



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

# Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2024 - 2027

PETI



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

## Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI

### ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
LAS COMUNICACIONES

Aprobado por:

CONSEJO SUPERIOR DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
(Acta de reunión núm. 4137.020.1.5.01 del 25 de enero de 2024).

Revisado y validado por:

ALEXANDER MONDRAGÓN VALENCIA

Director del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las  
Comunicaciones

ERMILSON DÍAZ MARTINEZ

Subdirector de Tecnología Digital

LEONIDAS ANDRADE OTALORA

Profesional Especializado

Control de versiones

Versión	Observaciones
1.0 (Enero 18 de 2024)	Primera Versión Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, PETI 2024 - 2027, Basado en el Plan Operativo Anual de inversiones 2024



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

## Contenido

1.	Introducción	4
2.	Objetivo del Documento	5
3.	Alcance del Documento	6
4.	Metodología	6
5.	Contexto Normativo	6
6.	Estructura Organizacional	7
6.1	Estructura Organizacional de la Entidad	7
6.2	Estructura Organizacional del Departamento Administrativo de las de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	9
6.3	Modelo Operativo	11
6.4	Política de Gobierno Digital en la Alcaldía de Santiago de Cali	13
7.	Portafolio (Proyectos) PETI	14
8.	Indicadores PETI	14
9.	Plan de comunicaciones	20
10.	Bibliografía	21

## Tabla de Anexos

Anexo A - Contexto Normativo

Anexo B - Indicadores PETI 2016 – 2019

Anexo C - Portafolio de Proyectos 2024



## 1. Introducción

El Decreto 767 de 2022, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar las entidades en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, así mismo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial V 3.0 es uno de los pilares de este habilitador.

El área de TI de la entidad, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información (2024 -2027), tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

Este Plan Estratégico de Tecnologías de la Información V1 está alineado con Plan Operativo Anual de inversiones 2024, teniendo en cuenta que se está construyendo la estrategia Institucional 2024 - 2027 donde se está teniendo en cuenta el análisis de la situación actual, la arquitectura actual de gestión de TI, la arquitectura destino de gestión de TI, Brechas, Marco Normativo. Con el fin de establecer las iniciativas estratégicas de TI, el portafolio de proyectos y su hoja de ruta a corto, mediano y largo plazo, así como los indicadores para hacer seguimiento al cumplimiento de la estrategia y la gestión de TI.

La estructuración y la puesta en ejecución del PETI cuenta con importantes beneficios



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

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 de la Oficina de Sistemas y la tecnología para apoyar la estrategia y modelo operativo de la entidad
- 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 de la Oficina de Sistemas y finalmente proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

Es así como el presente documento, denominado “PETI” se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, sus guías y plantillas y funge como uno de los artefactos o productos definidos para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta la Alcaldía de Santiago de Cali, en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital.

## 2. Objetivo del Documento

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa el norte a seguir por la entidad durante el periodo (2024 – 2027) y recoge las preocupaciones y oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital.



### 3. Alcance del Documento

Este documento describe el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante PETI) de la Alcaldía de Santiago de Cali que expresa la Estrategia de TI del Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC). El PETI V1 comprende las estrategias proyectadas para el 2024 y será la ruta inicial, durante la construcción de la Planeación Estratégica de la Entidad y del Territorio en el periodo 2024 - 2027.

### 4. Metodología

El PETI V1 se formuló basado en el POAI 2024, donde se identificaron los proyectos que tienen componentes tecnológicos y se constituyó como el primer insumo para proporcionar una base sólida de entendimiento de las iniciativas existentes en tecnologías de la información.

### 5. Contexto Normativo

El presente PETI está alineado bajos los preceptos para el desempeño de las funciones del Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la modernización y transformación digital de la Alcaldía Santiago de Cali, se tiene en cuenta los lineamientos de la OCDE en su política Gobierno Digital para Colombia atendiendo los siguientes puntos:

En el “Anexo A - Contexto Normativo”, se presentan las normas a considerar aplicables con respecto a la elaboración del documento PETI y otras regulaciones que se reconocen como relevantes para el distrito de Santiago de Cali, vigentes a diciembre de 2024.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

## 6. Estructura Organizacional

### 6.1 Estructura Organizacional de la Entidad

A través del Decreto Extraordinario No. 411.020.0516 de 2016 se determina una nueva estructura de la Administración Central y las funciones de sus dependencias, dando origen al establecimiento de quince (15) Secretarías de Despacho, nueve (9) Departamentos Administrativos, catorce (14) entidades descentralizadas y cuatro (5) Unidades Administrativas Especiales.



# Estructura organizacional



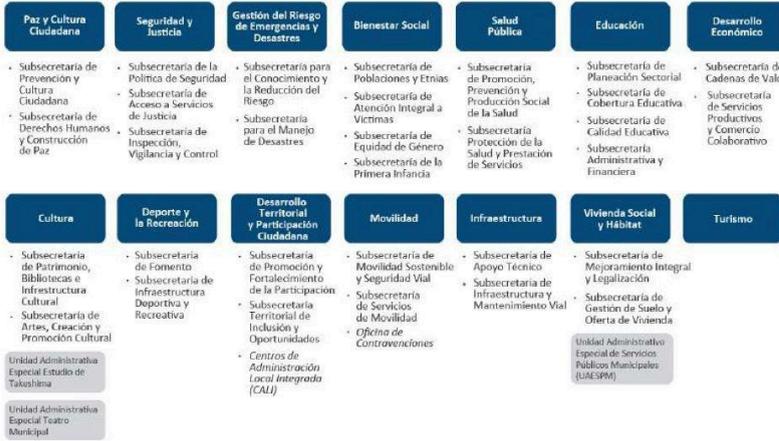
## Despacho del Alcalde

### Secretaría de Gobierno

- Oficina de la Secretaría Privada
- Oficina de Relaciones y Cooperación
- Oficina Asesora de Transparencia
- Oficina de Comunicaciones

9	Departamento Administrativo	15	Secretaría de Despacho
5	Unidad Administrativa Especial	14	Entidades Descentralizadas (Adscritas o Vinculadas)

### Secretarías



### Departamentos Administrativos



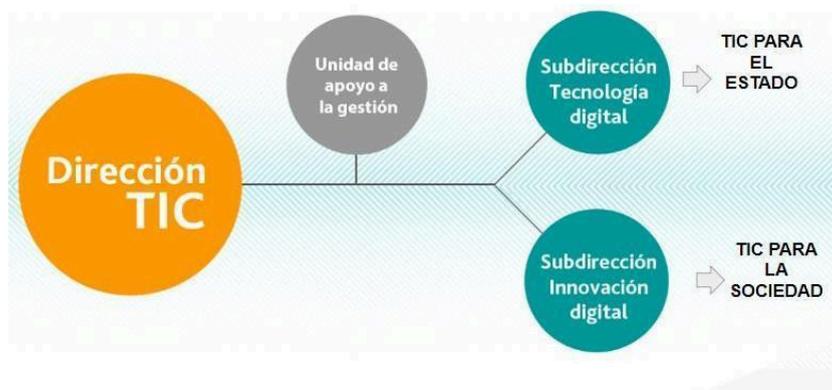
### Entidades Descentralizadas (Adscritas o Vinculadas)



La estructura organizacional de la Alcaldía de Santiago de Cali es definida en el Decreto Municipal 0516 de 2016. Fuente: Intranet Municipal.

## 6.2 Estructura Organizacional del Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

El Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, fue creado mediante el Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016, inicio a funcionar el 1 de Enero de 2017 y es el organismo encargado de liderar la gestión estratégica y operativa de las tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de políticas, planes, programas y proyectos que estén alineados a los planes estratégicos del municipio y al modelo integrado de gestión de la entidad; buscando impulsar transformaciones sociales, incrementar la eficiencia de la Administración Municipal, reducir los riesgos de corrupción y mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía. La estructura de Datic está conformada por la Subdirección de Innovación Digital, Subdirección de Tecnología Digital y la Unidad de Apoyo a la Gestión.



*Estructura del Departamento Administrativo de TIC de la Alcaldía Santiago de Cali. Fuente: elaboración propia.*

Para ver en detalle toda la estructura organizacional de la Alcaldía de Santiago de Cali, se puede remitir al siguiente enlace:

<https://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/loader.php?IServicio=Tools2&ITipo=descargas&IFuncion=descargar&idFile=74923>

La siguiente tabla presenta las funciones asociadas al Gobierno y Gestión TI de Datic



**ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

Unidad Organizacional	Función	Observaciones
Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	Impartir lineamientos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Municipio de Santiago de Cali y verificar su cumplimiento.	Gobierno de TI Gestión TI
	Definir, implementar y actualizar la arquitectura empresarial de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Alcaldía de Santiago de Cali y los planes que se deriven de esta.	Gestión TI
	Asegurar que todos los proyectos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que se desarrollen en el Municipio de Santiago de Cali sean compatibles, interoperables e integrables con los sistemas existentes.	Gestión TI
	Asesorar y emitir concepto técnico para la adquisición de commodities de bienes y servicios relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, que se pretendan realizar en el Municipio de Santiago de Cali, de acuerdo a la arquitectura empresarial y a los lineamientos definidos previamente por este Departamento.	Gestión TI
	Impartir lineamientos en materia de tecnología digital para el intercambio, pertinencia, calidad, oportunidad y seguridad de la información.	Gestión TI
	Gestionar la seguridad informática en cada uno de los componentes de tecnología para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.	Gestión TI
	Formular políticas orientadas al uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones.	Gobierno de TI
Subdirección de Innovación Digital	Identificar y proponer nuevas tecnologías que permitan mejorar el desempeño y la eficiencia de los organismos que conforman la Administración Municipal.	Gestión TI
	Realizar investigación para identificar y proponer soluciones tecnológicas orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas.	Gestión TI
	Propiciar espacios intersectoriales e interinstitucionales para el desarrollo del ecosistema de innovación digital de la ciudad-región.	Gestión TI
	Estandarizar el uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones y de los servicios digitales en la Alcaldía de Santiago de Cali e incentivar su apropiación por parte de los servidores públicos.	Gestión TI Uso y apropiación
	Desarrollar y ejecutar programas de formación para fortalecer las competencias de las personas en relación con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sin perjuicio de la competencia que tienen los demás organismos del Municipio de Santiago de Cali.	Uso y Apropiación
Proponer la formulación de políticas orientadas al uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones.	Gobierno de TI	
Subdirección de Tecnología Digital	Desarrollar, implementar, mantener y administrar la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de la entidad en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y de los acuerdos de niveles de servicio establecidos con los diversos organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali.	Gestión TI



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

	Administrar e impartir los lineamientos para el uso de las redes de telecomunicación internas de la Alcaldía de Santiago de Cali, así como la Red Municipal Integrada REMI y los puntos de acceso inalámbricos públicos WiFi de la ciudad.	Gestión TI
	Definir los criterios técnicos para la adquisición de sistemas e infraestructura de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Alcaldía de Santiago de Cali y verificar su cumplimiento, así como sustanciar los conceptos técnicos que en la materia deba emitir el Director del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Gestión TI
	Emitir concepto técnico, asesorar y apoyar técnicamente a las organismos y organismos en la adquisición de sistemas e infraestructura de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y en la supervisión de los mismos.	Gestión TI
	Diseñar y mantener los servicios tecnológicos ofrecidos a los organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali.	Gestión TI

*Funciones asociadas al Gobierno y Gestión TI de DATIC. Fuente: elaboración propia a partir del Decreto Extraordinario No. 411.020.0516 de 2016.*

### 6.3 Modelo Operativo

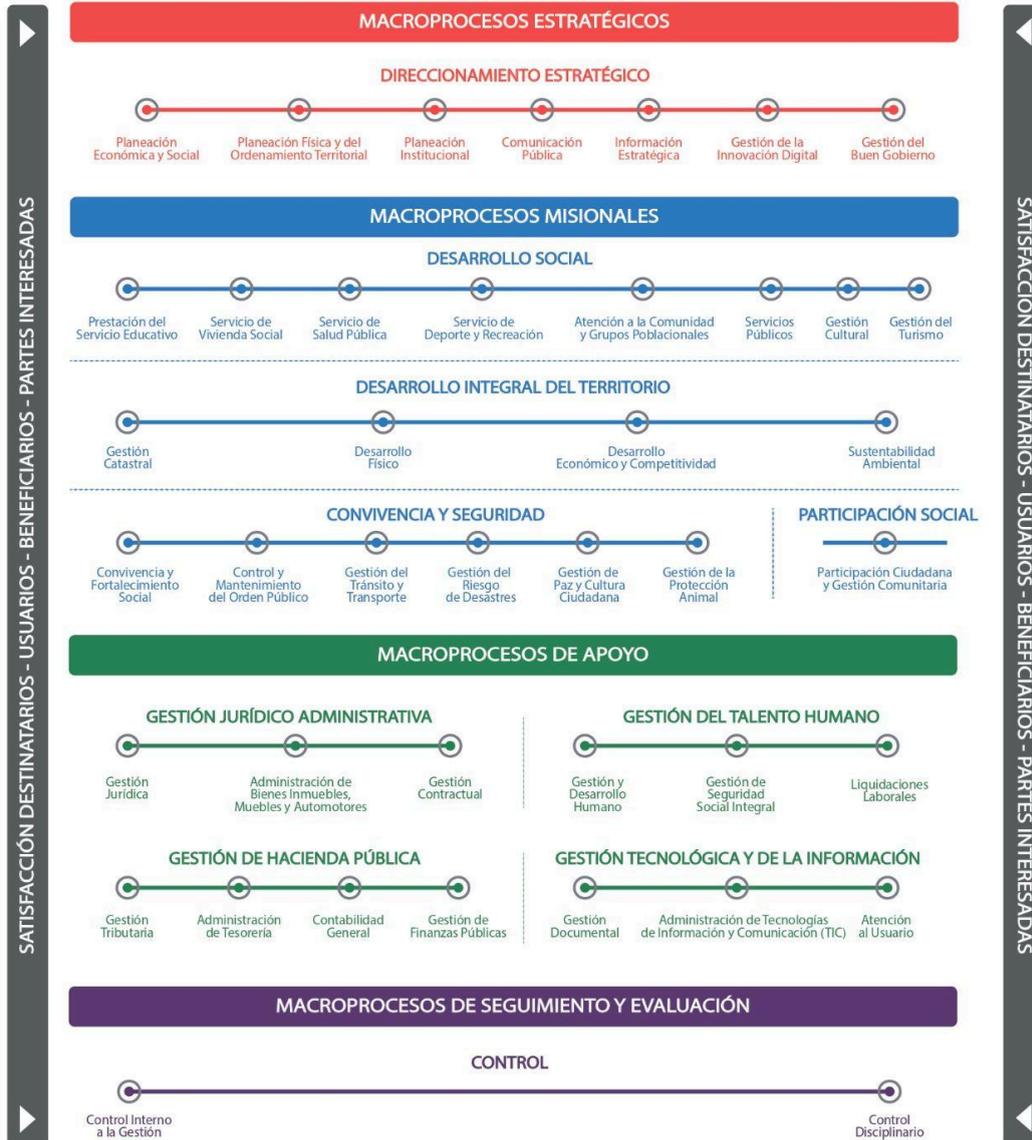
La Alcaldía de Santiago de Cali tiene implementado un modelo de operación por procesos, el cual permite una mejor articulación entre las organismos bajo una visión sistemática orientada al ciudadano, actualmente contempla:



# Mapa de Procesos

de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali (Versión 11)

Desde el enfoque por procesos, nuestras funciones y organismos se agrupan y representan en un modelo conformado por procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y evaluación



**ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI**  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN  
INSTITUCIONAL

Modelo de Operación por Procesos de la Alcaldía Santiago de Cali. Fuente: DARUMA

Los cuales se categorizan en 4 grandes macroprocesos: Estratégicos, Misionales, Apoyo



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

y Control (toda la información del MOP de la Alcaldía de Santiago de Cali, se puede consultar en el siguiente Link de DARUMA:

[https://sig.cali.gov.co/uploads/staff/assets/user7634/Mapa%20de%20procesos\\_page-0001.jpg](https://sig.cali.gov.co/uploads/staff/assets/user7634/Mapa%20de%20procesos_page-0001.jpg)

La Alcaldía de Santiago de Cali tiene implementado un modelo de operación por procesos el cual permite una mejor articulación entre las dependencias bajo una visión sistemática orientada al ciudadano, actualmente contempla:

- 10 Macroprocesos
- 41 procesos
- 119 Subprocesos
- 811 Procedimientos

#### **6.4 Política de Gobierno Digital en la Alcaldía de Santiago de Cali**

El Departamento Administrativo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, forma parte del Modelo Integrado de planeación y Gestión (MIPG) y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional en la dimensión operativa de Gestión para el Resultado con Valores, establecida mediante el Decreto 1008 de 2018 (cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, “Decreto Único Reglamentario del sector TIC”, específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2).

El Departamento Administrativo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, forma parte del Modelo Integrado de planeación y Gestión (MIPG) y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional en la dimensión operativa de Gestión para el Resultado con Valores, establecida mediante el Decreto 1008 de 2018 (cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, “Decreto Único Reglamentario del sector TIC”, específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2).

En este sentido, el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

Comunicaciones para dar cumplimiento con la implementación de la Política de Gobierno a nivel institucional, utilizará como insumo el Autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital y resultados del FURAG de vigencias pasadas. Con base a esto permitirá tener una ruta de trabajo el cual se llevará a cabo con algunos organismos de la entidad que desde su competencia estará en las mesas de trabajo, una vez establecida el plan de trabajo se estará rindiendo un resultado semestral ante el Comité de Asistencia Técnica de la Política y ante el Consejo Superior Administrativo, para rendir informes gerenciales sobre la implementación del avance del Plan de Trabajo de Gobierno Digital.

## **7. Portafolio (Proyectos) PETI**

Los proyectos que se establecieron para cumplir con los Objetivos y las Metas establecidas, de acuerdo a las necesidades detectadas dentro de los organismos con algún componente TI, los cuales se exportaron del sistema SGAFT - SAP que fueron marcados en alguna de sus actividades que tienen un componente TI y se consolidaron en el “Anexo I - Portafolio de Proyectos 2024”

El seguimiento a la ejecución de los proyectos se realizará con los datos de los reportes de la ejecución presupuestal entregado por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

## **8. Indicadores PETI**

A continuación se presentan los indicadores establecidos en el PETI, los cuales serán medidos y monitoreados en el marco de las actividades de seguimiento al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

INDICADOR 1			
ID	Nombre	Categoría	Tipo
01	Avance de la ejecución presupuestal en proyectos TI	Proyectos de TI	Gestión
Descripción			
Mide el porcentaje de avance de la ejecución presupuestal en proyectos de TI de la entidad			
Variables		Fuente	
AEP = Avance de la ejecución presupuestal		-Reporte del estado del portafolio de proyectos - Seguimiento y evaluación que realiza el Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
CE = Acumulado de la ejecución presupuestal (presupuesto ejecutado) de Proyectos Iniciados			
VP = Valor presupuestado definitivo de Proyectos Iniciados			
Fórmula de Cálculo		Periodicidad	
AEP = (CE/VP) * 100		Anual	
Unidad de Medida	Rangos		
Porcentaje	Bueno	Intermedio	Malo
	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%
Responsable del Análisis			
Departamento Administrativo de las TIC (Equipo de control y seguimiento de los proyectos TI)			



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

INDICADOR 2			
ID	Nombre	Categoría	Tipo
02	Avance en la implementación de la política de gobierno digital en la entidad	Estrategia de TI	Resultado
Descripción			
Mide el avance en la implementación de la política de gobierno digital en la entidad según los resultados obtenidos en FURAG - deben ser contrastados con los avances esperados de acuerdo al decreto 1078 de 2015 (Artículo 2.2.9.1.3.2).			
Variables		Fuente	
No Aplica		FURAG: Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión	
Fórmula de Cálculo		Periodicidad	
No Aplica		Anual	
Unidad de Medida	Rangos		
Porcentaje	Bueno	Intermedio	Malo
	71% - 100%	50% - 70%	0% - 49%
Responsable del Análisis			
Departamento Administrativo de las TIC (Líder Política de Gobierno Digital)			



INDICADOR 3			
ID	Nombre	Categoría	Tipo
03	Disponibilidad de los Servicios TI	Gestión de TI	Resultado
Descripción			
Medir la disponibilidad de los servicios de tecnología de la información priorizados por el proceso de Administración de las TIC definidos en cada vigencia como son SAP, DARUMA, Orfeo, Directorio Activo y Portal Web que impactan los procesos de la organización.			
Variables		Fuente	
DSTI = Disponibilidad de servicios de TI		Datos consolidados en hoja de calculo - Disponibilidad_servicios_AAAA_MM_DD.xls	
V1 = Ideal de horas totales que debe estar disponible el servicio al mes			
V2 = horas de indisponibilidad por fallo o mantenimiento			
Fórmula de Cálculo		Periodicidad	
DSTI = $((V1-V2)/V1) * 100$		Semestral	
Unidad de Medida	Rangos		
Porcentaje	Bueno	Intermedio	Malo
	98% - 100%	95,8% - 98%	0% - 95,8%
Responsable del Análisis			
Departamento Administrativo de las TIC (Líder de proceso administración de las TIC)			



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

INDICADOR 4			
ID	Nombre	Categoría	Tipo
04	Solicitudes cerradas oportunamente en la mesa de servicios TI	Gestión de TI	Resultado
Descripción			
Mide la eficiencia en la atención de solicitudes de la mesa de servicios IT			
Variables		Fuente	
SCO= Solicitudes Cerradas Oportunamente en la Mesa de Servicios de TI		-Reporte de las herramientas de medición de condiciones de operación de la plataforma tecnológica de la entidad - Reportes aplicativo mesa de servicio IT - MARI	
V1 = Número de solicitudes en mesa de servicios TI cerradas oportunamente			
V2 = Número de solicitudes en la mesa de servicios TI cerrados			
Fórmula de Cálculo		Periodicidad	
SCO = $(V1/V2) * 100$		Semestral	
Unidad de Medida	Rangos		
Porcentaje	Bueno	Intermedio	Malo
	84% - 100%	83,7% - 83,9%	0% - 83,6%
Responsable del Análisis			
Departamento Administrativo de las TIC (Líder de proceso administración de las TIC)			



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

INDICADOR 5			
ID	Nombre	Categoría	Tipo
05	Solicitudes cerradas en la mesa de servicios ti	Gestión de TI	Resultado
Descripción			
Mide la eficacia en la atención de solicitudes de la Mesa de Servicios TI			
Variables		Fuente	
SC= Solicitudes Cerradas en la Mesa de Servicios de TI		-Reporte de las herramientas de medición de condiciones de operación de la plataforma tecnológica de la entidad - Reportes aplicativo mesa de servicio IT - MARI	
V1 = Número de solicitudes en mesa de servicios TI cerradas			
V2 = Número de solicitudes en la mesa de servicios TI creados			
Fórmula de Cálculo		Periodicidad	
SC = (V1/V2) * 100		Semestral	
Unidad de Medida	Rangos		
Porcentaje	Bueno	Intermedio	Malo
	94% - 100%	93.3% - 93.9%	0% - 93.2%
Responsable del Análisis			
Departamento Administrativo de las TIC (Líder de proceso administración de las TIC)			



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

INDICADOR 6			
ID	Nombre	Categoría	Tipo
06	Productividad en la atención de las solicitudes creadas en la mesa de servicios IT	Gestión de TI	Gestión
Descripción			
Mide la productividad (efectividad) en la atención de solicitudes al presentar el porcentaje de solicitudes que fueron cerradas oportunamente del total que fueron creadas.			
Variables		Fuente	
PAS=Productividad en la atención de las solicitudes creadas en la Mesa de Servicios de TI		-Reporte de las herramientas de medición de condiciones de operación de la plataforma tecnológica de la entidad - Reportes aplicativo mesa de servicio IT - MARI	
V1 = Número de solicitudes en mesa de servicios TI cerrados oportunamente			
V2 = Número de solicitudes en la mesa de servicios TI creados			
Fórmula de Cálculo		Periodicidad	
PAS = (V1/V2) * 100		Semestral	
Unidad de Medida	Rangos		
Porcentaje	Bueno	Intermedio	Malo
	78% - 100%	77,90%	0% - 77,8%
Responsable del Análisis			
Departamento Administrativo de las TIC (Líder de proceso administración de las TIC)			

## 9. Plan de Comunicaciones

El Plan de Comunicaciones se publicará en conjunto con la segunda versión del PETI, de tal manera que esté armonizado con la estrategia Institucional 2024 - 2027



## 10. Bibliografía

Alcaldía Santiago de Cali. (2019). *Diagnóstico Ciudad Inteligente* (pp. 17-18). Santiago de Cali.

Alcaldía de Santiago de Cali. 28 de septiembre de 2016. Decreto Extraordinario 411.0.20.0516. Boletín Oficial de Publicaciones de la Alcaldía de Santiago de Cali.

Recuperado de:

[https://www.cali.gov.co/aplicaciones/boletin\\_publicaciones/imagenes\\_documentos/documentold9876.pdf](https://www.cali.gov.co/aplicaciones/boletin_publicaciones/imagenes_documentos/documentold9876.pdf)

Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2019). *Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial* (p. 3). Bogotá D.C.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2019). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión* (pp. 7, 8, 11). Bogotá D.C.

Departamento Nacional de Planeación. (2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Pacto por Colombia, pacto por la equidad*. (pp. 122-126, 130-136, 164-168). Bogotá D.C.

Función Pública. (2019). Recuperado 24 de febrero de 2020, de [Funcionpublica.gov.co](https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/inicio) website: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/inicio>

Gobernación del Valle del Cauca. (2015). *Actualización del Plan Maestro de Desarrollo Regional del 2015 con proyección al 2032* (pp. 20, 26, 27). Santiago de Cali.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2019). *Manual de Gobierno Digital* (pp. 14, 16). Bogotá D.C.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2019). *Modelo de territorios y ciudades inteligentes* (pp. 9-11, 16-21, 27-28). Bogota D.C.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (s.f.). Zonas Wi-Fi. Recuperado 24 de febrero de 2020, de Colombia TIC website: <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-36408.html>

Organización de Cooperación y Desarrollo económico, & Oficina de Estadísticas de las Comunidades Europeas. (2005). *Manual de Oslo* [Ebook] (3rd ed., p. 37-49). Retrieved from: <https://otl.uach.cl/wp-content/uploads/2013/11/Manual-de-Innovacion-de-Oslo.pdf>  
<http://www.itq.edu.mx/convocatorias/manualdeoslo.pdf>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2023). Manual de Gobierno Digital. Gobierno Digital. Recuperado de: <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/w3-multipropertyvalues-533219-533236.html>