IMPORTANCIA PARA LA CONTRALORIA	Alto - Soporte a las políticas de seguridad de la información.

SERVICIO	**Atención PQRDS**
DESCRIPCION	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	Acceso público.
IMPORTANCIA PARA LA CONTRALORIA	Alto – Fundamental para la atención de los ciudadanos y clave por la complejidad de la información que se puede presentar.

7.6 Riesgos de TI

Son las amenazas y vulnerabilidades que pueden afectar la seguridad, integridad, disponibilidad y confidencialidad de las plataformas de información de la Contraloría General del Departamento, los riesgos pueden generar un gran impacto en las funciones y en la reputación de la entidad.

A continuación, se describen los riesgos TI que se pueden presentar:

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER154694
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

RIESGO	CAUSA	CONTROL
Acceso no autorizado	Omisión de los funcionarios a las buenas prácticas de seguridad de la información, enviar información confidencial por error, caer en trampas de phishing	Elaborar comunicaciones al interior de la entidad con las obligaciones y recomendaciones para materializar buenas prácticas sobre control de acceso y seguridad
Ciberataques	Ataques como el malware (virus, gusanos, troyanos), ransomware, phishing y ataques de denegación de servicio (DDoS) que pueden comprometer la seguridad de los sistemas, robar datos o bloquear el acceso a servicios críticos	Actualización regular de antivirus y antimalware. Controles a la protección de red, Firewall, restricción de acceso a servicios y puertos no esenciales. Monitoreo continuo para detectar actividades inusuales o sospechosas en las plataformas. Validación de los acuerdos de nivel de servicio de la empresa que brinda servicio del portal web.
Perdida de información	Ausencia de copias de respaldo actualizadas en los equipos que soportan la gestión documental de la entidad.	Establecer una periodicidad razonable para ejecutar Backups. Concientizar a los funcionarios de la importancia de la actividad. Establecer recordatorios para la ejecución de la actividad.
Fallas en los equipos de computo	Mantenimientos incompletos, finaliza la vida útil de los equipos, no se reportan fallas básicas	Ejecutar listas de chequeo en los mantenimientos revisando puntos clave (actualizaciones, fallas eléctricas, modelo y años de uso de los equipos).
Violación de datos	Cuando no se cumple la ley y se producen alteraciones de datos sensibles de la organización o personales, su pérdida o su filtración.	Control de acceso con validación o versionamiento de los archivos dejando registro de quien accede a los datos sensibles.

7.7 Análisis y aprovechamiento de la información

En una entidad dedicada al control y seguimiento fiscal como lo es la Contraloría General del Departamento es muy importante lograr tomar decisiones informadas, con soporte en datos precisos, de esta forma ser más eficiente y cumplir con los objetivos estratégicos.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

A continuación, se presentan las prácticas que consideramos importantes para apoyar la toma de decisiones, desde las pautas y el marco que brinda un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) en la política de Gobierno Digital en Colombia.

Identificación de Fuentes de Información

- Fuentes internas, identificación de los sistemas internos que generan datos relevantes para la entidad, como el sistema de auditoría, contabilidad y gestión de documentos.
- Fuentes externas, integración de datos provenientes de entidades externas, como bases de datos de otras entidades del gobierno, para complementar y validar la información disponible.

Estandarización y Normalización de Datos

- Establecimiento de estándares para la estructura y formato de los datos, asegurando coherencia y consistencia.
- Conversión de datos a un formato común para facilitar su comparación y análisis.

Análisis Descriptivo

- Identificar patrones y tendencias en los datos de auditoría y fiscalización.
- División de datos en segmentos para comprender mejor el desempeño y la eficacia de los procesos.

Análisis Predictivo

- Implementación de modelos predictivos para anticipar posibles problemas o áreas de riesgo en futuras auditorías.
- Utilización de técnicas de análisis predictivo para identificar tendencias en el comportamiento financiero y fiscal.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

Integración de Datos Abiertos

- Publicación de datos relevantes de la entidad en formatos abiertos para promover la transparencia y permitir el acceso a ciudadanos y otras entidades.

Seguridad de la Información

- Implementación de protocolos de seguridad para garantizar que solo personal autorizado tenga acceso a información confidencial.
- Utilización de técnicas de encriptación para proteger la integridad de los datos durante su transmisión y almacenamiento.

7.8 Desarrollo de las capacidades para la información

Bajo el compromiso que tiene la Contraria General del Departamento de fomentar y aplicar las prácticas que presenta la política de Gobierno Digital, se establecen los pasos para el momento en que la entidad determine la necesidad de mejorar las capacidades de sus funcionarios, buscando siempre utilizar eficazmente la información generada en los procesos de auditoría y fiscalización.

Evaluación de competencias de capacidades: Realizar una evaluación detallada de las competencias actuales del personal en el manejo de la información.

Identificar brechas de conocimiento y habilidades en el uso de herramientas tecnológicas y análisis de datos.

Diseño de programa de capacitación: Desarrollar un programa de capacitación adaptado a las necesidades específicas de la entidad.

Incluir módulos sobre herramientas de análisis de datos, tecnologías de la información aplicadas a la auditoría, y buenas prácticas en el manejo de la información.

Capacitación en herramientas específicas: Proporcionar formación detallada en herramientas específicas de análisis de datos, como Microsoft Excel avanzado, Power BI o herramientas de visualización de datos.

Realizar talleres prácticos para aplicar directamente los conocimientos adquiridos.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

Desarrollo de habilidades analíticas: Fomentar el desarrollo de habilidades analíticas para interpretar y contextualizar la información.

Realizar ejercicios prácticos que involucren el análisis de casos reales para fortalecer la toma de decisiones basada en datos.

Sesiones de aprendizaje continuo: Organizar sesiones de aprendizaje continuo, como seminarios o charlas, para mantener al personal actualizado sobre las últimas tendencias en tecnologías de la información y análisis de datos.

Evaluación de Resultados: Realizar evaluaciones periódicas para medir el progreso de los funcionarios en el desarrollo de capacidades.

Recopilar retroalimentación para ajustar el programa de capacitación según sea necesario.

Reconocimiento y Recompensas: Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas para aquellos funcionarios que demuestren habilidades destacadas en el uso efectivo de la información.

Incentivar la participación activa en programas de capacitación.

8. ESTRATEGIAS

Estrategias generales del área:

- Informar a los líderes de proceso las posibles mejoras que se pueden dar con el uso de las herramientas a disposición de la Contraloría General del Departamento. (intranet, software, telecomunicaciones, seguridad, servicios en la nube, página web).
- Establecer ANS para los servicios de tecnología.
- Apoyar y fomentar los espacios donde se puede generar transferencia de conocimiento con el uso de herramientas digitales a disposición de la Contraloría General del Departamento (gestión documental, caracterización de procesos, presentaciones).
- Fomentar el uso correcto de los dispositivos de sistemas para asegurar una mayor durabilidad en el tiempo.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

- Mantener la política de poco uso de papel en la impresión de documentos, impresión de doble cara, generación de archivos PDF con control de versión, uso de correo electrónico.
- Continuar con el mantenimiento de los equipos, actualización y soporte a fallas de los periféricos.
- Mantener el uso de los equipos UPS para soportar los momentos de fallas de corriente eléctrica y evitar daños permanentes.
- Mantener y fortalecer el sistema integrado de PQRD; rendición de cuentas; participación ciudadana y acceso a la información pública.
- Divulgación y capacitación sobre los servicios TI de la Contraloría General del Departamento.

9. INDICADORES

Indicadores básicos para medir el logro de los objetivos:

CATEGORÍA INDICADOR	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Estrategia TI	Nivel de ejecución del Plan Estratégico de TI	Mide el nivel de avance en la ejecución de los proyectos y actividades del plan estratégico de TI de la entidad
Estrategia TI	Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI	Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI que lo deberían recibir de acuerdo a la estrategia
Gestión TI	Disponibilidad de Sistemas de Información	Mide la disponibilidad de los sistemas de información que están en operación, con base en la plataforma tecnológica, durante un intervalo de tiempo de servicio acordado
Gestión TI	Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos en operación	Mide el porcentaje de servicios del catálogo servicios tecnológicos de la entidad que se encuentran en operación

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

Gestión TI	Nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos	Mide el nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos, en función de las incidencias reportadas vs. las incidencias resueltas en entornos productivos
Gestión TI	Porcentaje de ANS de disponibilidad que se cumplen	Mide la continuidad del servicio en relación al porcentaje de Acuerdos de Niveles de Servicio que se cumplen
Gestión TI	Nivel de cumplimiento de las actividades de formación y desarrollo TI	Mide el porcentaje de cumplimiento mediante la verificación de las acciones de formación realizadas en comparación con las planeadas

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

NOMBRE	PERIODO	FORMULA DE CÁLCULO	VARIABLE	FUENTE	UNIDAD DE MEDIDA	BUENO	INTERMEDIO	MALO	ROL RESPONSABLE SUGERIDO
Nivel de ejecución del Plan Estratégico de TI	Semestral	NEP = (AE / AP)* 100	NEP: Nivel de ejecución del Plan de Estratégico de TI AE: Número de actividades ejecutadas. AP: Número de actividades programadas	Plan estratégico de TI	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Funcionario encargado de la Gestión de Tecnología de la Entidad
Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI	Semestral	PSTI = (RS / DRS) * 100	PSTI: Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI RS: Número de procesos de la entidad que reciben soporte de TI DRS: Número de procesos de la entidad que deberían recibir soporte de TI ST= Número total de servicios de la entidad SL= Número de servicios digitales de la entidad.	Plan estratégico de TI	Porcentaje	90% - 100%	70% - 89%	0% - 69%	Funcionario encargado de la Gestión de Tecnología de la Entidad
Disponibilidad de Sistemas de Información	Mensual	DSI = ((TSA – TB) / TSA) *100	D = Porcentaje de disponibilidad de los sistemas de información en operación durante el intervalo de tiempo analizado. TSA: Tiempo de servicio acordado. TB: Sumatoria de los tiempos sin servicio.	Reporte de las herramientas de medición de condiciones de operación de la plataforma tecnológica de la entidad	Porcentaje	90% - 100%	70% - 89%	0% - 69%	Funcionario encargado de la administración de los Sistemas de Información

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER154694
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

NOMBRE	PERIODO	FORMULA DE CÁLCULO	VARIABLE	FUENTE	UNIDAD DE MEDIDA	BUENO	INTERMEDIO	MALO	ROL RESPONSABLE SUGERIDO
Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos en operación	Semestral	SCO = (SO/SC) *100	SCO= Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos de la entidad en operación. SO: Número de servicios tecnológicos en operación dentro de la entidad. SC: Número de servicios tecnológicos del catálogo de servicios de la entidad.	Catálogo de Servicios Tecnológicos	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Funcionario encargado de la administración de los Servicios Tecnológicos
Nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos	Mensual	CS = (IS/IR) *100	CS: Efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos. IR: Incidencias reportadas IS: Incidencias solucionadas.	Herramientas de seguimiento de registro de incidencias de operación de la plataforma tecnológica de la entidad.	Porcentaje	90% - 100%	70% - 89%	0% - 69%	Funcionario encargado de la administración de los Servicios Tecnológicos
Porcentaje de ANS de disponibilidad que se cumplen	Semestral	PANS = (ANSC / ANSP) * 100	PANS: Porcentaje de ANS de disponibilidad que se cumplen. ANSC: Número de ANS de disponibilidad que se cumplen. ANSP: Número de ANS de disponibilidad planeados. HE: Número Total de horas ejecutadas. Sumatoria de todas las horas efectivamente ejecutadas en el desarrollo de competencias de TI durante el período analizado.	Herramientas de seguimiento de registro de incidencias de operación de la plataforma tecnológica de la entidad.	Porcentaje	90% - 100%	70% - 89%	0% - 69%	Funcionario encargado de la administración de los Servicios Tecnológicos

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

NOMBRE	PERIODO	FORMULA DE CÁLCULO	VARIABLE	FUENTE	UNIDAD DE MEDIDA	BUENO	INTERMEDIO	MALO	ROL RESPONSABLE SUGERIDO
			FC: Número de funcionarios capacitados. Número total de funcionarios capacitados en competencias TI, durante el período analizado.						
Nivel de cumplimiento de las actividades de formación y desarrollo TI	Semestral	NCD = (AE/AP)*100	NCD: Nivel de cumplimiento de las actividades de formación y desarrollo. AE: Número de acciones de formación ejecutadas. Acciones de formación ejecutadas dentro del plan de formación y desarrollo formulado para el desarrollo de capacidades y competencias TI. AP: Número de acciones de formación planificadas. Acciones relacionadas en el plan para el desarrollo de competencias TI.	Plan de formación anual para el desarrollo de capacidades y competencias TI	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Funcionario encargado de la coordinación del Uso y Apropiación de la tecnología

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

10. ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN DE LAS TI

Mejorar la eficiencia operativa, la transparencia y la prestación de servicios de la Contraloría General del Departamento a través de la implementación y apropiación efectiva de las tecnologías de la información.

10.1 Diagnóstico y Evaluación

Realizar un Análisis del Estado Actual: Evaluar el estado actual de la infraestructura tecnológica, las habilidades del personal sobre las plataformas TI y las necesidades de los usuarios para identificar las áreas de mejora.

Encuestas y Consultas: Realizar encuestas y consultas periódicas a los funcionarios y usuarios para comprender sus necesidades y desafíos en relación con la tecnología.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

10.2 Desarrollo de Capacidades

Programas de Capacitación Continua: Establecer programas de capacitación para empleados en el uso efectivo de herramientas de TI, seguridad informática y mejores prácticas.

Compartir Conocimientos Internos: Implementar plataformas internas, como intranet donde los funcionarios pueden compartir conocimientos y experiencias sobre el uso efectivo de la tecnología.

Participación en Eventos Tecnológicos: Fomentar la participación de los empleados en conferencias, seminarios y eventos tecnológicos a nivel nacional para mantenerse al día con las últimas tendencias y tecnologías emergentes.

10.3 Modernización de Infraestructura:

Actualización Tecnológica: Invertir en la actualización de hardware y software obsoletos para garantizar un entorno informático eficiente y seguro.

Priorizar las actualizaciones basadas en la criticidad para las operaciones y en función de las metas de la entidad.

Reacondicionamiento de Equipos: Reacondicionar equipos existentes cuando sea posible, actualizando componentes como discos duros y memoria para extender su vida útil.

Análisis de Tráfico: Realizar análisis de tráfico de red para identificar cuellos de botella y optimizar la red para un rendimiento eficiente.

Adopción de Cloud Computing: Explorar y evaluar la posibilidad de soluciones en la nube para almacenamiento de datos, colaboración y aplicaciones, para mejorar la accesibilidad y la escalabilidad.

Actualizaciones de Seguridad: Garantizar que todas las actualizaciones de seguridad estén al día para proteger la infraestructura contra posibles amenazas.

Monitoreo y Mantenimiento Proactivo: Utilizar herramientas de monitoreo para supervisar la infraestructura y detectar problemas antes de que se conviertan en fallas mayores.

Establecer un programa regular de mantenimiento preventivo para identificar y resolver problemas antes de que afecten el rendimiento.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

10.4 Desarrollo de Aplicaciones y Plataformas:

Desarrollo de Aplicaciones Internas: Desarrollar aplicaciones internas personalizadas para mejorar la eficiencia operativa y la interacción con los usuarios.

Emplear herramientas de desarrollo de código abierto y gratuitas para crear aplicaciones internas que mejoren los procesos administrativos y la comunicación interna.

Plataforma de Interacción con Ciudadanos: Mantenimiento a la plataforma web de la Contraloría General del Departamento para que los ciudadanos continúen accediendo a servicios, presenten quejas y obtengan información de manera fácil y segura.

Páginas Web Responsivas: Desarrollar aplicaciones móviles simplificadas como páginas web responsivas, asegurando que los ciudadanos puedan acceder a los servicios desde sus dispositivos móviles sin necesidad de descargar aplicaciones específicas.

Evaluación y Mejora Continua: Retroalimentación ciudadana, recopilar comentarios de los usuarios y ciudadanos para identificar problemas y áreas de mejora, priorizando las actualizaciones basadas en esta retroalimentación.

10.5 Seguridad y Protección de Datos:

Implementar Políticas de Seguridad: Establecer y mantener las políticas de seguridad de TI claras que aborden el acceso, la contraseña, la protección contra malware y las políticas de privacidad de datos.

Cumplimiento Normativo: Asegurar que las políticas cumplen con las leyes y regulaciones colombianas sobre protección de datos, como la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Monitoreo Continuo: Implementar sistemas de monitoreo de seguridad en tiempo real para identificar y responder rápidamente a posibles amenazas informáticas.

Sensibilización de Empleados: Capacitar a los empleados sobre las políticas de seguridad, la importancia de proteger los datos sensibles, destacando amenazas como phishing y prácticas seguras en el manejo de datos.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

Respuesta a Incidentes y Continuidad del Negocio: Establecer un plan de respuesta a incidentes que incluya pasos detallados para manejar y mitigar violaciones de seguridad, así como la notificación adecuada a las partes afectadas.

Auditorías de Seguridad Regulares: Realizar auditorías de seguridad para identificar vulnerabilidades y debilidades en el sistema de seguridad.

Protección de Privacidad del Ciudadano: Ser transparente con los ciudadanos sobre cómo se recopilan, almacenan y utilizan sus datos, proporcionando información clara sobre las políticas de privacidad.

Protección Técnica de Datos: Encriptar datos en reposo y en tránsito para protegerlos contra accesos no autorizados, utilizando algoritmos fuertes y certificados SSL/TLS.

Implementar firewalls actualizados y software antivirus para detectar y prevenir intrusiones y malware.

10.6 Promoción de la Cultura Digital:

Campañas de Concienciación: Campañas de concienciación sobre seguridad informática y uso responsable de la tecnología para funcionarios.

Contenidos Educativos Multimedia: Desarrollar videos educativos, infografías y/o tutoriales interactivos que expliquen conceptos tecnológicos de manera fácil de entender.

10.7 Evaluación y Mejora Continua:

Indicadores de Desempeño: Establecer KPIs para evaluar la eficacia de la estrategia, como la satisfacción del usuario, la eficiencia operativa y la seguridad de la información.

Revisiones Periódicas: Realizar revisiones regulares de la estrategia, identificar áreas de mejora y ajustar las acciones en consecuencia.

Encuestas Post-Evento: Realizar encuestas de satisfacción después de cada evento de capacitación para evaluar la efectividad de los programas y recopilar comentarios sobre áreas de mejora.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER154694
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

10.8 Resultados Esperados:

- Mejora significativa en la eficiencia operativa y en la prestación de servicios a los ciudadanos.
- Mayor participación y satisfacción de los ciudadanos debido a la facilidad de acceso a los servicios en línea.
- Reducción de los riesgos de seguridad informática y protección efectiva de los datos de la entidad y de los ciudadanos, protegiéndolos contra amenazas internas y externa.
- Desarrollar una conciencia sobre la seguridad entre los funcionarios, lo que reduce las amenazas internas y mejora la seguridad general.
- Identificar oportunidades específicas para mejorar la infraestructura, las habilidades y la participación ciudadana, maximizando el impacto de la estrategia de Gobierno Digital.

Esta estrategia detallada para el uso y apropiación de tecnologías de la información proporciona un enfoque sistemático y orientado a resultados para mejorar la capacidad de la entidad para aprovechar las tecnologías de la información de manera efectiva, segura y beneficiosa para todos los interesados involucrados.

11. COMUNICACIÓN DEL PETI

11.1 Objetivos de la comunicación

- Informar a los funcionarios de la Contraloría General del Departamento detalles de la estrategia de tecnología de la información.
- Garantizar que la información relacionada con las tecnologías de la información sea clara, accesible y comprensible.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694

11.2 Audiencia

El público objetivo de este plan de comunicación son todos los colaboradores de la Contraloría General del Departamento.

11.3 Estrategias de comunicación

Establecer canales de comunicación interna efectivos, como intranet, para mantener a los funcionarios informados sobre las iniciativas tecnológicas, políticas de seguridad y cambios en los sistemas.

11.4 Canales de comunicación

Los canales o medios de comunicación se seleccionan tiendo en consideración que están disponibles sobre a infraestructura de la Contraloría General del Departamento, adicional a esto tienen un objetivo fundamental y es fomentar participación en los procesos digitales que tiene la entidad.

CANAL	ACTIVIDAD
Página Web	Publicación de la última versión del plan estratégico de tecnologías de la información en la sección “Planeación, Gestión y Control” Banners relacionados con los servicios digitales que presta la Entidad.
Intranet	Divulgación de contenidos relacionados con los sistemas de información.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

SC-CER154694