



# Anexo B - Indicadores PETI 2023

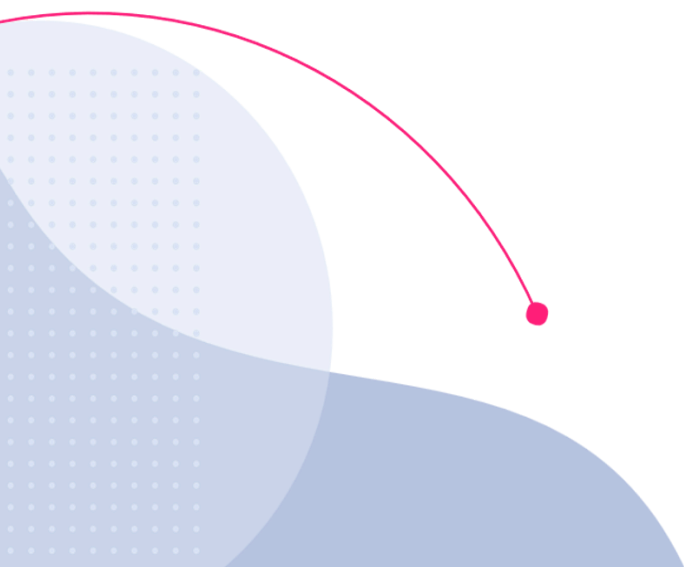
Plan Estratégico de  
Tecnologías de la  
Información

PETI

2024

2027

Departamento Administrativo  
de las Tecnologías de la  
Información y la Comunicación



El Plan de Desarrollo Municipal de Santiago de Cali 2020- 2023 se basó en continuar con la transformación digital de los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollando su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se pensaba en tecnología, liderar las iniciativas de TI que se derivaron en soluciones reales para la mejorar la capacidad de transformar su gestión

Dichas Metas se tomaron como los indicadores del PETI2023, su respectivo cumplimiento al finalizar el periodo fue:

El primer indicador que se presenta corresponde al Avance a la ejecución presupuestal en los proyectos TI.

INDICADOR 3			
ID	Nombre	Categoría	Tipo
03	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		Semestral	
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)			

Para el primer semestre el resultado del indicador fue de 59.2% con un rango de cumplimiento intermedio, dado que los organismos se encuentran en proceso de ejecución. Para el segundo semestre el resultado del indicador fue de 95,52% con un rango Bueno de acuerdo con los rangos definidos

INDICADOR 5			
ID	Nombre	Categoría	Tipo
05	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)			

El resultado del Furag el resultado de la política de gobierno digital obtuvo un resultado del 81,3%, con un rango de cumplimiento bueno.

Esta es una línea base para el nuevo Gobierno, teniendo en cuenta que esta medición no es comparable con las otras vigencias, pues cambió la metodología de medición y por otra parte con la expedición del Decreto 767 de 2022, se modificó la estructura.

INDICADOR 6			
ID	Nombre	Categoría	Tipo
06	Disponibilidad de los Servicios TI	Gestión de TI	Resultado
Descripción			
Medir porcentaje de disponibilidad de las aplicaciones de gestión documental, portal municipal y directorio activo ofrecidos a los procesos internos de la organización			
Variables		Fuente	
DSTI = Disponibilidad de servicios de TI		-Reporte de las herramientas de medición de condiciones de operación de la plataforma tecnológica de la entidad - Datos obtenidos del aplicativo Zabbix y base de Datos	
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		Mensual	
Unidad de Medida	Rangos		
Porcentaje	Bueno	Intermedio	Malo
	99,6% - 100%	NA	0% - 99,5%
Responsable del Análisis			
Departamento Administrativo de las TIC (Líder de proceso administración de las TIC)			

L

El resultado promedio para el 2023 del indicador es de 99,1% con un resultado se ubica en el rango Malo, por cuanto en el mes de enero generó desviación, la indisponibilidad de servicios se produjo por la migración del sistema de seguridad Firewall (Checkpoint a Palo Alto).

INDICADOR 7			
ID	Nombre	Categoría	Tipo
07	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		Mensual	
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)			

El resultado promedio para el 2023 del indicador es de 86,2% con un cumplimiento bueno.

INDICADOR 8			
ID	Nombre	Categoría	Tipo
08	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		Mensual	
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)			

El resultado promedio para el 2023 del indicador es de 99,8%, con un rango de cumplimiento bueno.

INDICADOR 9			
ID	Nombre	Categoría	Tipo
09	Productividad en la atención de las solicitudes creados 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		Mensual	
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)			

El resultado promedio para el 2023 del indicador es de 89,5%, con un rango de cumplimiento bueno de acuerdo con el cierre oportuno de las solicitudes.