



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

## S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Nombre del informe de seguimiento**

### INFORME DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL EN LA SDP

**Dr. Dagoberto Rada Collazos**  
Director de Sistemas

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION

RADICACION: 3-2019-19779

AL RESPONDER CITE ESTE NUMERO  
FECHA: 2019-08-27 08:49 PRO 1500930

FOLIOS: 1

Nº Radicación al Despacho:

TRÁMITE: Estudios o Informes  
CLASIFICACIÓN: Derecho de petición  
ANEXOS: No

#### 1. Objetivo

Realizar seguimiento a los compromisos de la Dirección de Sistemas para el desarrollo del elemento transversal de Arquitectura en la Secretaría Distrital de Planeación - SDP como uno de los componentes para la implementación de la Política de Gobierno Digital, en el marco de los lineamientos generales establecidos en el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018.

#### 2. Alcance de la Auditoría

Actividades adelantadas para el desarrollo del elemento Arquitectura como habilitador transversal para la implementación de la Política de Gobierno Digital en la Secretaría Distrital de Planeación.

#### 3. Criterios de la Auditoría

- Decreto 1008 del 14 de junio 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".
- Manual de Gobierno Digital - Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2).

#### Introducción:

Después de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, se logró que las entidades públicas convirtieran la tecnología en una de las herramientas principales para alcanzar la eficiencia administrativa de la cual se beneficiar principalmente el ciudadano.

Para dar continuidad a estos avances, el gobierno nacional expidió el Decreto 1008 de 2018 que estableció la política de Gobierno Digital, como parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que en su 3ª dimensión "Gestión con Valores para Resultados", busca promover una gestión interna de las entidades y un buen relacionamiento con el ciudadano a través de la participación y la prestación de servicios de calidad.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

*Handwritten signature*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

## S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

La Política de Gobierno Digital tiene como objetivo “promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”. (Tomado de la página web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTic)

El manual para la implementación de la Política de Gobierno Digital, definió “dos componentes: TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, que son habilitados por tres elementos transversales: Seguridad de la Información, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales. Estos cinco elementos se desarrollan a través de lineamientos y estándares, que son los requerimientos mínimos que todos los sujetos obligados deben cumplir para alcanzar los logros de la política”.

Aunque los tres elementos habilitadores transversales establecidos son imprescindibles para el desarrollo de la política de Gobierno Digital, la Oficina de Control Interno definió centrar este seguimiento en el elemento de Arquitectura, soportado en la importancia de su objetivo de “buscar que las entidades apliquen en su gestión un enfoque de Arquitectura Empresarial del Estado como instrumento que incorpora mejores prácticas y traza la ruta de implementación que una entidad pública debe realizar”. (Tomado de la página web del MinTic)

Finalmente, siguiendo el lineamiento de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTic, cada institución debe contar con una definición de Arquitectura Empresarial, para ello, debe definir una arquitectura de negocio y una arquitectura de TI, en esta última deberá aplicar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI del país. El ejercicio de Arquitectura Empresarial debe ser liderado conjuntamente por la alta dirección de la entidad y la Dirección de Sistemas.

### 4. Resultado del Informe

Este seguimiento está centrado en las exigencias de Arquitectura TI como elemento de importancia en la implementación de la Política Digital que está ejecutando la Dirección de Sistemas en la entidad. El su objetivo es fortalecer las capacidades de gestión de T.I. de las entidades públicas, el uso eficiente de recursos y una óptima prestación de servicios a los ciudadanos, a través de la definición de lineamientos, estándares y mejores prácticas contenidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado.

La transformación digital genera la necesidad de contar con planes que permitan encontrar solución, a partir de la perspectiva de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC- de acuerdo con los retos, metas e iniciativas trazadas que mediante estrategias del deber ser o la situación deseada para que la SDP alcance los logros en materia TIC.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

**Elemento habilitador transversal de Arquitectura como componente para la implementación de la Política de Gobierno Digital en la SDP**

Para lograr los propósitos de la Política Digital en el Marco de Referencia de la Arquitectura se desarrollan los siguientes seis dominios: Estrategia TI, Gobierno TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación. Cada dominio tiene ámbitos, que agrupan lineamientos, además de roles, una normatividad, indicadores e instrumentos para la adopción.

**1 - ESTRATEGIA DE TI**

La Estrategia TI pretende facilitar la orientación y guía que permita el uso de las tecnologías como instrumento de transformación mediante procesos, herramientas de comunicación, catálogos, indicadores que permitan el entendimiento de la Arquitectura Empresarial en busca de un buen desempeño organizacional, eficiente e incorporando mejores prácticas en la SDP.

Por lo anterior, este primer dominio tiene como fin “apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en las instituciones, para lograr que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales”. <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati>

Es importante resaltar, que este dominio alinea las estrategias organizacionales y sectoriales mediante el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en las instituciones. Para su implementación, se inicia con proyectos pequeños que ataquen las necesidades más significativas, con el fin de lograr fortalecer la confianza y el compromiso de la dirección en la estrategia de TI definida.

**1.1 - La entidad posee documentada su estrategia en materia de Tecnologías de la Información en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI y lo mantiene actualizado.**

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI se terminó de formular y revisar por parte de la Dirección de Sistemas, el cual fue enviado para consideración del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Planeación SDP con radicado 3-209-15538 del 8 de julio de 2019, para la revisión, solicitud de ajustes y finalmente la emisión del acto administrativo que lo aprueba.

La Estrategia de TI de la SDP cuenta con un documento propuesto en revisión, correspondiente al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, el cual se encuentra alineado con el Plan Estratégico de la SDP y el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la SDP, buscando con esta alineación identificar la situación real de la SDP que permita a la Dirección de Sistemas hacer el uso eficiente de la tecnología para facilitar el Buen Gobierno y la eficiencia administrativa.

JR6



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

## S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

De igual manera, en la Estrategia TI, están incluidos los instrumentos de Planeación como son el Plan de Ordenamiento Territorial, El Plan de Desarrollo Distrital y los Planes de Desarrollo Locales con el Plan Estratégico 2016-2020 y la propuesta para aprobación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2019-2020 y su articulación con los proyectos TI y los servicios TI propios de la Dirección de Sistemas.

### 1.2. La entidad difunde, comunica y trabaja en la apropiación del PETI en todos los niveles de la entidad.

La Dirección de Sistemas en consecución de la importancia que tienen que todos los funcionarios apropien y utilicen las tecnologías de Información de la SDP, para ello cuentan con las bases e insumos para diseñar y establecer un plan de comunicación, para socializar el Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) una vez sea aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, dando a conocer la estrategia, operación y proyectos que adelanta la Dirección de Sistemas para apoyar los procesos y fortalecer una cultura Digital en la SDP. Esta acción está programada por ejecutarse una vez el PETI surta todos requisitos para su aprobación.

### 1.3. La entidad cuenta con las capacidades (Personas, Procesos, Herramientas) necesarias para realizar ejercicios de Arquitectura empresarial de manera sistemática y ha desarrollado uno o más ejercicios de Arquitectura empresarial.

Aunque la Dirección de Sistemas cuenta con profesionales aptos para emprender los compromisos que tienen inmerso el componente de Arquitectura Empresarial, se considera que la implementación del proceso de Gestión TIC y de las soluciones informáticas, requerirá de personal técnico en los temas específicos de Arquitectura y Seguridad de la Información para cubrir las propuestas del PETI.

La estructura de la Oficina de Sistemas actualmente está conformada por el Director del que dependen 2 secciones, Seguridad de la Información y Sistema de Gestión de Calidad. Desde la Dirección y las dos secciones se orientan tres frentes de trabajo; Grupo de Infraestructura, Grupo de Desarrollo y Grupo de Mesa de ayuda con la siguiente composición:

Grupo de Infraestructura al que pertenecen 7 profesionales que administran, operan y monitorean la infraestructura tecnológica. Grupo de Desarrollo conformado por 12 profesionales a cargo del desarrollo y mantenimiento de sistemas de información y servicios soportados en tecnología.

Finalmente, el Grupo de Mesa de ayuda con 7 profesionales a cargo del servicio de soporte y apoyo técnico al cliente interno en la SDP. De los 26 profesionales de los tres grupos de trabajo 9 son contratistas.

### 1.4. La entidad cuenta con la documentación completa y actualizada de sus catálogos de Arquitectura de TI (Información, Sistemas de Información y Servicios tecnológicos).

En relación con los catálogos que harán parte del PETI 2019-2020, se encuentran:

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

## S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

### Anexo 3. Catálogo de Sistemas de Información y/o aplicaciones

Corresponde al Inventario de sistemas de información y/o aplicaciones de software con los que cuenta la SDP, algunos son implementados al interior de la entidad, otros por terceros o adquiridos a empresas distribuidoras de software.

### Anexo 4. Catálogo de Servicios de TI

Contiene la caracterización de los Servicios TI que actualmente dispone la Dirección de Sistemas para sus usuarios; dichos servicios están caracterizados con la información mínima que permite la identificación, descripción y medición de los mismos.

En relación con la Arquitectura de Información, se encuentra reflejada la siguiente información por ejes:

**Eje Territorial:** En el eje territorial compuesto por el flujo de información que permite viabilizar la estrategia del ordenamiento territorial para facilitar el desarrollo urbano y rural por medio de las diferentes áreas que intervienen en los procesos, iniciando con la manifestación e identificación de las necesidades de los habitantes del Distrito, expresadas a partir de iniciativas públicas y/o privadas en materia urbanística.

**Eje Socioeconómico:** El eje socioeconómico realiza la formulación, seguimiento, acompañamiento, ejecución y demás gestión de información, referente a la coordinación de las políticas públicas a través de las diferentes áreas que integran el eje, mediante la definición de lineamientos, directrices y la asistencia técnica, para facilitar la acertada toma de decisiones en la gestión pública.

**Eje Gestión de información:** El eje de gestión de información se encarga de suministrar oportunamente, con suficiencia y confiabilidad la información procesada por cada área encargada, para ser entregada como insumo en la toma de decisiones en la Secretaría Distrital de Planeación y otras entidades Distritales interesadas.

**Eje Gestión de Inversión:** El eje de inversión por medio de sus áreas brinda asesoría, apoyo técnico, seguimiento y evaluación para la formulación, realización y/o ejecución de los planes de desarrollo distrital y de alcaldías locales a las diferentes entidades, permitiendo mayor transparencia y participación de la ciudadanía en las decisiones llevadas a cabo en el Distrito.

### 1.5. La entidad tiene definidos y mide los indicadores de monitoreo y evaluación del PETI.

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el medio que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Aquí los indicadores cobran gran importancia para la mejora del desempeño debido a la capacidad de generar información objetiva en torno al avance de la ejecución de los diferentes programas y proyectos que conforman el PETI. A efectos de hacer seguimiento al estado de avance en la implementación en la SDP, la Dirección de Sistemas, una vez sea publicado y formalizado el documento PETI, tiene programado definir los indicadores

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

## S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

de seguimiento que medirán y evaluarán la puesta en marcha y gestión del plan estratégico y el avance de los dominios.

### 1.6. La entidad posee y mantiene actualizado el catálogo de servicios de TI

En el anexo 4 del documento PETI en revisión, la Dirección de Sistemas presenta a sus usuarios el Catálogo de Servicios TI para la SDP que contiene la caracterización de los Servicios TI, estos servicios se encuentran con la información mínima para hacer más factible su identificación, descripción y medición de los mismos.

Este Catálogo de Servicios de tecnología de la información y la comunicación TIC, está alineado con el Proceso de Apoyo de Soporte Tecnológico (A-CA-007) y se encuentra estructurado en 3 especificaciones de servicios como son: a) Software – Servicio de aplicaciones, b) Infraestructura tecnológica – Servicio de Infraestructura, y c) Soporte – Servicio de Mesa de ayuda

Conclusión: la aprobación del documento PETI 2019-2020 en revisión final por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la SDP, permitirá desarrollar las estrategias pertinentes para solucionar o responder a las necesidades y habilitar la Arquitectura TI en las SDP.

Es de precisar, que el ámbito de la Estrategia TI estará conformada por los lineamientos de entendimiento estratégico, direccionamiento estratégico, la implementación de la estrategia TI, y el seguimiento y evaluación de la estrategia TI; así mismo tendrá un portafolio donde se documente y establezcan las políticas de TI en cuanto a seguridad, información, acceso y uso, así mismo contar con los catálogos de servicio, planear la gestión financiera y los recursos requeridos para su implementación y puesta en marcha en la entidad, realizar la evaluación de la gestión mediante indicadores de monitoreo y evaluación del PETI.

En el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI, en etapa final de aprobación, se puede observar, que en la construcción del dominio de Estrategia de TI se ordena y articula el Direccionamiento Organizacional de la entidad con el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI de la SDP.

Las acciones para ordenar, organizar y articular el direccionamiento estratégico de la entidad, los instrumentos de planeación de la SDP, el Plan de Ordenamiento Territorial – POT, el Plan de Desarrollo Distrital, los planes de Desarrollo Locales, en el marco de la visión, misión, objetivos y proyectos de TI del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2019-2020, identificó las verdaderas problemáticas sistemáticas de la SDP y su relación con los recursos asignados para la renovación y actualización de la plataforma tecnológica e inversión sobre la misma. Esta definición permitirá la efectiva toma de decisiones en materia financiera cuando se calculé los recursos necesarios para lograr los objetivos estratégicos en la implementación de la Política de Gobierno Digital.

Es importante mencionar que la alineación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI - con los objetivos estratégicos y el plan estratégico institucional, así como un ejercicio

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

## S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

básico e inicial de Arquitectura Empresarial y de TI, permitirá identificar y actualizar las necesidades tecnológicas, formular e implementar las políticas, metodologías y herramientas para el aprovechamiento de los recursos tecnológicos ya existentes y la asignación de recursos de sostenimiento y de inversión en la SDP.

Finalmente, la Estrategia TI en la SDP tiene como fin realizar el entendimiento claro y documentado de la situación actual de la SDP, el contexto organizacional y el entorno, para proporcionarle a la Dirección de Sistemas, una orientación que le permita usar la tecnología como agente de transformación.

## 2 - GOBIERNO DE TI

"Este dominio brinda directrices para implementar esquemas de gobernabilidad de TI y para adoptar las políticas que permitan alinear los procesos y planes de la institución con los del sector". <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati>

Con Gobierno TI la entidad busca la agrupación de elementos para que la Dirección de Sistemas establezca los procesos, las capacidades y esquemas de gobernabilidad TI, con el fin de monitorear, evaluar y redirigir las TI dentro de la SDP.

Para atender las necesidades tecnológicas de la SDP y de acuerdo con las funciones asignadas, la Dirección de Sistemas atiende los requerimientos de sostenibilidad y modernización de la tecnología de la información y comunicaciones –TIC's por medio de los tres grupos de trabajo previstos así: Infraestructura, Desarrollo y el de mesa de ayuda.

Para conocer el avance de este dominio se plantearon las siguientes preguntas.

### 2.1. La entidad cuenta con un área de TI definida, ha definido indicadores de desempeño de TI y ha documentado su proceso de gestión de TI con roles y responsabilidades.

Cómo parte de la definición de la situación actual de Gobierno TI en la SDP, la Dirección de Sistemas tiene establecida su estructura organizacional, la identificación de los roles y responsabilidades, y la agrupación por equipos de trabajo para atender los diferentes temas que atiende la Dirección.

Sin embargo, en el documento PETI 2019-2020 proyectado y en revisión se precisa la descripción de lo que se espera para cada uno de los roles y las responsabilidades de las personas que hacen parte de la Dirección de Sistemas, con el fin de lograr el cumplimiento a las funciones asignadas y atender la demanda de los diferentes requerimientos de sostenibilidad y modernización de Tecnología de la Información y Comunicaciones –Tics-.

La estructura organizacional propuesta, describe los nuevos roles y responsabilidades con los que la Dirección de Sistemas proyecta alcanzar los objetivos estratégicos de TI formulados en el documento preliminar del PETI.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

5/16

En lo relacionado con la definición de los indicadores de desempeño TI, el proceso de Soporte Tecnológico cuenta con indicadores que permiten evaluar cada una de las tareas que se realizan y conocer si en cada etapa se han cumplido las expectativas previstas.

**2.2. La entidad ha definido una política de TI acorde con su contexto y misión, la cual ha sido aprobada por la alta dirección, la tiene implementada y las mantiene actualizada.**

En el documento PETI, pendiente de su aprobación para la vigencia 2019-2020, en el numeral 8.1 Estrategia de TI, define como parte de la Política TI, la Misión, Visión y Objetivos de la Dirección de Sistemas que orientan la estrategia TI de la SDP alineada con la Estrategia de la Organización.

De igual forma, se verificó que en el SIG, dentro del proceso de Soporte Tecnológico se encuentran publicadas las siguientes políticas en el contexto TI y la política de Gobierno Digital:

- A-LE-289 - Políticas de Protección de Datos Personales
- A-LE-297 - Política para la Gestión de Copias de Respaldo Recuperación de la Información Institucional
- A-LE-315 - Política de Control de Acceso
- A-LE-317 - Política de Escritorio y Pantalla Limpios
- A-LE-359 - Política de Desarrollo Seguro
- A-LE-362 - Política de Uso de Software de la SDP
- A-LE-414 - Política de Gestión e Carpetas Públicas y Privadas
- A-LE-429 - Política de Seguridad de la Información
- A-LE-321 - Política para el Uso de Dispositivos Móviles en la SDP

Se puede establecer que la SDP cuenta con lineamientos y pautas que son parte de las políticas e instrumentos que soportan la operación y administración de la infraestructura tecnológica de la SDP y deben mantenerse actualizadas de acuerdo con las normas vigentes dentro del soporte tecnológico.

**2.3. La entidad aplica metodologías y criterios de evaluación para la selección de alternativas de solución tecnológicas, antes de realizar inversiones en TI. Utiliza los Acuerdos Marco de Precios y contratos de agregación de demanda para bienes y servicios de TI (Nacionales).**

En cumplimiento del Manual de Contratación de la Entidad, la Dirección de Sistemas da cumplimiento a la obligación de *"revisar, analizar e indicar si el bien, obra o servicio a contratar está cobijado por Acuerdo Comercial suscrito por el estado Colombiano"*

Por lo anterior, la SDP cuenta con los siguientes procesos que hacen parte del Plan de Contratación de la vigencia 2019 y son cobijados por Acuerdo Comercial suscrito por el estado Colombiano:

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

- Proceso: 256 - Objeto: Prestar el Servicio de Actualización y Soporte Técnico de los productos Oracle Propiedad de la SDP.
- Proceso: 262 - Objeto: Soporte y Actualización del Servicio de Correo Institucional  
Contratista: Eforcers
- Proceso: 416 - Objeto: Adquirir cuatro licencias Microsoft Windows SQLSVR para funcionamiento de la Aplicación Sisben IV.

**2.4. La entidad tiene definidos y mide el desempeño de la Gestión de TI a través de indicadores.**

Dentro del Catálogo de Servicios TI y como parte de la caracterización de cada uno de los servicios se encuentra la definición de los indicadores; de igual forma en la Matriz de Caracterización de Productos y/o Servicios de la SDP (E-LE-066) con acta de mejoramiento del 2 de julio de 2019, se encuentran identificados dentro de los Requisitos del Producto o Servicio, los criterios de aceptación de los 12 servicios TI.

**2.5. La entidad garantiza que cualquier iniciativa, proyecto o plan de la entidad que incorpora TI, es liderado en conjunto entre las áreas misionales y el área de TI de la entidad.**

La entidad si garantiza que cualquier iniciativa, proyecto o plan de la entidad que incorpora TI, sea liderado entre las diferentes áreas misionales y el área de TI de la SDP, para lo cual dentro del Manual de Contratación, numeral 5.1.2.2.4 Documentos técnicos, Nota 1 se incluye como requisito la aprobación de la Dirección de Sistemas así: "NOTA 1: En todos los procesos de contratación que involucre algún tipo de componente tecnológico (adquisición de hardware y/o software, contratación de consultorías y/o prestación de servicios para la construcción y/o ajustes de programas y/o aplicativos y/o sistemas de información con componente informático y/o mantenimiento preventivo y correctivo, entre otros) deberá ser revisado y aprobado por la Dirección de Sistemas de la SDP, responsable del control y seguimiento de los proyectos que involucren el componente informático y tecnológico."

**2.6. La entidad aplica una metodología para la Gestión Integral de Proyectos de TI y realizó actividades de transferencia de conocimiento desde los proveedores a los funcionarios.**

En el SIG se encuentra publicado el documento Directrices Generales para la Formulación de Proyectos Informáticos (A-LE-285); este documento describe los aspectos relevantes que la entidad debe considerar durante el proceso de formulación de proyectos de tecnología informática. Es importante precisar que todos estos aspectos son de utilidad para la evaluación general del proyecto por parte de la Comisión Distrital de Sistemas en el marco de la Directiva 02 de 2002.

Conclusión: Como está presentada la Implementación de la gestión de gobierno de TI le permite a la entidad y los funcionarios tener un referente para sacar el máximo provecho de ellas,



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

## S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

enfrentar sus limitaciones, restricciones y amenazas, controlar y evaluar su incorporación y masificar su uso y apropiación.

De acuerdo al documento PETI 2019-2020 proyectado y puesto en consideración del Comité Interinstitucional de Gestión y Desempeño de la SDP, se plantean los roles, responsabilidades y como mediante la gestión de TI, se establecerá e implementará todo lo precisado por el Gobierno TI, con el fin de optimizar los recursos, mejorar las comunicaciones y los procesos, y aplicar las mejores prácticas y lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tic.

Es importante mencionar que la Dirección de Sistemas de la SDP actualmente tiene tres equipos de trabajo, infraestructura, desarrollo y mesa de ayuda para atender los requerimientos de sostenibilidad y modernización tecnología de la información y comunicaciones –TIC's.

De igual forma, la Dirección de Sistemas de la SDP, como responsable del control y seguimiento de los proyectos que involucran el componente informático y tecnológico, brinda apoyo a las áreas misionales en los procesos de contratación que involucre algún tipo de componente tecnológico.

La entidad adelanta la documentación para que la política de TI sea acorde con su contexto y misión, y una vez implementada sirva para la toma de decisiones en lo relacionado con la política TI de la SDP.

De igual manera, el compromiso y la participación de los directivos son de vital importancia para que se logre una adecuada institucionalización de las prácticas de buen gobierno de TI. El buen gobierno de TI es un elemento clave para lograr la generación de valor en la entidad.

### 3 - INFORMACIÓN

"Este dominio permite definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma". <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati>

#### 3.1. La entidad ha definido un esquema de roles y responsabilidades sobre los componentes de información.

Se encuentra publicado en el Sistema Integrado de Gestión SIG el documento de Roles y Responsabilidades de Seguridad de la Información en la SDP (A-LE-009 versión 5 acta de mejoramiento 275 de diciembre 31 de 2018), pero actualmente se encuentra en proceso de aprobación la actualización realizada en el marco de algunos lineamientos de MinTic.

#### 3.2. La entidad tiene definido e implementado un plan de gestión de la calidad de los componentes de información.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

## S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se cuenta con el documento PETI 2019-2020, proyectado y para revisión del Comité Institucional de Gestión y desempeño de la SDP, en el título 8.3 Gestión de Información, se desarrolla un modelo de arquitectura de la información que presenta los componentes funcionales a ser considerados para la proyección de la arquitectura objetivo, tales como, la Gestión de Información (Gestión documental y Gestión de Contenidos), a fin de "facilitar el flujo y control de diferentes formatos de contenido, asegurando políticas de acceso y usabilidad de los mismos para los diferentes actores/clientes para dichos contenidos. Actualmente en la entidad el gestor documental UCM y el portal institucional aportan a estos componentes"; lo anterior se observa como un punto de partida para la futura definición del plan de gestión de calidad de los componentes de información.

Por lo tanto, una vez sea revisada la versión final del documento PETI por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su posterior aprobación y publicación, se tendrá definida para su implementación, un plan de gestión de la calidad de componentes de información que permita hacer uso y control a los componentes de información en la SDP.

### 3.3. La entidad tiene dispuestos mecanismos/canales para el uso y aprovechamiento de los componentes de información por parte de los grupos de interés internos y externos y fomenta su uso y aprovechamiento

La SDP viene trabajando en los instrumentos necesarios para la gestión de la información entre los cuales está el inventario de activos de información, para lo cual se ha diseñado la guía para la gestión de activos en el marco de la seguridad de la información en la SDP A-IN-016 donde se muestra el paso a paso para la identificación y diligenciamiento del inventario de activos de la información, así como también el registro de activos de información (RAI) - A-FO-209, donde se consignan todos los activos.

Como resultado de lo anterior se cuenta con el documento estratégico A-LE-283 Registro de Activos de Información (RAI), el cual se publica en la página de la SDP y en las páginas de datos abiertos tanto del Distrito Capital como de la Nación.

### 3.4. La entidad aplica anonimización de datos cuando se requiere.

Se observa que la SDP tiene en cuenta las normas y leyes vigentes para el uso y apropiación de la información, así mismo la anonimización constituye una herramienta para mitigar los riesgos que presenta el tratamiento de datos.

Conclusión: El diagnóstico desarrollado en el Dominio de Información de la SDP permitirá a la Dirección de Sistemas orientar la entidad hacia el mejor aprovechamiento, manejo y uso de la información. De igual manera los mecanismos definidos para los componentes informáticos como son: datos, información, servicios y flujos de información, están orientados a alcanzar altos niveles de calidad, seguridad, privacidad y trazabilidad de la información.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1, 5, 8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

JTB



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

## S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

La definición de los sistemas de información y los servicios tecnológicos de la SDP en el documento PETI, próximo a su aprobación, permiten reconocer las debilidades que se han presentado a través de tiempo, para explorar los mecanismos que se requieren para afrontarlas y superarlas. De igual manera se puede custodiar las fortalezas para su preservación e identificar efectivas necesidades relacionadas con los sistemas de información.

Como está desarrollada la gestión de la información en el Dominio Información, aporta valor estratégico para la toma de decisiones y la definición de directrices para liderar la gestión de los componentes de información durante su ciclo de vida.

### 4 - SISTEMAS DE INFORMACIÓN

"Este dominio permite planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas que facilitan y habilitan las dinámicas en una institución".  
<https://www.mintic.gov.co/arquitecturati>

#### 4.1. La entidad tiene definido y aplica una metodología de referencia para el desarrollo de sistemas de información.

El desarrollo de las soluciones de software que requiere la SDP, cubre la implementación, ajustes o mejoras a los sistemas de información o aplicaciones, se ejecuta en el marco de lo especificado en el procedimiento A-PD-069 "Desarrollo, instalación y mantenimiento de aplicaciones", que cuenta con los instrumentos A-FO-227 "Solicitud de Requerimiento de Usuarios (Sistemas de Información/Aplicaciones de Software) y A-FO-225 "Pruebas Funcionales", así mismo el procedimiento se sustenta sobre el Sistema de Requerimiento, en el cual se registra el total de los requerimientos que involucran las soluciones de software, ya sea a nivel de implementación de nuevos sistemas de información, nuevas aplicaciones, ajustes y/o mejoras, fallas de la funcionalidad, solicitud o incorporación de datos sobre las bases de datos que soportan las soluciones de software.

Asociado a lo anterior, con base en la política A-LE-359 "Política de Desarrollo Seguro", de manera general para el desarrollo de soluciones de software se aplica la metodología ágil y de acuerdo con las características propias de cada proyecto se opta por combinar la metodología tradicional con la ágil.

#### 4.2. Los sistemas de información de la entidad cuentan con funcionalidades de trazabilidad y auditoría de transacciones o acciones de creación, actualización, modificación o borrado de información para los sistemas que así lo requieran de acuerdo a su criticidad y relevancia para los procesos de la entidad.

La auditoría de los sistemas de información / aplicaciones de software, se habilita de acuerdo con los requerimientos no funcionales para cada uno de ellos.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1, 5, 8 y 13  
PBX 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

## S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

A la fecha la Dirección de Sistemas se encuentra en proceso de implementación de un módulo de seguridad que soporte la gestión de eventos (usuarios y transacciones) de los nuevos sistemas en proceso de construcción.

### **4.3. La entidad definió un proceso para el gobierno de los sistemas de información durante el ciclo de vida, que incluya planeación, diseño, desarrollo, pruebas, puesta en producción y mantenimiento**

La Dirección de Sistemas cuenta con el procedimiento A-PD-069 "Desarrollo, instalación y mantenimiento de aplicaciones", que cuenta con los instrumentos A-FO-227 "Solicitud de Requerimientos de usuarios (Sistemas de Información/Aplicaciones de Software) y A-FO-225 "Pruebas Funcionales".

El procedimiento se respalda con el sistema de requerimiento; donde se registra el total de los requerimientos que involucran las soluciones de software, tanto a nivel de implementación de nuevos sistemas de información, nuevas aplicaciones, ajustes y/o mejoras, fallas de la funcionalidad, solicitud o incorporación de datos sobre las bases de datos que soportan las soluciones de software y sobre el cual se registran y programan cada una de las fases de implementación de las soluciones de software.

### **4.4. La entidad asegura que sus sistemas de información cuenten con la documentación técnica y funcional debidamente actualizada.**

Todos los sistemas de información de la entidad se encuentran documentados técnica y funcionalmente, y si hay lugar se realizan las respectivas actualizaciones.

### **4.5. La entidad cumple con las funcionalidades de accesibilidad que indica la Política de Gobierno Digital, en los sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios.**

Los desarrollos de soluciones de software que ha implementado la SDP, entre los que se encuentra el Portal Web de la SDP, cumple con las funcionalidades de accesibilidad que indica la Política de gobierno Digital.

### **4.6. La entidad tiene definido y aplica la guía de estilo en el desarrollo de sus sistemas de información e incorpora especificaciones y lineamientos de usabilidad definidos por el MinTIC.**

La SDP se encuentra en proceso de actualización de sus sistemas misionales para lo cual se adoptó la Guía de Estilo del Distrito y gestiona su aplicación y uso en el desarrollo de los sistemas de información tanto para desarrollos propios como en los procesos de contratación relacionados con la construcción y mejora de herramientas de software.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

**S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO**  
Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Conclusión: Las acciones desarrolladas para la consolidación del Dominio del Sistema de Información de la SDP, muestra que los procesos y servicios que presta la entidad a través de la gestión de los sistemas de información estratégicos, misionales, administrativos y de apoyo, son estables, seguros y consistentes. Se puede determinar que en la entidad se cuenta con una gestión adecuada y con los respaldos requeridos en el desarrollo de la arquitectura de los sistemas de información.

El desarrollo de las soluciones de software que requiere la SDP, se realiza en el marco de los procesos, procedimientos e instrumentos actualizados y establecidos formalmente en el Manual de Procesos de la entidad. Esta metodología formal le permite a la Dirección de Sistemas, orientar el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información para que sean productos estandarizados, interoperables y usables.

También, contar con la "Política de Desarrollo Seguro" le permite a la Dirección de Sistemas producir los desarrollos de sistemas de información y software con los parámetros básicos y controles en materia de seguridad, y articular con los procesos establecidos de implementación, mantenimiento, adquisición y uso de aplicaciones/sistemas de información que adelante la SDP, tanto a nivel interno como externo, así como en los procesos de interoperabilidad con otras entidades.

Para la SDP es relevante contar con la gestión adecuada de sus sistemas de información, de manera que sean estandarizados, interoperables, usables y, en esta medida, se logren potenciar sus procesos y servicios.

Es de anotar, que la Dirección de Sistemas trabaja para el mejoramiento y la optimización de los sistemas de información que posee la entidad, tanto para los de desarrollo propio como los adquiridos a proveedores, lo que se desea lograr es la automatización de los procesos que actualmente no cuentan con el apoyo de un aplicativo de software.

## 5 - SERVICIOS TECNOLÓGICOS

"Este dominio permite gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información en las instituciones".  
<https://www.mintic.gov.co/arquitecturati>

### 5.1. La entidad definió un proceso para atender los requerimientos de soporte de los servicios de TI.

La Dirección de Sistemas cuenta con un soporte técnico que está a disposición de los usuarios, donde a través del procedimiento A-PD-089 - Soporte y Atención de la Mesa de Ayuda, se atienden todas las solicitudes relacionadas con el catálogo de servicios de TI. Los servicios son solicitados por los usuarios a través del aplicativo de GLPI – Mesa de Ayuda. El objetivo principal de esta Mesa de Ayuda es "Desarrollar las actividades necesarias para atender las solicitudes de

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

*soporte técnico (Hardware, software, comunicaciones y otros servicios informáticos) reportados por los usuarios.*

Para la atención de los servicios se dispone de tres niveles así:

- Nivel 1: Mesa de ayuda - Soporte inicial de las incidencias colocadas por los usuarios
- Nivel 2: Soporte Infraestructura y Aplicaciones - No pudo ser atendido y solucionado en nivel 1
- Nivel 3: Proveedores - Corresponde a los proveedores de servicios o empresas con la que se tiene contrato de prestación de servicios.

**5.2. La entidad tiene definidos, implementados y probados periódicamente los planes de continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos y las infraestructuras críticas que posee.**

No cuenta con planes de continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos y las infraestructuras críticas. En su equivalente, la entidad avanza en:

- En el numeral 8.2.2 Indicadores del Proceso de Soporte Tecnológico y en el Catálogo de Servicios TI se encuentran definidos los indicadores que permiten la definición de indicadores de disponibilidad de los servicios tecnológicos y la infraestructura de la SDP.
- En el numeral 8.5.2 Infraestructura, Conectividad y Seguridad de PETI se cuenta con una definición de Proyectos propuestos para mejorar la Arquitectura Tecnológica en la SDP.

**5.3. La entidad tiene definido un plan de implementación y transición a IP v6 y se encuentra ejecutándolo. (A partir de la resolución 2710 de 2017, las entidades nacionales tienen plazo hasta el 31 de diciembre de 2019 y las entidades territoriales hasta el 31 de diciembre de 2020, para implementar la tecnología IPv6 en coexistencia con IPv4).**

La entidad cuenta con un plan de implementación y transición a IPv6 y a la fecha lo ha venido ejecutando en el marco del cumplimiento de la Guía de Transición de IPv4 a IPv6 para Colombia publicada por el MinTIC, el avance se detalla en el documento "Informe de la Adopción del Protocolo Ipv6 en la Secretaria Distrital de Planeación a Junio de 2019" puesto a disposición de la auditoría.

En términos de productos el resultado al corte es el siguiente:

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER250292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

*3/06*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

**S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO**  
Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

FASE	PRODUCTOS A ENTREGAR	ESTADO
Diagnóstico Situación Actual	Plan de trabajo para la adopción de IPv6 Plan de diagnóstico (Inventario de TI), informe de infraestructura de comunicaciones, recomendaciones de adquisición elementos Hardware/Software, plan de direccionamiento IP, plan de excepciones, informe de preparación – Readiness. Documento implementación de seguridad de IPv6 en congruencia con la política de seguridad de las Entidades. Plan de capacitación en IPv6.	Cumplido
Desarrollo del Plan de Implementación	Informe plan detallado implementación de IPv6. Documento configuraciones del nuevo protocolo sobre las plataformas de hardware, software y servicios intervenidos durante esta fase. Informe de resultados de las pruebas realizadas a nivel de comunicaciones, de aplicaciones y sistemas de almacenamiento.	Avanzado
Pruebas de Funcionalidad de IPv6	Documento con cambios detallados de las configuraciones realizadas, según análisis de funcionalidad de la fase II. Acta de cumplimiento a satisfacción de funcionamiento de los servicios y aplicaciones intervenidos durante la fase II. Documento de inventario final de la infraestructura de TI sobre el nuevo protocolo IPv6.	Pendiente

Fuente: Guía de Transición de IPv4 a IPv6 para Colombia - MinTic  
Dirección de Sistemas - SDP

**5.4. La entidad identifica las capacidades actuales de sus Servicios Tecnológicas a través del monitoreo y medición para un óptimo funcionamiento de sus servicios de TI.**

Dentro del desarrollo del capítulo 8. Modelo de Gestión de TI del PETI, a partir de un taller de autovaloración del desempeño de TI para la SDP dirigido por la firma PwC Colombia, se encontró la brecha entre la situación actual y la situación deseada por cada dominio analizado, de igual manera, se revisó el estado de madurez y las capacidades de la entrega de servicios de TI.

De igual forma, en el numeral 8.5.2 Infraestructura, Conectividad y Seguridad de PETI se cuenta con una definición de Proyectos propuestos para mejorar la Arquitectura Tecnológica en la SDP, dentro de los cuales se define la necesidad de implementar la Gestión de Servicio de Monitoreo.

**5.5. La entidad hizo la gestión de los riesgos asociados a su infraestructura tecnológica y servicios tecnológicos.**

El proceso de Soporte Tecnológico cuenta con cuatro riesgos, tres de operación y uno de corrupción para lo cual se elaboró y actualizó su contexto estratégico siendo presentado en el Título 5 Rupturas Estratégicas.

En el documento publicado en SIPA-SIG, del Mapa de Riesgos del Proceso Soporte Tecnológico (A-LE-303) se describen en detalle los siguientes riesgos:

- Disponibilidad no programada de servicios de TI
- Instalación de software no licenciado o no autorizado
- Solución de Software incumple total o parcialmente con las necesidades de la entidad.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

## S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Asignación indebida de permisos para el acceso y uso de servicios tecnológicos no autorizados

Los riesgos son gestionados de manera permanente de acuerdo a lo establecido en el documento Política de Administración del Riesgo (E-LE-030) y el Instructivo para la Gestión del Riesgo. (E-IN-005)

### 5.6. La entidad establece Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para garantizar la calidad y funcionamiento de su infraestructura tecnológica (servicios tecnológicos) y realiza seguimiento a ellos.

En el numeral 5.1 del documento preliminar del PETI, están definidos los niveles de atención y de servicio descritos como parte del procedimiento de Soporte y Atención de la Mesa de Ayuda (A-PD-089), cuyo objetivo principal es "*Desarrollar las actividades necesarias para atender las solicitudes de soporte técnico (Hardware, software, comunicaciones y otros servicios informáticos) reportados a través de la Mesa de Ayuda de la SDP*"

### 5.7. La entidad define y ejecuta su plan de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre los Servicios Tecnológicos de la institución.

Desde la vigencia 2017, la entidad conformó un plan de acción general que lo desarrolló en 5 fases, el producto fue el Plan de Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica de la SDP (A-LE-389), A la fecha se encuentra actualizado en su versión 2 y cuenta con un Protocolo de Actualización que es cumplido por la Dirección de Sistemas.

### 5.8. La entidad tiene definido e implementado un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos de acuerdo con la normatividad del gobierno nacional.

La entidad, comprometida con la preservación del ambiente y el fortalecimiento de las buenas prácticas ambientales aplicadas en el trabajo y en la vida cotidiana, implementa dentro del Sistema Integrado de Gestión y Mejora y del Subsistema de Gestión Ambiental SGA, el Plan Institucional de Gestión Ambiental (A-LE-023) el cual contiene los instrumentos para su implementación.

"Este dominio permite gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información en las instituciones".MinTic

Conclusión: Se encuentra que la infraestructura tecnológica de la SDP ejecutó las acciones requeridas para soportar los sistemas, los servicios de información y la operación de la entidad, esta infraestructura contempla el soporte y mantenimiento de los sistemas de información con los cuales se garantiza la disponibilidad, continuidad y evolución de todos los servicios tecnológicos. De igual manera, se considera que con los controles establecidos se podrá monitorear los niveles de calidad, seguridad y trazabilidad que requiere la entidad.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

SC16



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

## S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

El procedimiento para atender los requerimientos de soporte técnico, definido e implementado por la Dirección de Sistemas, se encuentra estructurado en niveles de servicio, que a través del punto de contacto mesa de ayuda, permite garantizar la capacidad de atención y resolución de incidentes y ofrecer continuidad de la operación y la prestación de todos los servicios de la entidad y de TI.

### 6 - USO Y APROPIACIÓN DE TI

“Este dominio permite definir la estrategia y prácticas concretas que apoyan la adopción del Marco y la gestión TI que requiere la institución para implementar la Arquitectura TI”.  
<https://www.mintic.gov.co/arquitecturati>

#### 6.1. La entidad define y ejecuta una estrategia de uso y apropiación para todos los proyectos de TI que se realizan en la institución.

La Dirección de Sistemas evaluó el impacto del uso y apropiación de TI en la entidad, mediante el diseño y aplicación de una encuesta de satisfacción sobre los servicios TI prestados durante la vigencia 2018, que hacen parte del Catálogo de Servicios TI de la Entidad. Con esta encuesta se midió la percepción de los servicios de tecnología de información - Servicios TI, la cual fue presentada por la Dirección de Sistemas durante la vigencia 2018.

Una vez realizada la encuesta y analizados los resultados arrojó el nivel de aceptación de cada uno de los servicios TI, de acuerdo a su valoración predeterminada como “Altamente Satisfactorios”, “Satisfactorios” o “No Satisfactorios”.

#### 6.2. La entidad tiene definido y ejecuta un plan de formación que incorpora el desarrollo de competencias requeridas por los profesionales de TI y de los funcionarios de la entidad para el desarrollo de sus funciones y hacer un uso adecuado de los servicios de TI.

Mediante el Decreto 0081 de enero de 2019 se aprobó el Plan Institucional de Capacitación de la entidad (A-LE-019) y los instrumentos para su implementación. Este plan es producto de un diagnóstico de las necesidades de capacitación donde se encuentran determinados los temas de los profesionales de la Dirección de Sistemas relacionados con TI.

#### 6.3. La entidad define y ejecuta planes de gestión del cambio para facilitar el uso y apropiación de todos los proyectos de TI.

A nivel de Direccionamiento Estratégico, se verificó que la entidad cuenta con el procedimiento Identificación, Implementación y Seguimiento de la Gestión del Cambio (E-PD-025), cuyo objetivo es “Establecer los lineamientos necesarios para identificar, analizar, implementar, realizar seguimiento y controlar los cambios que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, su desempeño institucional y la entrega de productos y/o servicios a la ciudadanía y partes interesadas.”

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Específicamente dentro del proceso de Soporte Tecnológico se aplica la Guía de Gestión del Cambio Informático (A-LE-327), cuyo objetivo es "Asegurar que los cambios sean registrados, analizados, clasificados, planificados, aprobados, implementados, verificados, evaluados y documentados de forma controlada."

#### **6.4. La entidad ha definido y mide indicadores de uso y apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso.**

Dentro del Catálogo de Servicios TI y como parte de la caracterización de cada uno de los servicios se encuentra la definición de los indicadores; de igual forma en la Matriz de Caracterización de Productos y/o Servicios de la SDP (E-LE-066) se encuentran identificados dentro de los Requisitos del Producto o Servicio, los criterios de aceptación de los 12 servicios TI.

Respecto a la medición del uso y apropiación se realiza a partir de la aplicación de la encuesta referida en el numeral 6.1 que midió el nivel de satisfacción por servicio TI en la SDP,

Conclusión: Con los elementos de la Estrategia de Uso y Apropiación de TI, la Dirección de Sistemas tiene una herramienta sólida para diseñar una ruta a seguir para lograr que funcionarios y contratistas de la entidad entiendan e identifiquen las oportunidades que el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC les brindan tanto en el ámbito laboral, como en el personal.

Es de gran importancia la guía de Gestión del Cambio Informático por permitir un manejo oportuno, exacto y eficiente a cualquier cambio sobre los aplicativos e infraestructura de TI, reduciendo su impacto en la calidad del servicio, mejorando la operación de la organización y generando la documentación tanto de su implementación como en la actualización de la documentación que así lo requiera.

Se encuentra que la cultura organizacional de la SDP está alineada con la medición del Impacto del uso y apropiación de los servicios de TI que realizó la Dirección de Sistemas, esta correlación es un significativo soporte que permitirá el logro de los objetivos asociados a los proyectos de TI de la entidad y el aprovechamiento de las oportunidades de mejora frente al diseño e implementación de acciones de comunicación y divulgación que promuevan el uso y apropiación de sistemas, soluciones y servicios digitales en los funcionarios de la entidad.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 FORTALEZAS**

- Se evidencia en las acciones lideradas por la Dirección de Sistemas de la SDP que con la participación de algunas áreas misionales y de apoyo, se ha obtenido la consecución de los objetivos o propósitos del elemento Arquitectura TI señalados en el Manual de Gobierno Digital



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

## S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

como uno de los elementos importantes para la implantación de la Política de Gobierno Digital en la Secretaría Distrital de Planeación.

- Como soporte de la implementación de la Política de Gobierno Digital, se terminó la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, el cual está cursando su última etapa. En el plan de acción para su construcción se encontró registrado un avance del 95%

- Con los adelantos en el desarrollo de los dominios del elemento de Arquitectura en la entidad, se determina un camino claro a seguir hacia el continuo proceso de modernización que requiere la Secretaría Distrital de Planeación en materia tecnológica.

- Con los avances realizados para adoptar el uso de las TIC, se ha fortalecido en la entidad, la dotación de infraestructuras tecnológicas y su acceso, tanto a la entidad como a la ciudadanía; la organización de la información disponible; el establecimiento de canales de comunicación con participación activa entre la entidad y la ciudadanía; la disposición de más trámites que una persona, empresa o institución pública necesita realizar con la entidad. Los datos, se tramitan dentro de los marcos de confidencialidad y confianza adecuados para cada tipo de interacción.

- Se viene realizando el reporte oficial de la implementación de la Política de Gobierno Digital a través del FURAG, dentro de los tiempos determinados por el DAFP.

- Se tiene establecido un trabajo articulado del Plan de Acción de Gobierno Digital y las directrices del Decreto 1008 de junio 14 de 2018, para lograr una Arquitectura, Gestión y Gobierno de TI que permita utilizar a la SDP, la tecnología como agente de transformación orientada a generar valor y a contribuir con el sostenimiento de los logros de los cinco objetivos de la política de Gobierno Digital

- Se encontró que hay pertinencia en las acciones que permitirán la transición a IPv6, en el marco del cumplimiento de la Guía de Transición de IPv4 a IPv6 para Colombia publicada por el MinTIC.

En consecuencia, se tiene el documento PETI 2019-2020 en consideración del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la SDP, en cumplimiento de la mejora continua de las actividades para la implementación de la Política de Gobierno Digital en la entidad, el cual servirá de guía estratégica para la toma de decisiones de la SDP en materia Tecnologías de la Información y Comunicaciones; dicho plan se encuentra alineado con los objetivos y metas del Plan Desarrollo «Bogotá Mejor para todos», los objetivos sectoriales y los institucionales.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## 5.2 DEBILIDADES

### SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE MEJORA

*De acuerdo con el procedimiento S-PD-001, las situaciones de mejora identificadas, no requieren un plan de mejoramiento, sin embargo, deben ser atendidas, en el marco de la gestión propia del área o proceso, por lo cual la OCI revisará las medidas adoptadas para su mitigación en la próxima auditoría.*

	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN SUSCEPTIBLE DE MEJORA	Numeral del Informe	Responsable
1.	Se recomienda que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la SDP agilice la revisión y solicitud de ajustes del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI para expedir el acto administrativo que lo aprueba.	4	Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la SDP
2.	- Realizar permanente retroalimentación de los indicadores que permita tener una visión integral de los avances y resultados de la gestión y las acciones requeridas para la implementación de la Política de Gobierno Digital		D, Sistemas
3.	- No se cuenta con los indicadores para medir el PETI	4	D. Sistemas
4.	- Para continuar con la implementación y seguimiento de las Tecnología de la Información no se cuenta con profesionales especialistas en temas específicos de Arquitectura y Ciberseguridad de la Información.	4	D. Sistemas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

## S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

### - SITUACIONES CRÍTICAS

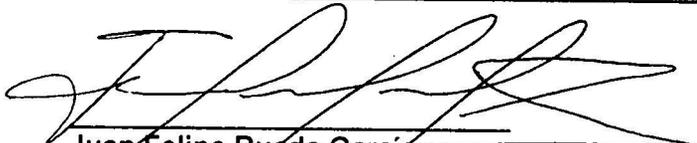
No se presentan situaciones críticas

	OFICINA DE CONTROL INTERNO - SITUACIONES CRÍTICAS
LAS SITUACIONES AQUÍ RELACIONADAS, SE INSTITUCIONAL	

Tema o Palabras Clave (Max 6)	Numeral del Informe	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	PROCESO ASOCIADO	RESPONSABLE	ID REINCIDENCIA SI o NO

*Para la formulación de Planes de Mejoramiento, remítase al procedimiento S-PD-005 Gestión del Plan de Mejoramiento.*

Nombres / Equipo Auditor		Fecha Inicio Auditoría	Fecha Fin Auditoría
<b>Auditor Líder</b>	Juan Felipe Rueda García	22/7/2019	26/8/2019
<b>Audidores</b>	Vilma Esperanza Chaparro Sabogal		
	Efrén García Santacruz		

  
**Juan Felipe Rueda García**  
 Jefe Oficina de Control Interno

26/08/2019

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**