



PETI 2024-2027

Plan Estratégico de Tecnología de la Información

OFICINA ASESORA DE INFORMÁTICA



CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	OBJETIVO	5
2.1	OBJETIVO.....	5
2.2	Objetivos Específicos:.....	5
3	ALCANCE	5
4	MARCO LEGAL	6
5	METODOLOGÍA.....	8
6	CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO.....	9
6.1	CONTEXTO INSTITUCIONAL	9
6.1.1	MISIÓN	9
6.1.2	VISIÓN.....	9
6.1.3	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	9
6.1.4	METAS DE LA ENTIDAD	9
6.1.5	VALORES	10
6.1.6	PRINCIPIOS.....	10
6.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	12
6.3	MODELO OPERATIVO	13
6.3.1	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	14
6.3.2	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES	15
6.3.3	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO Y SOPORTE.....	15
6.3.4	SERVICIOS Y TRÁMITES INSTITUCIONALES	17
7	SITUACIÓN ACTUAL	18
7.1	Análisis de Capacidades de TI:.....	18
7.1.1	Recurso Humano.....	18
7.1.2	Infraestructura Tecnológica:.....	¡Error! Marcador no definido.
7.1.3	ESTRATEGIA DE TI	25
7.1.4	LIENZO ESTRATÉGICO MODELO DE TI	26
7.1.2	ALINEACIÓN CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO (PND)	26
7.1.3	MISIÓN Y VISIÓN DE TI	27
7.1.4	SERVICIOS DE TI.....	27
7.1.5	CAPACIDADES DE TI.....	27
7.1.6	INDICADORES TI	28
7.1.7	GOBIERNO TI	29
7.1.8	MODELO DE GOBIERNO DE TI	29
7.1.9	MODELO DE GESTIÓN DE TI	31
7.1.10	ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN HUMANA DE TI	33
7.2	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	36
7.3	SISTEMA DE INFORMACION	38
7.4	USO Y APROPIACIÓN.....	42
7.4.1	Estrategia de Uso y Apropiación	42
7.4.2	Capacitación en TI	42
7.4.3	Divulgación de Proyectos de TI	42
7.4.4	Gobierno Abierto.....	42
8	HOJA DE RUTA Y PORTAFOLIO DE PROYECTOS.....	43
8.1.1	Plan de acción del PETI Corto Plazo – Vigencia 2025	¡Error! Marcador no definido.
8.1.2	Plan de acción del PETI a Mediano Plazo – Vigencia 2026	43
8.1.3	Plan de acción del PETI a Largo Plazo – Vigencia 2027	44

9	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL PETI.....	46
10	GLOSARIO DE COMUNICACIONES.....	51
10.1	SIGLAS Y ABREVIACIONES	51
10.2	Glosario.....	51
11	Firma de los Integrantes del comité institucional de gestión y desempeño de la alcaldía distrital de Cartagena de Indias D.T y C.	53

1 INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, conocido como PETI, de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias para las vigencias 2024-2027, se estructuró basado en la “MGGTI.GE.ES.03 - Guía para la Construcción del PETI” lineamientos definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y fue formulado a partir de las necesidades en materia de TI identificadas en el proceso de análisis de la situación actual de la entidad.

La Oficina Asesora de Informática de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias, conforme a los lineamientos de Gobierno Digital, Modelo de Arquitectura Empresarial, y teniendo en cuenta la formulación del Modelo de Gobierno de TI de la Alcaldía, desarrolló el documento PETI como un marco orientador que facilite la construcción, formulación de estrategias, responsables, planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión, además, es la hoja de ruta que orienta el diseño, la habilitación y la promoción de los diferentes programas y proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo, así como todas las iniciativas, en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, que surjan en el Distrito y que a su vez garanticen el cumplimiento misional de la entidad.

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

En conclusión, el PETI 2024-2027 es un compromiso firme de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias hacia una evolución digital que no solo transformará nuestra entidad, sino que también reforzará nuestra capacidad de servir mejor a los ciudadanos y contribuir al progreso de la ciudad.

¹ <https://www.mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/w3-propertyvalue-385306.html>

2 OBJETIVO

2.1 OBJETIVO

Definir, estructurar y gestionar las estrategias de Tecnologías de la Información para la Alcaldía de Cartagena, alineadas con el Plan de Desarrollo “Cartagena Ciudad de Derechos 2024-2027” y los lineamientos del MinTIC, con el propósito de fortalecer la gestión pública, modernizar los procesos administrativos, garantizar la prestación de servicios digitales eficientes y accesibles, e impulsar el desarrollo sostenible y la innovación en el territorio.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ **Fortalecer la infraestructura tecnológica:** Mejorar y actualizar los recursos tecnológicos de la Alcaldía para garantizar su confiabilidad, disponibilidad y escalabilidad, atendiendo las necesidades actuales y futuras del municipio.
- ✓ **Fomentar la digitalización y la interoperabilidad:** Impulsar la digitalización de los procesos administrativos y la interoperabilidad entre las diferentes áreas y entidades del gobierno local para mejorar la eficiencia y transparencia.
- ✓ **Implementar estrategias de seguridad digital:** Proteger los datos y sistemas de la Alcaldía a través de políticas robustas de seguridad y privacidad de la información, en cumplimiento con las normativas nacionales.
- ✓ **Promover la innovación y el desarrollo de capacidades:** Implementar soluciones innovadoras que potencien la transformación digital del municipio y fortalecer las competencias del talento humano en TIC.
- ✓ **Garantizar la inclusión y accesibilidad digital:** Asegurar que los servicios digitales sean accesibles para todos los ciudadanos, incluyendo a las poblaciones vulnerables, para reducir brechas tecnológicas y promover la equidad.

3 ALCANCE

El PETI de la Alcaldía de Cartagena abarca el diseño, implementación y gestión de las estrategias de Tecnologías de la Información (TI) necesarias para modernizar y transformar digitalmente los procesos y servicios de la administración pública del nivel central, promoviendo la eficiencia, transparencia e innovación. Este plan será la guía para la toma de decisiones en materia tecnológica y establecerá las prioridades para el desarrollo y sostenibilidad de las iniciativas TIC.

Aborda las fases propuestas en la guía para la construcción definida en el Marco de Arquitectura Empresarial: comprender, analizar, construir y presentar, con el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios definidos en el Modelo de Gestión Estratégica, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad.

4 MARCO LEGAL

Las normas aplicables para la implementación del PETI bajo la política de Gobierno Digital en la Alcaldía de Cartagena se describen en la siguiente tabla:

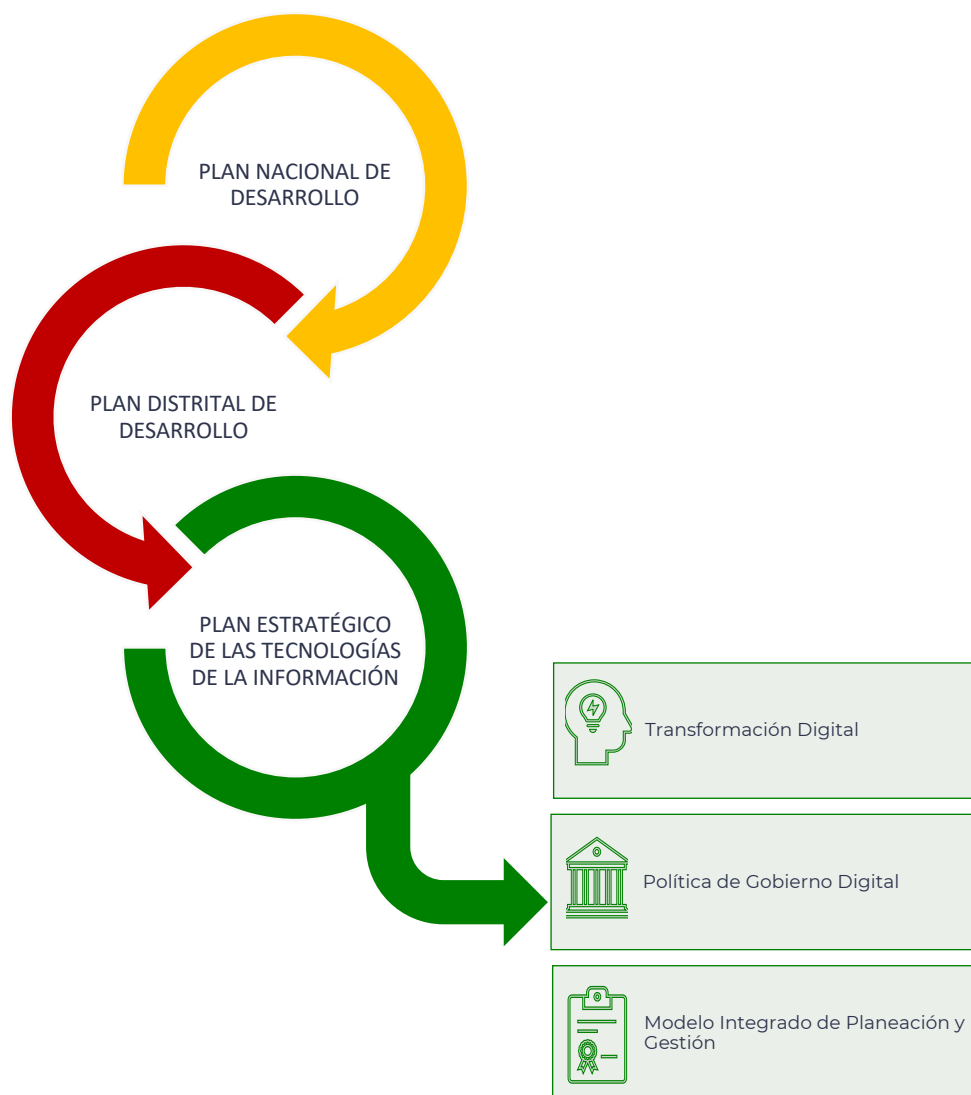
AÑO	NORMAS	TEMA	ENTIDAD
2019	Ley 1955	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"; Art. 147	Gobierno Nacional
2019	Ley 1978	Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.	Gobierno Nacional
2019	Directiva Presidencial	Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado.	DAPR
2019	Resolución 1722	Por el cual se adopta el plan nacional de conectividad rural formulado en el cumplimiento de lo establecido en el punto 1.3.1.3 del acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera.	Mintic
2019	Resolución 512	Por la cual se adopta la política general en seguridad y privacidad de la información, seguridad digital y continuidad de los servicios del ministerio –fondo de tecnologías de la información y las c comunicaciones y se definen lineamientos frente al uso y manejo de la información.	Mintic
2018	Decreto 1008	"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"	Gobierno Nacional
2018	CONPES 3920 Política Nacional de Explotación de Datos o Big Data	Mediante esta política nacional, se habilita la generación de nuevos bienes, productos y procesos basados en datos, aportando a la diversificación y la sofisticación de la economía, mejorará la transparencia e incrementará el acceso a la información pública, así como la eficiencia y eficacia en la intervención pública a través de lo toma de decisiones mejor informada.	Gobierno Nacional
2018	MIPG/ 3.2.1.3 Política Gobierno Digital	MIPG agosto 2018 / incorpora la Política Nacional de Seguridad Digital coordinada por la Presidencia de la República, para orientar y dar los lineamientos respectivos a las entidades.	Gobierno Nacional
2018	Ley 1928	Ley 1928 de 2018- Por medio de la cual se aprueba el "convenio sobre la ciberdelincuencia" adoptado el 23 de noviembre de 2001, en Budapest.	Gobierno Nacional
2018	Ley 1922	Ley 1922 LEY 1922 de 2018 - Por medio de la cual se adoptan unas reglas de procedimiento para la Jurisdicción Especial para la Paz; Art. 11	Gobierno Nacional
2018	Ley 1887	Ley 1887 de 2018 - Por la cual se crea la semana nacional del blog y otros contenidos creativos digitales y se dictan otras disposiciones; arts. 7, 8.	Gobierno Nacional
2018	Decreto 704	Decreto 704 de 2018 - Por el cual se crea la comisión intersectorial para el desarrollo de la economía digital y se adiciona un artículo en el título 2 de la parte 1 del libro 1 del decreto único reglamentario del sector tic, decreto número 1078 de 2015.	Gobierno Nacional
2017	Decreto 1499	3.2.1.3 Política Gobierno Digital: TIC para la gestión Las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC deben	Gobierno Nacional

		ser concebidas en el marco de la gestión de la organización, de manera que su uso sea coherente y acorde con las características y necesidades institucionales.	
2017	Decreto 1413	Por el cual se adiciona el Título 17 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto número 1078 de 2015, para reglamentar parcialmente el Capítulo IV del Título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales	Gobierno Nacional
2017	Decreto 728	Por el cual se adiciona el Capítulo 2 al Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico.	Gobierno Nacional
2016	Decreto 415	Por el cual se adiciona el Decreto único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones"	Gobierno Nacional
2016	Resolución 2405	Por la cual se adopta el modelo del Sello de Excelencia Gobierno en Línea y se conforma su Comité. Cualquier entidad que integre la administración pública en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998, podrá postularse como entidad para certificar sus capacidades de gestión de TI o postular sus trámites, servicios o productos a través de la plataforma del Sello de Excelencia de Gobierno en Línea.	Gobierno Nacional
2016	CONPES 3854	En esta política se establecen nuevos lineamientos y directrices de seguridad digital y se tienen en cuenta componentes como la educación, la regulación, la cooperación, la investigación, el desarrollo y la innovación.	Gobierno Nacional
2015	Decreto 1078	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Gobierno Nacional
2015	Decreto 103	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones en lo referente a la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional.	Gobierno Nacional
2020	Resolución 1519	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	MinTIC
2014	Ley 1712	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	Congreso de la República
2011	Ley 1474	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, que establece que "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.	Gobierno Nacional
2009	Ley 1341	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información	Gobierno Nacional

5 METODOLOGÍA

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de la Alcaldía Mayor de Cartagena se ha diseñado en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con el objetivo de alinear la Política de Gobierno Digital y Seguridad Digital con la planeación estratégica de la Alcaldía.

Este plan se guía por los lineamientos de planeación estratégica establecidos en la Política de Gobierno Digital Distrital, que vincula a todas secretarías y dependencias de la Alcaldía de Cartagena, a través del MGCTI.GE.ES.03 - Guía para la Construcción del PETI” lineamientos definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y fue formulado a partir de las necesidades en materia de TI identificadas en el proceso de análisis de la situación actual de la entidad.



6 CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO

6.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL

6.1.1 MISIÓN

Construida colectivamente con igualdad para todos y todas, incluidos niñas, niños, adolescentes y jóvenes. La Cartagena que se propone es una ciudad para soñar, que potencie su riqueza geográfica, ecológica, cultural, histórica, turística y portuaria, y la proyecte hacia el futuro con un desarrollo urbanístico incluyente, que privilegia infraestructuras urbanas para fortalecer la vocación natural de la ciudad, que faciliten la movilidad con base en transporte colectivo multimodal y medios ambientalmente sostenibles como las ciclorutas, las alamedas y las vías peatonales.

Una ciudad con dotación de parques y espacios públicos reservados para el encuentro, el disfrute y la apropiación colectiva. Una ciudad en la que las ciudadanas y los ciudadanos conviven pacíficamente, están tranquilas y tranquilos, respetan las normas, protegen su medio ambiente, reconocen y respetan la diversidad, cumplen los acuerdos y autorregulan sus comportamientos para garantizar el pleno ejercicio de las libertades y los derechos de todas y todos.

6.1.2 VISIÓN

De acuerdo con el Decreto por el cual se Adopta el POT No. 0977 de 2001 20 DE NOVIEMBRE DE 2001, Cartagena se visiona como una ciudad con prosperidad colectiva, con una sociedad comprometida con la conservación de su patrimonio natural, histórico y cultural. Una ciudad construida para la gente, con una gestión pública transparente y descentralizada, y reconocida internacionalmente como centro turístico, portuario, industrial y de negocios del área del caribe.

6.1.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Generar más y mejores oportunidades para las personas, mejorar las condiciones de hábitat y reducir los riesgos de desastres en el Distrito, a fin de disminuir la pobreza y generar espacios de inclusión social, mediante la focalización de la inversión pública en las zonas y grupos poblacionales en mayor situación de pobreza y vulnerabilidad.

6.1.4 METAS DE LA ENTIDAD

- Promover el Desarrollo Humano y la Inclusión Social. Se busca disminuir la brecha social, beneficiando a las familias más necesitadas con la ejecución diferenciada de programas y proyectos de educación, salud, nutrición, cultura, deporte y recreación, vivienda y servicios públicos, con el fin de mejorar las condiciones de vida de todos y todas.
Impulsar el desarrollo económico incluyente. El propósito es mejorar los factores de competitividad del Distrito, para que los sectores productivos generen más empleo y puestos de trabajo con mayor calidad, que promuevan dinámicas que amplíen las oportunidades económicas para superar la pobreza extrema y se transite por el sendero de la prosperidad general.
- Mejorar las condiciones de hábitat, sustentabilidad y de riesgos. Se busca desarrollar entornos urbanísticos con vivienda digna y mejores equipamientos en zonas prioritarias del Distrito. En Infraestructura se busca gestionar el riesgo de desastres y asegurar la calidad y cobertura de los servicios públicos domiciliarios. En sustentabilidad, la preservación y protección del patrimonio natural y la rehabilitación de los sistemas en riesgo.

- Fortalecer la Seguridad, la Convivencia, la Participación y el Buen Gobierno. Se pretende fortalecer la seguridad ciudadana, acercar la gestión pública a la ciudadanía y garantizar la transparencia en todos los actos de la Administración Distrital.

6.1.5 VALORES

La Administración Distrital en su acción promoverá el fomento de todos los valores, en especial los de: Honradez, Respeto por la vida, Equidad e inclusión social, los cuales se sustentarán en tres pilares fundamentales a saber: la Transparencia, la Seguridad y la Convivencia Ciudadana.

- Honradez. La buena fe edifica y construye confianza, necesaria para el empoderamiento ciudadano y la autodeterminación de desarrollo. La Administración Distrital promoverá la honradez como base del desarrollo integral, constituyéndose en un requerimiento para edificar el modelo de desarrollo según las necesidades y aspiraciones de los habitantes de la ciudad de Cartagena.
- Respeto por la Vida. El requisito básico de la construcción de toda sociedad prospera y progresista es el respeto por la vida. El diseño de políticas públicas distritales estará orientado a promover el respeto por la vida, como elemento constructor de ciudadanía, Estado y Nación.
- Equidad e Inclusión Social. La administración Distrital propiciará condiciones para lograr un modelo de desarrollo integral, estableciendo como objetivo fundamental del presente plan de desarrollo, promover la equidad en oportunidades para todos los grupos poblacionales, especialmente a los grupos más vulnerables.

6.1.6 PRINCIPIOS

Los principios rectores que guiarán la ejecución del presente Plan de Desarrollo se encuentran fundamentados en los derechos ciudadanos: a la Libertad, Equidad, No Discriminación y Respeto a la Ley, sobre los cuales se diseñan e implementan las políticas públicas distritales, en particular, los siguientes:

- Prevalencia del interés superior de los niños, niñas y adolescentes. El diseño, formulación y ejecución de los programas, estrategias y políticas distritales estarán orientados a garantizar los derechos de la niñez como principio de corresponsabilidad constitucional del Estado Colombiano, la sociedad civil y la familia (Art. 44 Constitución Nacional). La Administración Distrital garantizará los derechos inalienables, exigibles e impostergables de las niñas, niños y adolescentes, a través de sus actuaciones, decisiones y medidas jurídico-administrativas.
- Prevalencia de los Grupos de Población Diferencial. La administración Distrital priorizará la promoción, protección y la restitución de derechos de los grupos poblacionales más vulnerables en la formulación y ejecución de políticas públicas diferenciales. El enfoque diferencial se implementará, entendiendo la situación actual y la visión deseada de grupos priorizados, como lo son: las mujeres, víctimas del conflicto armado, minorías étnicas, población rural e insular, población en situación de discapacidad, población LGTBI y otros.
- Goce Efectivo de Derechos. El diseño de las políticas públicas estará enmarcado bajo el enfoque de los derechos fundamentales, la perspectiva de desarrollo humano y la inclusión socioeconómica, con el fin de avanzar en el empoderamiento ciudadano y el auto reconocimiento de todas y todos los habitantes de Cartagena de Indias, como sujetos de derechos y deberes.
- Derecho al Desarrollo. Las decisiones, actuaciones, y medidas jurídico-administrativas reconocerán el derecho a las Cartageneras y los Cartageneros a incidir sobre su desarrollo, con base en la participación activa, positiva, prospectiva, libre e informada. Así mismo, las

decisiones, actuaciones y medidas administrativas reconocerán el derecho de las comunidades a ser parte del desarrollo de la ciudad.

- **Inclusión Social.** Reconociendo el derecho al desarrollo de todos los grupos poblacionales de la sociedad Cartagenera, las políticas públicas distritales estarán dirigidas a lograr la cohesión, la equidad social y la construcción de confianza, a través de la construcción de un modelo de desarrollo inclusivo, disminuya las diferencias socioeconómicas, la discriminación y la desigualdad de oportunidades.
- **Buen Gobierno.** La construcción de un modelo de desarrollo inclusivo se propicia a partir de la construcción de confianza entre la sociedad civil, los sectores productivos y la administración pública. A fin de generar las condiciones para la edificación de confianza, la Administración Distrital adoptará un modelo de gobierno eficiente, eficaz, competitivo y transparente; y el buen servicio de la institucionalidad pública, en el cual, el respeto guíe la nueva relación con la sociedad civil y los sectores productivos.
- **Participación Ciudadana.** Las políticas públicas propiciarán espacios de diálogo con todos los sectores y grupos poblacionales de la ciudad, con el fin de promover la incidencia ciudadana, el control social y el fomento de la corresponsabilidad en la gestión de desarrollo Distrital. El nuevo pacto público-social parte de la base de la interdependencia en la estructura de gobernanza de Cartagena de Indias, en el cual, la administración pública estará al servicio de la ciudadanía.

6.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

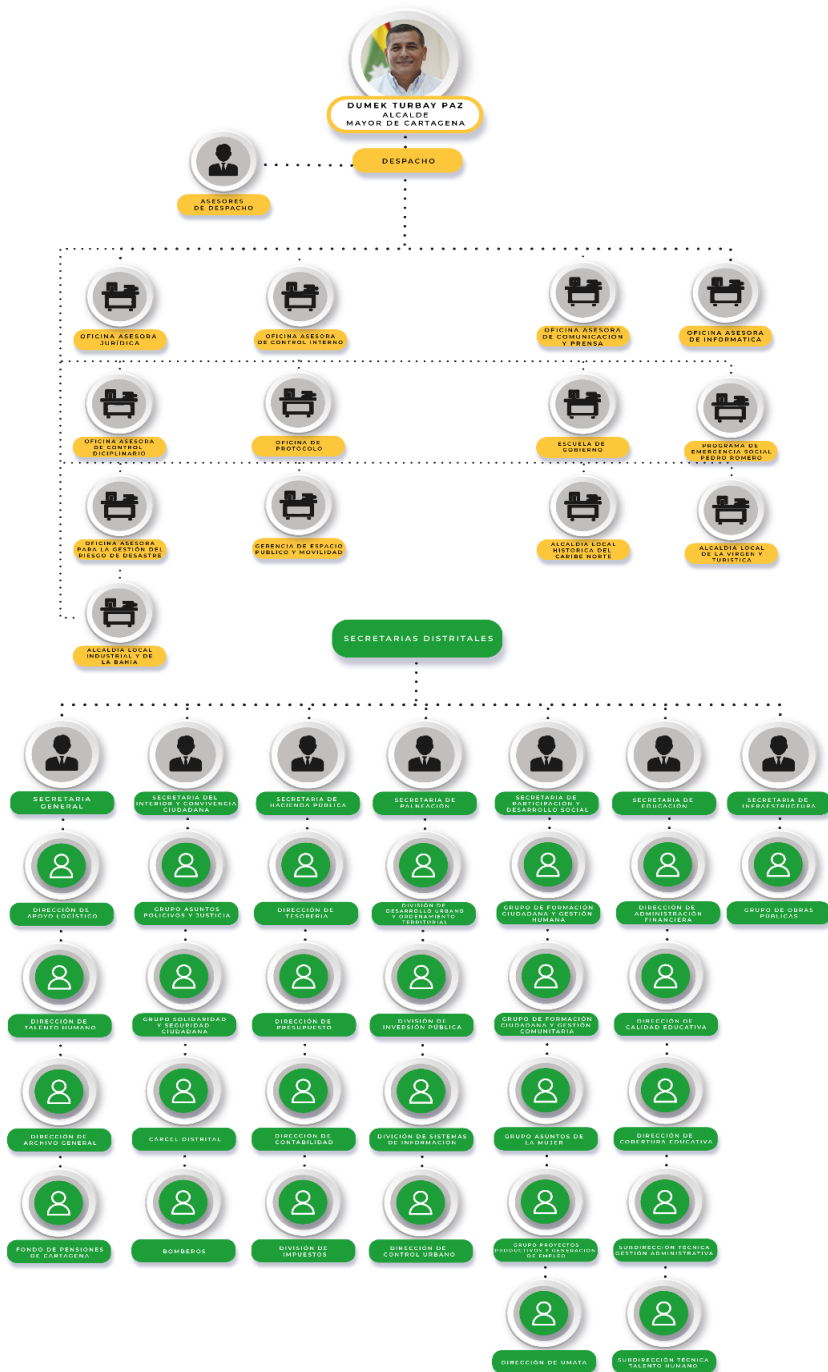


Ilustración 1 La estructura organizacional de la Alcaldía de Cartagena.

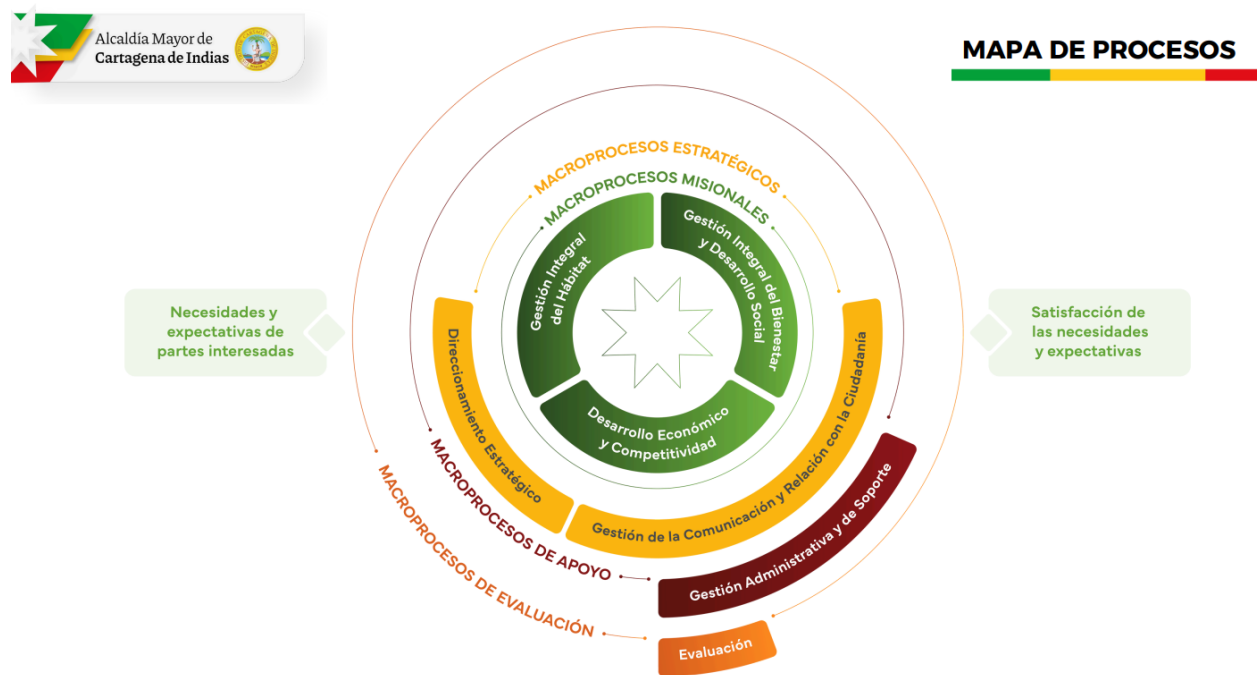
Para ver en detalle toda la estructura organizacional de la Alcaldía de Cartagena, se puede remitir al siguiente enlace:

[Estructura Organizacional Web](#)

6.3 MODELO OPERATIVO

Según su modelo de operación por procesos, la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias clasifica sus procesos en Estratégicos, Misionales y de Apoyo, gestionando así, de manera eficiente las funciones asignadas, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales y la atención de las necesidades de sus grupos de valor.

A continuación, se presenta la distribución de estos procesos:



Macroprocesos Misionales:

Estos procesos representan el núcleo de las funciones de la entidad, los cuales se orientan directamente al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la atención de las necesidades de la ciudadanía. Cada proceso incluye actividades relacionadas con los servicios públicos, la planificación territorial, el desarrollo social, la educación, la salud, y otras áreas esenciales para el bienestar y desarrollo de los habitantes del distrito.

Macroprocesos Estratégicos:

Los procesos estratégicos se encargan de definir la visión, las políticas y las estrategias de la entidad. Están diseñados para guiar la toma de decisiones de alto nivel, garantizar la alineación con los objetivos de desarrollo del Distrito y responder a las dinámicas políticas, sociales y económicas de Cartagena.

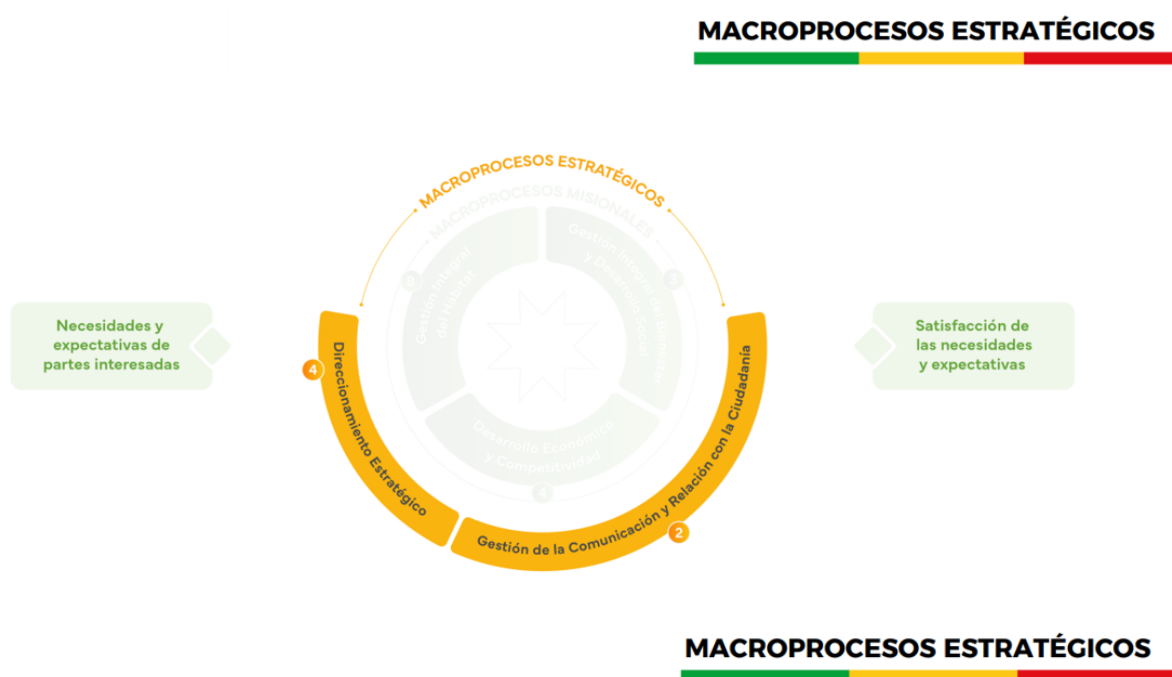
Macroprocesos de Apoyo:

Estos procesos facilitan el funcionamiento interno de la Alcaldía, proporcionando los recursos y servicios necesarios para que los procesos misionales y estratégicos puedan ejecutarse de manera eficiente. Incluyen actividades como la gestión del talento humano, la administración

financiera, la tecnología de la información, el mantenimiento de infraestructura y la logística operativa.

Macroprocesos de Evaluación:

6.3.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS



MACROPROCESO	PROCESOS
Direccionamiento Estratégico	Gestión Estratégica Institucional Estructuración Técnica y Financiera de Proyectos Gestión del Ordenamiento Territorial Gestión de la Información y Estudios Territoriales
Gestión de la Comunicación y Relación con la Ciudadanía	Relacionamiento con el Ciudadano Comunicación Pública

6.3.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES

MACROPROCESOS MISIONALES

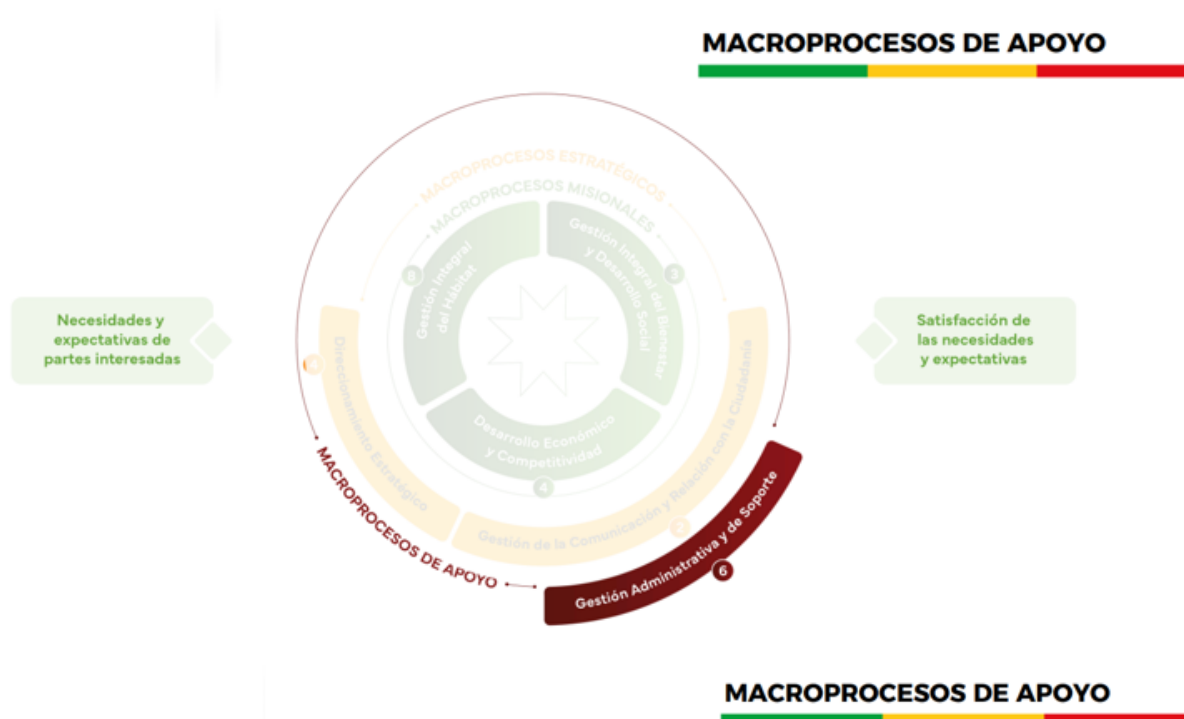


MACROPROCESOS MISIONALES

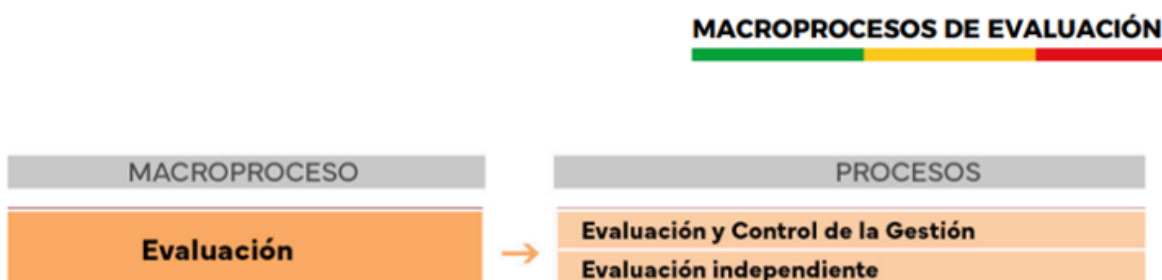
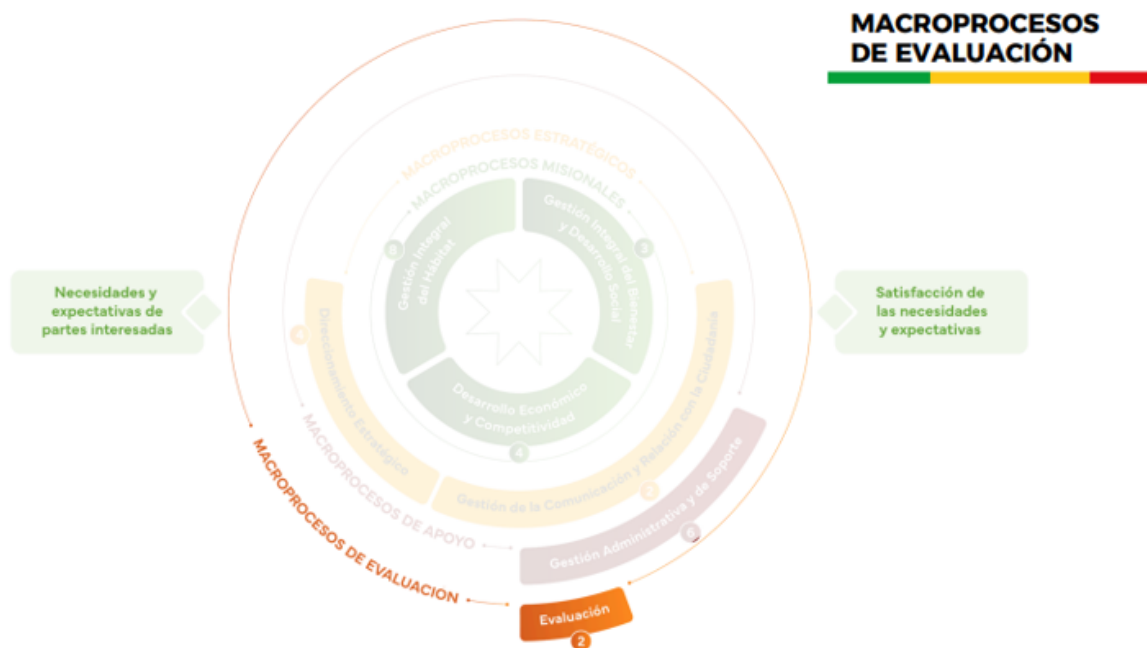
MACROPROCESO	PROCESOS
Gestión Integral del Hábitat	Gestión de la Movilidad Gestión del Espacio Público Control urbanístico Gestión de Obras de Infraestructura Gestión del Riesgo y Desastres Gestión de los Servicios Públicos Gestión Integral de la Seguridad, Justicia y Derechos Humanos Gobierno Local
MACROPROCESO	PROCESOS
Gestión Integral del Bienestar y Desarrollo Social	Inclusión Social, Atención Integral y Protección de Derechos Gestión en Educación Gestión en Salud



6.3.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO



6.3.4 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN



Nota: Para consultar el detalle completo de los procesos y procedimientos de la Alcaldía de Cartagena, puede visitar el siguiente enlace: [Procesos y Procedimientos de la Alcaldía de Cartagena](#).

6.3.5 SERVICIOS Y TRÁMITES INSTITUCIONALES

La Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias ofrece a la ciudadanía bienes y servicios que facilitan la adquisición de derechos ciudadanos o el cumplimiento de obligaciones autorizadas por ley.

Para obtener información sobre programas, generar certificados o consultar el estado de trámites, puede acceder al catálogo oficial de trámites y servicios de la entidad. Este recurso detalla los procedimientos disponibles para el desarrollo de sus actividades misionales.

Con el propósito de facilitar la vida de los ciudadanos, se han habilitado nuevos trámites en línea, que incluyen:

- Certificado de Representante Legal y/o Revisor Fiscal de la Propiedad Horizontal.
- Certificado de Nomenclatura.

Para más información Consulte el detalle completo en el siguiente enlace: [Catálogo de Trámites y Servicios - Alcaldía de Cartagena](#).

7 SITUACIÓN ACTUAL

7.1 ANÁLISIS DE CAPACIDADES DE TI:

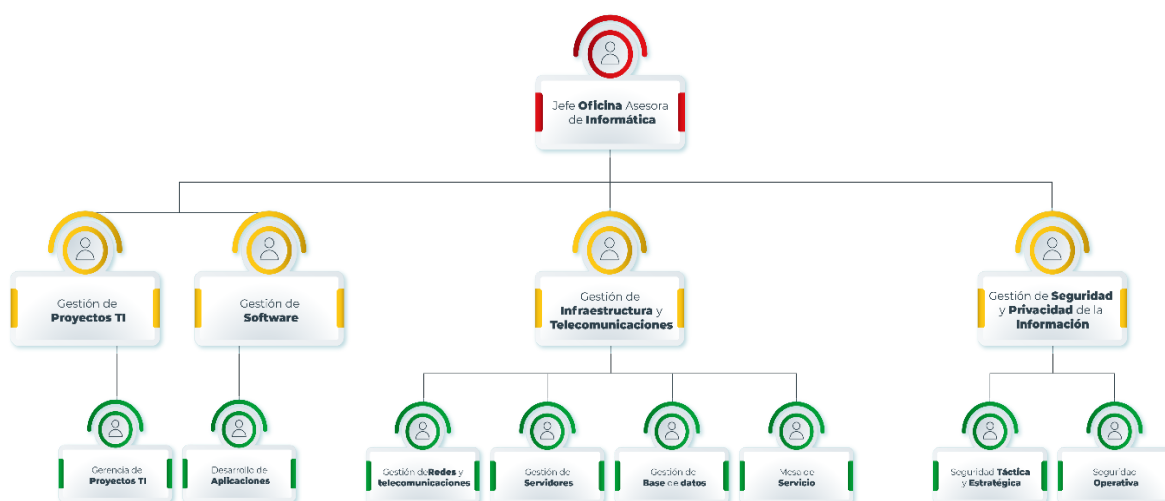
7.1.1 Recurso Humano

La Alcaldía de Cartagena, cuenta con la Oficina Asesora de Informática, la cual tiene como propósito garantizar mediante sus operaciones, la gestión de la infraestructura tecnológica y telecomunicaciones de los procesos misionales de la Alcaldía de Cartagena de Indias, basada en los lineamientos de Gobierno Digital para ofrecer productos y servicios que contribuyan en la satisfacción de las necesidades básicas de los ciudadanos.

En la actualidad se desarrollan los siguientes procesos en el marco de la gestión de TI de la entidad:



Para ello se cuenta con la siguiente organización:



A continuación se detallan los roles que hacen parte del gobierno y gestión de TI:

Rol	Cantidad	Detalle	Capacidad de Respuesta (Nivel de autonomía para tomar decisiones)
Director (jefe) de TI	1	Define y lidera la estrategia tecnológica alineada con los objetivos de la organización, gestiona el presupuesto y supervisa la innovación, seguridad y continuidad operativa en TI.	
Arquitecto Empresarial	1	Define la arquitectura organizacional de TI, diseñando la estructura y los estándares de los sistemas para asegurar su integración, escalabilidad y alineación con el negocio.	
Líder de Proyectos	1	Gestiona el desarrollo de proyectos de TI, asegurando su ejecución y entrega conforme a los objetivos establecidos.	
Ingenieros de Apoyo proyectos	3	Asistir al Líder de Proyectos en la planificación, ejecución, monitoreo y cierre de proyectos tecnológicos de la Alcaldía	
Líder de Ciudad Inteligente	1	Coordina proyectos tecnológicos que promuevan la digitalización urbana y los servicios inteligentes en la ciudad.	
Líder Inteligencia Artificial	1	Diseñar, implementar y supervisar proyectos basados en inteligencia artificial para mejorar los procesos y servicios del Distrito de Cartagena.	
Ingeniero de Datos	2	Diseñar, implementar y mantener infraestructuras de datos necesarias para proyectos de IA.	

Transformación Digital	1	Lidera iniciativas de transformación digital, optimizando procesos y adaptando tecnologías emergentes.	
Ingeniero de Apoyo Transformación Digital	4	Apoyar en la implementación de estrategias, iniciativas y proyectos relacionados con la transformación digital en la Alcaldía	
Líder de Sistemas de Información	1	Supervisa el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información, asegurando funcionalidad, rendimiento y seguridad.	
Arquitecto de Software	1	Diseñar y supervisar la arquitectura de las aplicaciones y sistemas tecnológicos del Distrito de Cartagena.	
Diseñador de Software	1	Desarrolla interfaces y experiencias de usuario en sistemas, manteniendo una estética y funcionalidad coherente.	
Desarrollador de software	8	Programa, prueba y mantiene aplicaciones de acuerdo con los requerimientos del negocio.	
Testers	1	Asegurar la calidad de los productos de software, probándolos exhaustivamente para encontrar y documentar errores (bugs), problemas de usabilidad y fallos antes de que se entreguen a los usuarios finales.	
Web Master	1	Gestiona y administra los sitios web de la organización, asegurando su disponibilidad y seguridad.	
Ingeniero Apoyo Web Master	1	Gestionar, actualizar y optimizar los sitios web institucionales de la Alcaldía de Cartagena, asegurando su disponibilidad, funcionalidad, seguridad y cumplimiento con los lineamientos de accesibilidad y usabilidad	
Seguridad de la Información	2	Encabeza las estrategias de ciberseguridad, protegiendo los activos digitales y garantizando el cumplimiento de las políticas de seguridad.	
Ingeniero de Apoyo	8	Brinda apoyo a la gestión de áreas específicas de acuerdo con los lineamientos indicados.	
Gestión de Información	2	Desarrolla políticas y procedimientos para gestionar la información organizacional, optimizando su acceso, almacenamiento y uso seguro.	

Gestión de Infraestructura	5	Coordina la infraestructura tecnológica, garantizando la conectividad, disponibilidad y mantenimiento de redes, servidores y sistemas.	
Administrador de base de datos	1	Administra, optimiza y asegura el acceso a las bases de datos de la organización.	
Profesional de red e infraestructura	10	Gestiona y mantiene la infraestructura de red y comunicaciones, asegurando conectividad, seguridad y disponibilidad para los sistemas de la organización.	
Profesional de seguridad de la información	4	Diseña y ejecuta estrategias de seguridad, realiza análisis de vulnerabilidades y asegura el cumplimiento de políticas de protección de datos en toda la organización.	
Líder de Uso y Apropiación de TI	1	Fomenta el uso adecuado de la tecnología entre los empleados, promoviendo prácticas que aumenten la eficiencia y el conocimiento digital.	
Ingenieros de Apoyo Uso y Apropiación	5	Promover el uso efectivo y la apropiación de las Tecnologías de la Información (TI) en los diferentes procesos de la Alcaldía, asegurando que las herramientas tecnológicas sean comprendidas, adoptadas y utilizadas eficientemente por los empleados y la ciudadanía.	
Administrativo	4	Apoya en la gestión de documentos, calidad y asuntos jurídicos en TI, asegurando que se cumplan los procedimientos y normativas.	
Gestión Documental	4	Administra la documentación de la organización, garantizando su accesibilidad y orden.	
Gestor de Calidad	1	Implementa y supervisa políticas de calidad, asegurando el cumplimiento de los estándares en los procesos de TI.	
Gestor Jurídico	2	Proporciona apoyo legal en temas relacionados con TI, asegurando el cumplimiento de regulaciones y protegiendo los intereses de la organización.	

7.1.2 Infraestructura Tecnológica

La infraestructura tecnológica del Distrito se define como el ecosistema integral de recursos y capacidades digitales diseñados para soportar la transformación hacia un Gobierno

Inteligente. Este componente abarca la planificación estratégica, implementación y gestión avanzada de recursos de computación en la nube (Cloud), arquitecturas de redes híbridas y centros de datos de alta disponibilidad.

Bajo este modelo, la gestión se centra en la provisión de hardware robusto y software especializado que permita la interoperabilidad entre dependencias. Se prioriza el fortalecimiento de la ciberseguridad y la conectividad de alta velocidad para asegurar la continuidad de los servicios críticos, permitiendo que el personal cuente con las herramientas digitales necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

El propósito fundamental de este proceso es consolidar un entorno tecnológico escalable y seguro. Esto asegura que la arquitectura de red y los servicios de comunicaciones faciliten tanto el trabajo colaborativo mediante herramientas en la nube, como el despliegue de soluciones de movilidad en campo, garantizando que la infraestructura sea la columna vertebral que impulsa la eficiencia en la atención al ciudadano y la transparencia administrativa.

ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

La arquitectura tecnológica del Distrito se fundamenta actualmente en un modelo de Cloud Computing bajo la modalidad de servicios gestionados por el proveedor Tigo Une. Esta infraestructura está diseñada bajo un esquema de Alta Disponibilidad (HA) y redundancia geográfica, lo que garantiza la resiliencia de los servicios ciudadanos ante posibles contingencias técnicas o ambientales.

Para asegurar la continuidad del negocio, la operación se distribuye en dos nodos estratégicos:

- Data Center Principal: Aloja la producción activa y el grueso del procesamiento de datos, aprovechando la cercanía a la sede administrativa central para optimizar latencias.
- Data Center de Backup: Actúa como sitio de recuperación ante desastres. Este centro de datos mantiene una réplica de la información y las máquinas virtuales críticas, permitiendo una conmutación por error (failover) eficiente en caso de que el nodo principal presente una falla crítica.

Al estar alojados en los nodos de datos de Tigo Une, los servicios del Distrito se benefician de estándares internacionales de ciberseguridad, monitoreo proactivo 7x24 y protocolos de sincronización de datos entre ciudades. Esta alianza estratégica facilita la integración de servicios de conectividad robustos y asegura que aplicaciones críticas, como los portales de trámites y los sistemas de gestión interna, cuenten con una alta disponibilidad, delegando el mantenimiento preventivo y la actualización de hardware al proveedor especializado.

COTIT_ DTCCI-SELECT

DTCCI cloud.r01.co.tigobusiness.com

Aplicaciones

52
vApps

63 de 107
Máquinas virtuales en
ejecución

CPU

762 GHz

1,2 THz asignado(s)

Memoria

1003 GB

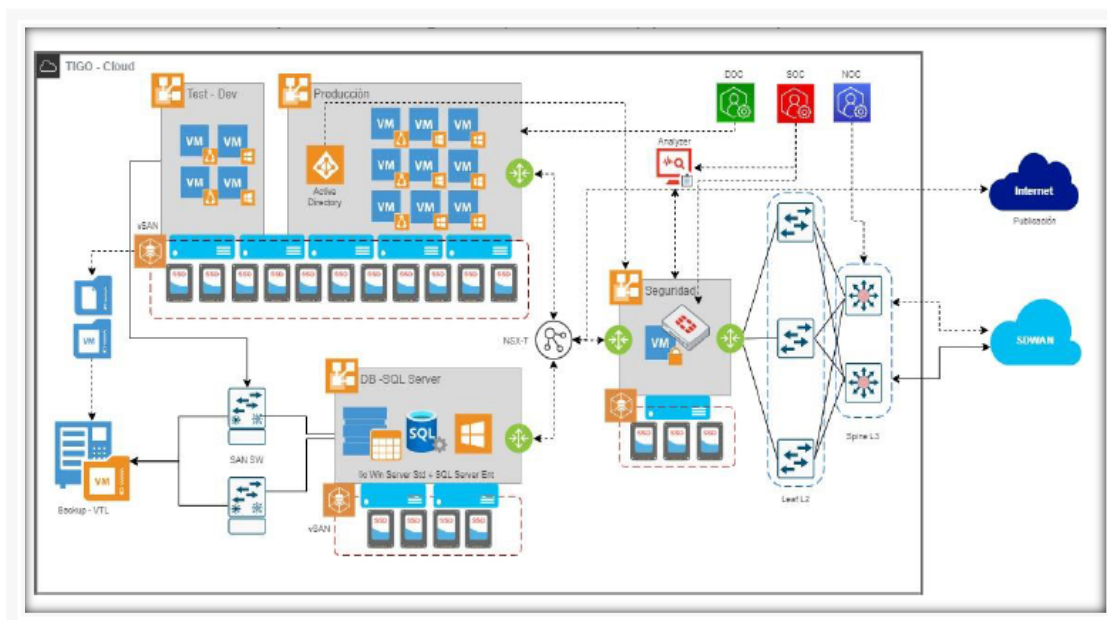
1,2 TB asignado(s)

Almacenamiento

69,2 TB

241,7 TB asignado(s)

Imagen Recursos Disponibles IaaS



SDWAN DC Alterno – Internet y Cross Conexión

REDES Y TELECOMUNICACIONES

Durante el último año, la Alcaldía de Cartagena ha dado un salto cualitativo en su infraestructura de conectividad mediante la implementación de equipos FortiAP de última generación, lo que ha permitido una gestión profesional de la red inalámbrica. Uno de los cambios más significativos ha sido la segmentación inteligente del Wi-Fi, diferenciando claramente una red exclusiva para funcionarios, con acceso total a los sistemas internos y altos niveles de seguridad, de una red independiente para invitados, que garantiza conectividad a los ciudadanos sin comprometer la integridad de la información institucional. Esta

modernización, sumada a una notable ampliación de los anchos de banda, ha eliminado las zonas muertas en las dependencias y la lentitud durante las horas pico, asegurando que tanto el personal administrativo como los visitantes disfruten de una navegación fluida, estable y con la capacidad técnica necesaria para soportar el flujo de datos actual del Distrito.

ADMINISTRACION DE BASES DE DATOS

El subproceso de Gestión de Bases de Datos se encuentra en una etapa de transición progresiva, orientada al fortalecimiento de la plataforma tecnológica institucional. En la actualidad, se dispone de una diversidad de Sistema Gestores de Bases de Datos (SGBD), lo cual permite atender de manera eficiente los distintos requerimientos de los aplicativos, aprovechando múltiples tecnologías según las necesidades específicas de cada servicio.

A la infraestructura de servidores de bases de datos se le ha ampliado la capacidad de de sus recursos. Lo que ha contribuido a una mejor respuesta de las solicitudes de los usuarios finales a través de los distintos sistemas de información (aplicativos), garantizando el desempeño óptimo, tiempos de respuestas ágiles y una experiencia de uso adecuada.

En el marco de esta transición, se han venido implementando versiones más recientes de los SGBD, así como se han dado migraciones de bases de datos, planeación para actualización de sistemas operativos y aplicación de parches de seguridad. Estas acciones permiten fortalecer la disponibilidad, confiabilidad e integridad de la información, alineándose con las buenas prácticas de gestión y seguridad de la información.

Adicionalmente, con el propósito de continuar salvaguardando la información institucional y minimizar aún más los riesgos asociados a la pérdida o daño de los datos, se ha consolidado como un hit relevante la implementación de un sistema de respaldo en la nube, adquirido en conjunto con uno de nuestros proveedores, denominado Portal de Autogestión de Respaldo. Este sistema permite automatizar las tareas de respaldo de todos los servidores, fortaleciendo la estrategia de continuidad y recuperación de la información.

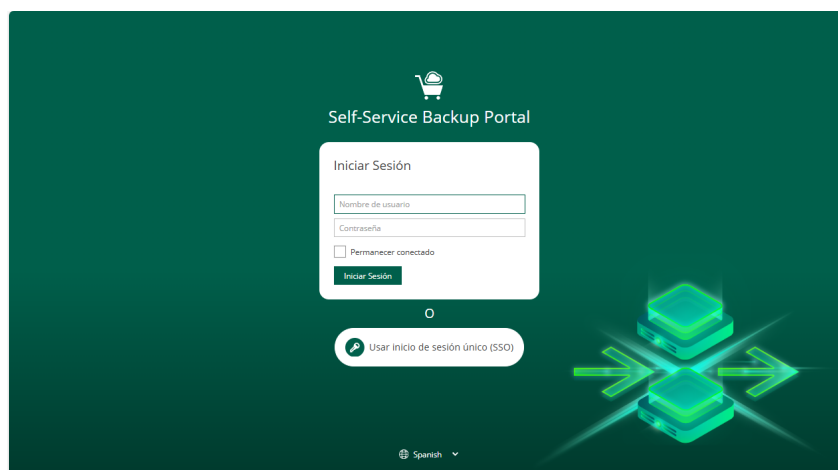


Imagen - Login del Portal de Respaldos

Por otra parte, se ha hecho especial énfasis en la ejecución periódica de de pruebas de restauración y verificación de la información. Estas pruebas permiten validar de manera continua la efectividad de los respaldos de generados, fortaleciendo así los mecanismos de continuidad del servicio, gestión del riesgo y resiliencia tecnológica.

MESA DE SERVICIOS

En el último año, la Mesa de Servicio de la Alcaldía de Cartagena ha logrado una transformación operativa centrada en la reducción de tiempos de respuesta y la profesionalización del soporte técnico. El avance más significativo ha sido la implementación de un sistema de gestión de incidentes centralizado, que permite el seguimiento detallado de cada solicitud mediante tickets, garantizando que los requerimientos de los funcionarios no queden sin solución.

Además, se han establecido Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) más estrictos, lo que ha permitido priorizar las incidencias críticas que afectan la atención al ciudadano. Esta evolución incluye la adopción de herramientas de asistencia remota avanzada, reduciendo la necesidad de desplazamientos físicos y permitiendo que el equipo técnico resuelva problemas de software y configuración de manera inmediata, elevando significativamente los índices de satisfacción interna y la continuidad operativa de las dependencias de la administración distrital.

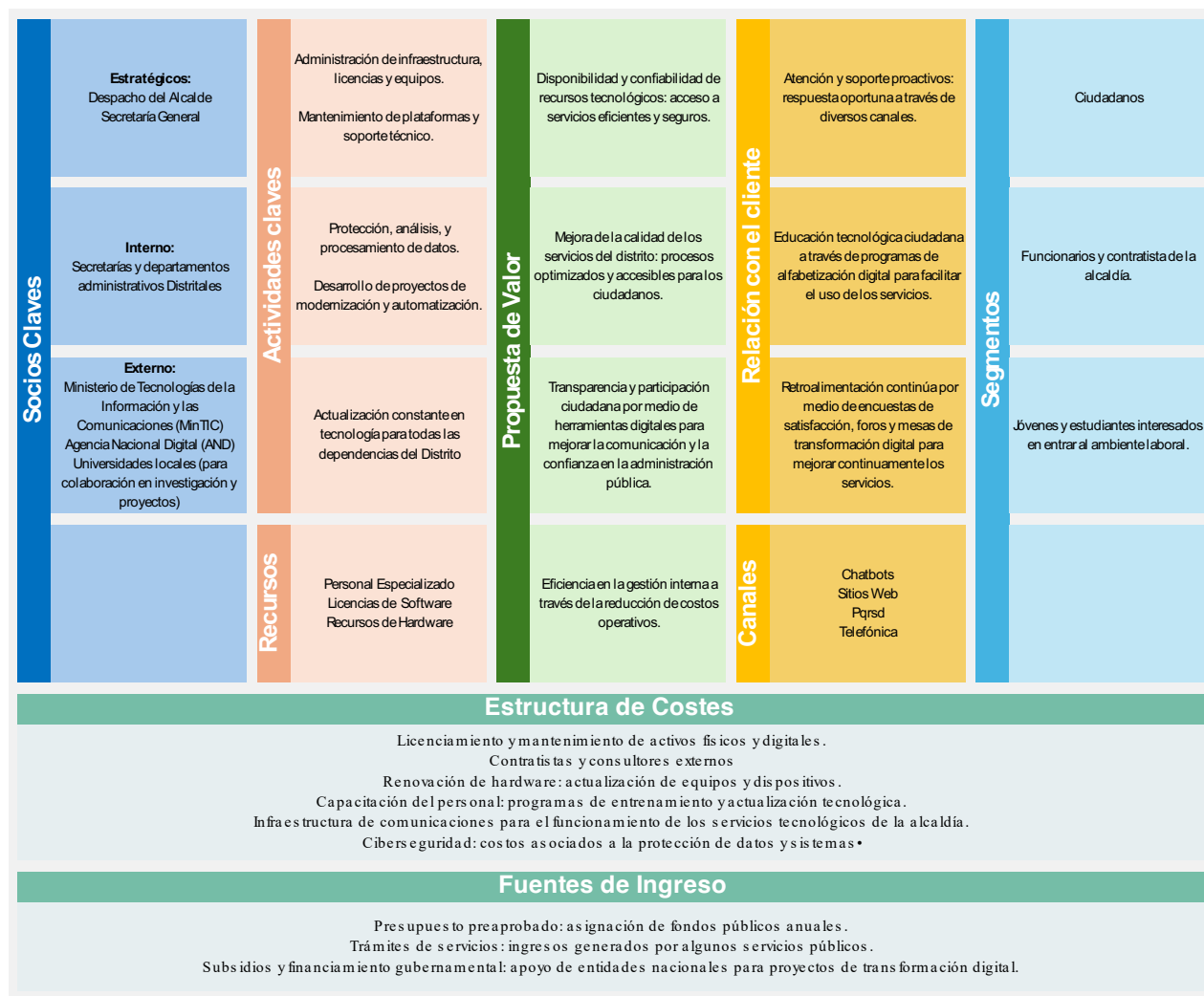
Un pilar fundamental en esta estrategia ha sido la integración de Catalina como el canal oficial y automatizado para la solicitud de requerimientos. A través de esta plataforma, los funcionarios cuentan ahora con una interfaz intuitiva y ágil que simplifica el reporte de incidencias, eliminando la burocracia en el proceso de radicación y permitiendo una comunicación fluida en tiempo real sobre el estado de sus trámites técnicos. Esta sinergia entre la Mesa de Servicio y Catalina no solo ha optimizado el flujo de trabajo interno, sino que también ha proporcionado una base de datos robusta para el análisis de necesidades recurrentes.

7.1.2 ESTRATEGIA DE TI

La Oficina Asesora de Informática es responsable de incrementar los niveles de eficiencia de la Entidad mediante la implementación de programas y proyectos orientados al desarrollo de servicios y productos TIC, enfocada en garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

Actualmente, la entidad está definiendo la Arquitectura Empresarial institucional, en alineación con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial y los estándares internacionales de gestión de TI.

7.1.3 LIENZO ESTRATÉGICO MODELO DE TI



7.1.2 ALINEACIÓN CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO (PND)

El Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, Colombia, Potencia Mundial de la Vida, busca cimentar un camino hacia un país que lidere la protección de la vida, basado en un nuevo contrato social orientado a superar injusticias y exclusiones históricas. Este plan promueve la paz duradera, redefine nuestra relación con el medio ambiente y fomenta una transformación productiva sustentada en el conocimiento y la armonía con la naturaleza.

En alineación con los principios del PND, la **Estrategia de Conectividad Digital** promueve el acceso universal a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en todo el territorio. La conectividad se entiende como un derecho que reduce desigualdades y cierra brechas de acceso, especialmente en las regiones históricamente olvidadas. Mediante esfuerzos coordinados entre el Estado y el sector privado, se establecerán redes de telecomunicaciones y se fortalecerá la infraestructura tecnológica en áreas rurales y urbanas,

priorizando el acceso a internet y servicios 5G. Esta conectividad digital no solo transforma vidas, sino que apoya la inclusión social y económica, impulsando el conocimiento como motor de desarrollo productivo en armonía con el entorno.

Para consolidar una sociedad del conocimiento y garantizar el acceso igualitario a oportunidades, se implementará una **Estrategia De Alfabetización y Apropiación Digital** que fortalezca las competencias tecnológicas de todos los ciudadanos, enfocándose en las poblaciones más vulnerables. A través de programas de educación y cultura digital, incluyendo laboratorios virtuales y presenciales en distintas regiones, se promoverá una nueva relación con la tecnología, desde edades tempranas y con especial énfasis en la protección de menores en entornos digitales. Esta alfabetización digital, coherente con los objetivos del PND, busca no solo brindar acceso a la tecnología, sino también asegurar un uso seguro y productivo de las TIC, promoviendo una ciudadanía conectada y activa en el contexto de un desarrollo social y económico equitativo e inclusivo.

7.1.3 MISIÓN Y VISIÓN DE TI

7.1.3.1 Misión

Proporcionar servicios de tecnología e innovación que impulsen la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios públicos en el distrito; así mismo, desarrollar e implementar soluciones tecnológicas que optimicen los procesos internos, mejoren la experiencia ciudadana y faciliten la transformación digital.

7.1.3.2 Visión

Ser un distrito líder en el ámbito tecnológico, reconocida por su capacidad de innovación y excelencia en el uso de la tecnología para la autosostenibilidad del distrito. Para el 2030, queremos haber construido un ecosistema digital que permita a todos los ciudadanos interactuar fácilmente con la administración a través de plataformas digitales seguras, eficientes y sostenibles, contribuyendo al desarrollo socioeconómico y al bienestar de toda la comunidad.

7.1.4 SERVICIOS DE TI

La Alcaldía Distrital de Cartagena, por medio de la Oficina Asesora de Informática (OAI), proporciona diversos servicios de tecnologías de la información que contribuyen a optimizar las labores operativas de la entidad.

Para conocer en detalle la lista completa de los servicios de TI disponibles, puede consultar el siguiente enlace [Servicios de TI - Alcaldía de Cartagena.](#)

7.1.5 CAPACIDADES DE TI

. En línea con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, el Marco de Transformación Digital para el Estado Colombiano y la Política de Gobierno Digital, la Oficina Asesora de Informática ha identificado oportunidades que prometen un alto impacto en las transformaciones estratégicas de la entidad. A continuación, se realiza el análisis de capacidades de TI de la entidad.

A continuación, se listan las capacidades de TI que conforman la Oficina Asesora de Informática (OAI).

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	SI
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	SI
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
Información	Administrar modelos de datos	SI
	Gestionar flujos de información	SI
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	SI
	Administrar Sistemas de Información	SI
	Interoperar	SI
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
Uso y apropiación	Apropiar TI	SI
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	SI

7.1.6 INDICADORES TI

La Oficina Asesora de Informática dentro de la implementación de sus procesos de operación tiene definido una serie de indicadores que permite conocer el avance en su gestión. Actualmente se tienen formalizado y registrado varios indicadores, sobre los cuales se hace seguimiento mediante un tablero de control que facilita una visión de los avances de gestión como se relaciona a continuación:

PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO	TIPO	META	FRECUENCIA
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-1	Solicitudes atendidas	Medir el grado de las solicitudes solucionadas	Eficacia	95%	MENSUAL
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-2	Mantenimientos Preventivos realizados	Medir el índice de cumplimiento de los mantenimientos programados y/o solicitados	Eficacia	95%	SEMESTRAL

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-3	Software Licenciados	Verificar el estado de licenciamiento de software	Eficacia	95%	ANUAL
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-4	Equipos dispuestos	Medir la disponibilidad de los equipos	Eficacia	100%	ANUAL
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-5	Usuarios satisfechos	MEDIR EL INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO FINAL DE LAS SOLUCIONES DADAS	Eficacia	95%	SEMESTRAL
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-6	Soporte de software atendidos	MEDIR EL INDICE DE SOLUCION A PROBLEMAS TECNICOS DE SOFTWARE DE USUARIO FINAL	Eficacia	95%	MENSUAL
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-7	Soporte de Hardware atendido	MEDIR EL INDICE DE SOLUCION A PROBLEMAS TECNICOS DE HARDWARE DE USUARIO FINAL	Eficacia	60%	MENSUAL
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-REDES Y COMUNICACIONES-1	Servicios de red Dispuestos	Número de horas que se encuentra activo un servicio	Eficiencia	90%	MENSUAL
GESTIÓN DE SOFTWARE	GD-GESTION DESARROLLO DE SOFTWARE	Software Desarrollado	Medir el nivel de cumplimiento en los proyectos asignados al área	Eficacia	línea base	TRIMESTRAL
GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	GERENCIA DE PROYECTOS	Metas del plan de desarrollo cumplidas	Mide el porcentaje de avance de las actividades programadas en cada uno de los proyectos del plan de desarrollo	Eficacia	90%	TRIMESTRAL
GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	GERENCIA DE PROYECTOS	Política de gobierno digital cumplida	Mide el porcentaje de avance de la implementación de la política de gobierno digital	Eficacia	100%	TRIMESTRAL
GESTION DE SEGURIDAD Y LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	GESTION SEGURIDAD ESTRATÉGICA	política de seguridad y privacidad de la información cumplida	Mide el porcentaje de avance de la implementación de la política de seguridad y privacidad de la información	Eficacia	90%	TRIMESTRAL
GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	GERENCIA DE PROYECTOS	Estrategia de uso y apropiación implementada	Mide el grado de avance en la implementación de la estrategia de uso y apropiación	Eficacia	90%	TRIMESTRAL
GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	GERENCIA DE PROYECTOS	PETI ejecutado	Controlar el porcentaje de iniciativas planeadas, relacionadas y ejecutadas en el PETI	Eficacia	90%	TRIMESTRAL
GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	GERENCIA DE PROYECTOS	Proyectos de TI ejecutados	Medir el porcentaje de proyectos de TI con dificultades originadas por la insuficiencia de recursos.	Eficacia	90%	TRIMESTRAL
GESTION DE SEGURIDAD Y LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	GESTION SEGURIDAD OPERATIVA	índice de efectividad del control de acceso	Mide el porcentaje de los incidentes de seguridad que se detectan a través de las herramientas informáticas	Eficacia	100%	TRIMESTRAL
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-GESTION DE BASES DE DATOS	Servicios de bases de datos dispuestos	Busca medir el número de horas en que los servicios de bases de datos se encuentran disponibles en el distrito	Eficacia	100%	TRIMESTRAL
GESTION DE SEGURIDAD Y LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	GESTION SEGURIDAD OPERATIVA	incidentes de seguridad	identificar los incidentes de seguridad que se detectan o reciben a través del aplicativo SAUS	Eficacia	100%	TRIMESTRAL
GESTION DE SEGURIDAD Y LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	GESTION SEGURIDAD OPERATIVA	cumplimiento de los controles de seguridad	Determinar el grado de conciencia y cumplimiento de los controles de seguridad establecidos	Eficacia	60%	TRIMESTRAL
GESTION DE SEGURIDAD Y LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	GESTION SEGURIDAD ESTRATÉGICA	controles política de protección de datos	determinar el grado de cumplimiento de los controles establecidos en el marco de la ley de protección de datos	Eficacia	60%	TRIMESTRAL
GESTION DE SEGURIDAD Y LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	GESTION SEGURIDAD ESTRATÉGICA	Plan de sensibilización en seguridad digital	verificar el grado de cumplimiento de sensibilización y/o capacitación en temas de seguridad y privacidad de la información	Eficacia	100%	TRIMESTRAL

7.1.7 GOBIERNO TI

Esta sección describe la estrategia de gobernabilidad y gestión de TI de la Oficina Asesora de Informática y la adopción de políticas que logren alinear los procesos y las funciones de la oficina.

7.1.8 MODELO DE GOBIERNO DE TI

Según el Decreto No. 0304 de 2003, que establece la Estructura General de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias D.T. y C. y define los objetivos y funciones de cada una de sus

dependencias, la Oficina Asesora de Informática, adscrita al Despacho del Alcalde y con dependencia financiera de la Secretaría General, es la encargada de planear, dirigir y ejecutar políticas de análisis, desarrollo y mantenimiento informático.

La Oficina tiene la misión de apoyar el desarrollo tecnológico de las diferentes áreas de la alcaldía, fomentar la cultura informática y capacitar a los usuarios (Alcaldía Distrital de Cartagena, 2003).

Este modelo está diseñado para alinearse con los principios y objetivos estratégicos de la Entidad, garantizando así una administración coherente y efectiva de sus recursos tecnológicos.



A través del dominio de Gobierno de TI, se logra:

- Definir y ajustar las tecnologías de la información en función de las necesidades específicas de la Entidad.
- Crear e implementar procesos que cubran de manera integral la gestión de TI.
- Centrar la gestión en maximizar el valor que TI aporta a la Entidad.
- Fomentar una administración eficiente de los proyectos de TI.

7.1.8.1 Definición de la instancia de gobierno de TI

La instancia de gobierno de TI en la Alcaldía de Cartagena está conformada por un equipo estratégico que evalúa periódicamente el desempeño de la gestión de tecnologías de la información en la entidad. Este equipo cuenta con mesas de trabajo específicas que apoyan la toma de decisiones para fortalecer la gestión de TI y garantizar que se alineen con los objetivos institucionales.

Mesa de trabajo de arquitectura

Esta mesa es responsable de la gestión y definición técnica de las soluciones que se proponen en los diferentes dominios de la arquitectura de TI, tales como datos, aplicaciones, infraestructura tecnológica y seguridad. Sus actividades principales incluyen:

- Asegurar la alineación estratégica entre las soluciones tecnológicas y los objetivos de negocio de la entidad, en el marco de su arquitectura empresarial.
- Revisar y validar soluciones propuestas en los dominios de arquitectura, considerando las necesidades institucionales y los objetivos estratégicos.
- Supervisar el cumplimiento de las políticas de arquitectura empresarial, garantizando la adopción de buenas prácticas.
- Proponer soluciones escalables basadas en estándares tecnológicos, para lograr una mayor eficiencia y adaptabilidad en la infraestructura tecnológica.

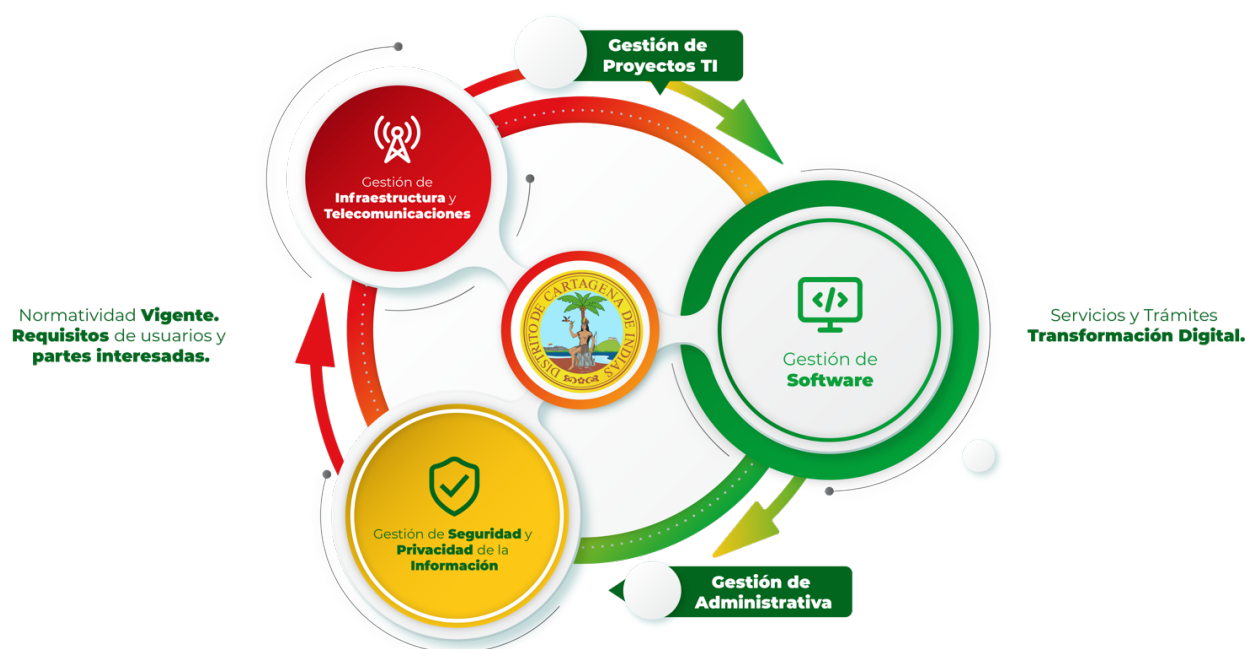
Mesa de trabajo de control de cambios

Con un enfoque en la administración de cambios, esta mesa establece los lineamientos para gestionar modificaciones en la infraestructura y los aplicativos de TI de forma eficiente y controlada. Algunas de sus funciones son:

- Implementar procesos alineados con mejores prácticas que contribuyan a una gestión efectiva de requerimientos.
- Evaluar el impacto de los cambios en la infraestructura tecnológica para asegurar que se minimice cualquier riesgo o interrupción en los servicios de TI.
- Coordinar y dar seguimiento a los cambios para optimizar la operación y evitar incidentes no planificados.
- Registrar y priorizar todas las solicitudes de cambio mediante criterios claros de asignación, garantizando una administración estructurada de las modificaciones.

Estas mesas de trabajo aseguran que las decisiones en materia de TI sean consensuadas y validadas por la OAI, con el fin de mantener una visión integral y alineada a los objetivos de la Alcaldía de Cartagena, permitiendo que cada dependencia actúe con autonomía, pero bajo un marco común de gobernanza.

7.1.9 MODELO DE GESTIÓN DE TI



7.1.9.1 Gestión Administrativa

Administrar los recursos humanos, físicos y financieros asignados a la Oficina Asesora de Informática para asegurar el cumplimiento de su propósito institucional y la eficiencia en sus operaciones.

7.1.9.2 Gestión de Proyectos

Dirigir y coordinar los proyectos estratégicos que consolidan la visión de transformación digital del Distrito de Cartagena, articulando esfuerzos entre las entidades centralizadas, descentralizadas y el Gobierno Nacional para cumplir los objetivos de modernización digital.

7.1.9.3 Gestión de Infraestructura y Telecomunicaciones

Planificar, diseñar, desarrollar, gestionar y mantener la infraestructura tecnológica de la Alcaldía, implementando soluciones tecnológicas que garanticen el acceso eficiente y transparente a la información necesaria para los objetivos misionales y estratégicos. Además, establecer directrices de estándares y buenas prácticas para la gestión de información. Las actividades se dividen en cuatro subprocesos: Gestión de Redes y Comunicaciones, Gestión de Servidores, Gestión de Bases de Datos y Gestión de la Mesa de Servicio.

7.1.9.4 Gestión de Software

Garantizar el desarrollo de software interno y externo para alcanzar las metas misionales y estratégicas de la Alcaldía de Cartagena, mediante la aplicación de estándares de calidad y buenas prácticas en el desarrollo de sistemas.

7.1.9.5 Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información



MSPI, imparte lineamientos a las entidades públicas en materia de implementación y adopción de buenas prácticas, tomando como referencia estándares internacionales, con el objetivo de orientar la gestión e implementación adecuada del ciclo de vida de la seguridad de la información (Planeación, Implementación, Evaluación, Mejora Continua), permitiendo habilitar la implementación de la Política de Gobierno Digital.

7.1.9.6 Planta de personal de la Oficina Asesora de Informática.

MACROPROCESO	PROCESO	No. PERSONAS
GESTIÓN TECNOLOGIA INFORMATICA	Gestión administrativa	8
	Gestión de Proyectos	10
	Gestión de Infraestructura y Telecomunicaciones	15
	Gestión de software	12
	Gestión de seguridad y la privacidad de la información	4
TOTAL		49

Fuente. Elaboración propia (2025)

7.1.10 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN HUMANA DE TI

La oficina asesora de informática tiene como propósito garantizar gestión de la infraestructura tecnológica y telecomunicaciones de los procesos misionales de la Alcaldía de Cartagena de Indias, basada en los lineamientos de Gobierno Digital para ofrecer productos y Servicios que contribuyan en la satisfacción de las necesidades básicas de los ciudadanos de Cartagena de Indias.

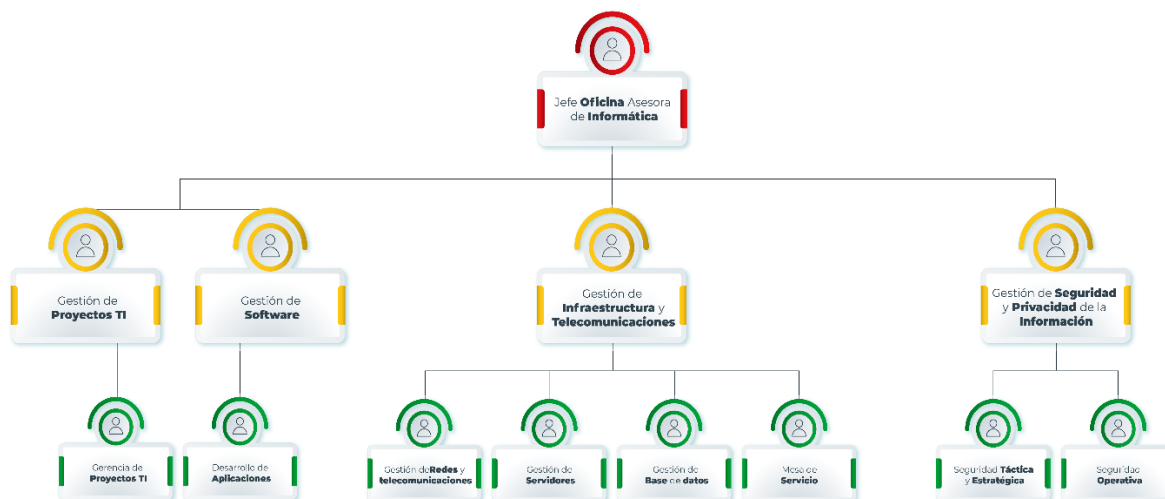


Ilustración 2 Estructura de la oficina asesora de informática de la alcaldía de Cartagena. Fuente: elaboración propia

A continuación se detallan los roles que hacen parte del Gobierno y gestión de TI:

Rol	Cantidad	Detalle	Capacidad de Respuesta (Nivel de autonomía para tomar decisiones)
Director (jefe) de TI	1	Define y lidera la estrategia tecnológica alineada con los objetivos de la organización, gestiona el presupuesto y supervisa la innovación, seguridad y continuidad operativa en TI.	
Arquitecto Empresarial	1	Define la arquitectura organizacional de TI, diseñando la estructura y los estándares de los sistemas para asegurar su integración, escalabilidad y alineación con el negocio.	
Líder de Proyectos	1	Gestiona el desarrollo de proyectos de TI, asegurando su ejecución y entrega conforme a los objetivos establecidos.	
Ingenieros de Apoyo proyectos	3	Asistir al Líder de Proyectos en la planificación, ejecución, monitoreo y cierre de proyectos tecnológicos de la Alcaldía	
Líder de Ciudad Inteligente	1	Coordina proyectos tecnológicos que promuevan la digitalización urbana y los servicios inteligentes en la ciudad.	

Líder Inteligencia Artificial	1	Diseñar, implementar y supervisar proyectos basados en inteligencia artificial para mejorar los procesos y servicios del Distrito de Cartagena.	
Ingeniero de Datos	2	Diseñar, implementar y mantener infraestructuras de datos necesarias para proyectos de IA.	
Transformación Digital	1	Lidera iniciativas de transformación digital, optimizando procesos y adaptando tecnologías emergentes.	
Ingeniero de Apoyo Transformación Digital	4	Apoyar en la implementación de estrategias, iniciativas y proyectos relacionados con la transformación digital en la Alcaldía	
Líder de Sistemas de Información	1	Supervisa el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información, asegurando funcionalidad, rendimiento y seguridad.	
Arquitecto de Software	1	Diseñar y supervisar la arquitectura de las aplicaciones y sistemas tecnológicos del Distrito de Cartagena.	
Diseñador de Software	1	Desarrolla interfaces y experiencias de usuario en sistemas, manteniendo una estética y funcionalidad coherente.	
Desarrollador de software	8	Programa, prueba y mantiene aplicaciones de acuerdo con los requerimientos del negocio.	
Web Master	1	Gestiona y administra los sitios web de la organización, asegurando su disponibilidad y seguridad.	
Ingeniero Apoyo Web Master	1	Gestionar, actualizar y optimizar los sitios web institucionales de la Alcaldía de Cartagena, asegurando su disponibilidad, funcionalidad, seguridad y cumplimiento con los lineamientos de accesibilidad y usabilidad	
Seguridad de la Información	1	Encabeza las estrategias de ciberseguridad, protegiendo los activos digitales y garantizando el cumplimiento de las políticas de seguridad.	
Ingeniero de Apoyo	8	Brinda apoyo a la gestión de áreas específicas de acuerdo con los lineamientos indicados.	
Gestión de Información	2	Desarrolla políticas y procedimientos para gestionar la información organizacional, optimizando su acceso, almacenamiento y uso seguro.	

Gestión de Infraestructura	5	Coordina la infraestructura tecnológica, garantizando la conectividad, disponibilidad y mantenimiento de redes, servidores y sistemas.	
Administrador de base de datos	1	Administra, optimiza y asegura el acceso a las bases de datos de la organización.	
Profesional de red e infraestructura	8	Gestiona y mantiene la infraestructura de red y comunicaciones, asegurando conectividad, seguridad y disponibilidad para los sistemas de la organización.	
Profesional de seguridad de la información	4	Diseña y ejecuta estrategias de seguridad, realiza análisis de vulnerabilidades y asegura el cumplimiento de políticas de protección de datos en toda la organización.	
Líder de Uso y Apropiación de TI	1	Fomenta el uso adecuado de la tecnología entre los empleados, promoviendo prácticas que aumenten la eficiencia y el conocimiento digital.	
Ingenieros de Apoyo Uso y Apropiación	5	Promover el uso efectivo y la apropiación de las Tecnologías de la Información (TI) en los diferentes procesos de la Alcaldía, asegurando que las herramientas tecnológicas sean comprendidas, adoptadas y utilizadas eficientemente por los empleados y la ciudadanía.	
Administrativo	4	Apoya en la gestión de documentos, calidad y asuntos jurídicos en TI, asegurando que se cumplan los procedimientos y normativas.	
Gestión Documental	1	Administra la documentación de la organización, garantizando su accesibilidad y orden.	
Gestor de Calidad	1	Implementa y supervisa políticas de calidad, asegurando el cumplimiento de los estándares en los procesos de TI.	
Gestor Jurídico	2	Proporciona apoyo legal en temas relacionados con TI, asegurando el cumplimiento de regulaciones y protegiendo los intereses de la organización.	

GESTIÓN DE PROYECTOS TI

La Oficina Asesora de Informática cuenta con el subproceso Gestión de Proyectos que se encarga de gerenciar los proyectos que lleven a la consolidación de la visión estratégica de futuro de la transformación digital del Distrito de Cartagena y articular los esfuerzos tanto de las entidades centralizadas, descentralizadas y del Gobierno Nacional.

7.2 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La arquitectura de la información hace referencia a la forma en como la Entidad tiene actualmente etiquetada, organizada y estructurada la información con la cual se soporta las operaciones y actividades del negocio.

Esta estructura o jerarquía parte de unidades de información llamadas componentes de información que, de acuerdo con el Modelo de Arquitectura de TI, se definen como “datos, información, servicios de información, los flujos de intercambio de información y fuentes de información bajo un mismo nombre” Para garantizar la anterior arquitectura, existen en el mencionado modelo un conjunto de artefactos, guías y estándares que representan el manejo de los componentes de información.

Es necesario aclarar que la información se usa con el fin de responder a las necesidades de una institución, ya sea para tomar decisiones, para los procesos o los grupos de interés. Por tanto, en este dominio se deben definir: el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, al análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma².

7.2.1.1 Planeación y Gobierno de la Información

La Oficina Asesora de Informática (OAI) es responsable de diseñar e implementar un modelo de gobernanza para la gestión de la información, que abarque desde su definición y recolección hasta su oficialización y divulgación. Para ello, debe identificar a los responsables de la gestión de la información y definir sus roles, además de establecer una estrategia para implementar los distintos componentes de esta gestión, considerando las necesidades de la entidad.

7.2.1.2 Arquitectura de la Información

Actualmente, la organización está en un proceso de evolución y maduración enfocado en optimizar la operación de TI, lo que ha llevado a la implementación de iniciativas clave, como ejercicios de arquitectura empresarial, la reestructuración del Plan Estratégico de TI (PETI) y la mejora en la gestión de proyectos.

Estamos implementando un componente esencial para lograr la optimización de los procesos basado en, basada en decisiones arquitectónicas estratégicas que alinean los objetivos del negocio con los componentes estructurales y su interacción con otros subsistemas e interfaces. Entre los elementos más relevantes de esta arquitectura se destacan:

- Principios y lineamientos para el intercambio de información en aplicaciones transaccionales.
- Componentes transversales de integración que facilitan la transformación e intercambio de información entre aplicaciones.

² MinTIC, 2024. [Marco de Arquitectura Empresarial](#) MRAE. G-INF.01 Guía del dominio de Información de TI

7.2.1.3 Diseño de Componentes de Información

La OAI está desarrollando un catálogo de componentes de información, que incluye la descripción de las fuentes, usuarios, flujos de intercambio de información, condiciones de acceso y el directorio de servicios. Este catálogo facilitará la identificación de roles y procesos relacionados con el uso y manejo de la información en la Alcaldía.

7.2.1.4 Servicios de Intercambio de Información

Actualmente, el Distrito no cuenta con una arquitectura unificada ni con políticas claras para el intercambio de información entre las dependencias de la Alcaldía y otras instituciones. La OAI está trabajando en una estrategia de datos abiertos, que establecerá una arquitectura de intercambio de datos alineada con las mejores prácticas y normativas, permitiendo que el flujo de información sea eficiente y seguro.

7.2.1.5 Calidad de los Componentes de Información

Es fundamental implementar un plan de calidad que abarque aseguramiento, control e inspección de los componentes de información. Este plan debe incluir indicadores de calidad y permitir un seguimiento constante. Además, se deben definir los canales de acceso y fomentar el uso adecuado de la información entre los grupos de interés. En colaboración con el área de Seguridad de la Información, se han establecido controles y mecanismos para asegurar la protección, privacidad y trazabilidad de los datos, y se han realizado auditorías para monitorear el cumplimiento de estos estándares.

7.2.1.6 Análisis y Aprovechamiento de la Información

Actualmente, los análisis de información para la toma de decisiones se realizan de forma independiente en cada dependencia. Es necesario establecer lineamientos comunes para unificar las fuentes de información y definir acuerdos de intercambio, facilitando una visión integrada y coherente de la información para todos los procesos del Distrito.

7.2.1.7 Estrategia de Gobierno del Dato

Dada la gran cantidad de información que administran las diferentes dependencias de la Alcaldía y su importancia para los sectores público, privado, académico y social de Cartagena, la OAI ha priorizado, desde el segundo semestre de 2021, el diseño e implementación de una estrategia de datos abiertos. Esta estrategia tiene como objetivo poner a disposición de la ciudadanía información confiable, consistente y accesible en formatos reutilizables y con licencia abierta, promoviendo la transparencia, el debate público, la participación ciudadana y la innovación.

El proceso de implementación ya ha avanzado en la identificación de los sistemas de información existentes, el análisis de la actualización y acceso a la información, el diseño de mapas de información y la creación del Plan de Apertura de Datos. Con la estrategia de datos abiertos, se espera reducir las intervenciones manuales por parte de los funcionarios y aprovechar herramientas de inteligencia artificial y analítica de datos para facilitar el acceso y uso de la información generada.

Finalmente, la implementación de esta estrategia ayudará a cerrar las brechas actuales en la gestión de la información, dado que muchos de los lineamientos y herramientas necesarios serán desarrollados e integrados en su marco, beneficiando a toda la estructura de gestión de la información en la Alcaldía de Cartagena.

7.3 SISTEMA DE INFORMACION

Para respaldar los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y control en la Agencia de Desarrollo Rural, es fundamental disponer de sistemas de información que funcionen como fuente única de datos confiables para la toma de decisiones corporativas. Estos sistemas deben:

- Asegurar la calidad de la información.
- Brindar acceso a los recursos de consulta para públicos de interés.
- Facilitar la generación de transacciones desde los procesos que producen la información.
- Ser mantenibles, escalables, interoperables, seguros, funcionales, y sostenibles tanto financiera como técnicamente.

Catálogo de los Sistemas de Información.

La Oficina Asesora de Informática (OAI) está actualizando el catálogo de sistemas de información para planificar, organizar y gestionar estos sistemas de acuerdo con las necesidades y flujos de la Alcaldía.

Este catálogo detalla los atributos y características de los sistemas y servicios web disponibles. Siguiendo las directrices del MinTIC, el catálogo está estructurado para organizar conjuntos de datos funcionales, técnicos y de gestión, lo que permite una rápida identificación de aspectos clave y facilita decisiones arquitectónicas ágiles. Actualmente, OAI reporta 108 sistemas de información: el 66% enfocados en procesos de apoyo, el 26% en funciones misionales y el 8% en estrategias, evaluación y mejoras.

Capacidades Funcionales de los Sistemas de Información. Los procesos del Distrito se componen de actividades respaldadas por aplicaciones que automatizan y gestionan información esencial. Actualmente, se documentan los proyectos de software, especificando casos de uso, diagramas de procesos, capacidades y componentes para ilustrar la arquitectura y funcionalidad de cada proyecto. De los 108 proyectos inventariados, 12 ya están documentados y el trabajo continuará hasta completar el proceso.

Mapa de Integraciones de Sistemas de Información. Desde el Área de Desarrollo de la OAI, se está creando un mapa de integración para visualizar cómo los sistemas intercambian información entre sí y con sistemas externos. Como primer paso, se está consolidando el inventario de servidores, incluyendo características como nombre del servidor, nombre del sistema de información, descripción, enlace, estado, IP, origen de datos, datacenter, reverse proxy, puerto y base de datos. Luego de completar el inventario, se establecerán tareas y un plan de trabajo para el análisis de integración.

Arquitectura de Referencia de Sistemas de Información

La arquitectura de referencia, actualmente en evolución, es importante para la optimización de la operación de TI y abarca iniciativas de arquitectura empresarial, la reestructuración del PETI y la mejora en gestión de proyectos. Este modelo sirve como marco para definir arquitecturas de solución específicas para los proyectos de TI, alineando cada decisión arquitectónica con los objetivos de negocio, componentes estructurales y su interacción con subsistemas e interfaces. Entre los aspectos destacados se incluyen los lineamientos para el intercambio de información entre aplicaciones y los componentes transversales de integración que facilitan la transformación y el flujo de datos.

Ciclo de Vida de los Sistemas de Información.

Dentro del marco del PETI 2023-2026, la OAI está desarrollando y refinando un proceso para el ciclo de vida de desarrollo de soluciones de software, asegurando que cada etapa esté alineada con prácticas maduras y efectivas. En paralelo, se están realizando ajustes para mejorar la accesibilidad y usabilidad de las plataformas web del Distrito. El plan incluye:

- Implementar un Plan de Aseguramiento de Calidad que cubra criterios funcionales y no funcionales.
- Definir y aplicar una Guía de Estilo para el desarrollo de sistemas, incorporando los lineamientos de usabilidad del MinTIC.
- Incorporar funcionalidades de accesibilidad según la Política de Gobierno Digital, adaptando los sistemas a la diversidad de usuarios.
- Estas iniciativas refuerzan la estructura de gestión de los sistemas de información, optimizando su operatividad y alineación con estándares nacionales.

ACTIVIDAD	No Aplica	No Tiene	Informal	Implementado	Optimizado
Levantamiento de necesidades de Sistemas de Información.				X	
Análisis de requisitos funcionales y no funcionales				X	
Diseño de la solución				X	
Codificación del software				X	
Aseguramiento de la calidad			X		
Despliegue en Producción			X		

Mantenimiento de los Sistemas de Información

A continuación, se presentan los diferentes tipos de mantenimientos de software que se realizan en la Entidad, así mismo, se identifican hallazgos u oportunidades de mejora que puedan tener cada uno de los procedimientos de mantenimiento.

ACTIVIDAD	No Aplica	No Tiene	Informal	Implementado	Optimizado
Mantenimiento Correctivo			X		
Mantenimiento Adaptativo			X		

Mantenimiento Evolutivo

X

La ausencia de un proceso de documentación ha llevado a que los tres tipos de mantenimiento realizados en la OAI se encuentren en un nivel de madurez informal. Esto se refleja en demoras en la identificación de las causas de los defectos del software, la falta de un plan de rollback para mitigar impactos negativos tras una actualización, y en tiempos de respuesta elevados para la evolución de los sistemas.

La tabla indica que muchas de las acciones han alcanzado un nivel de madurez en su implementación y se encuentran en un proceso de mejora y actualización continua. Sin embargo, las actividades de Aseguramiento de Calidad y Despliegue en Producción se mantienen en un estado informal, principalmente debido a la falta de definición de ciertos protocolos y la necesidad de completar su documentación.

Soporte de los sistemas de información

El Distrito de Cartagena cuenta con una mesa de ayuda denominada Soporte y Apoyo a Usuarios de Sistemas (SAUS) , con la cual se brinda apoyo a todas las dependencias de la Alcaldía que manejan algún sistema de información. No obstante, es necesario:

- Establecer y documentar los procedimientos para el escalamiento de incidentes funcionales al soporte de tercer nivel.
- Definir e implementar un esquema de mantenimiento y soporte para los sistemas de información, incluyendo aquellos que están a cargo de terceros.
- Establecer criterios de aceptación y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para el soporte y mantenimiento de los sistemas de información contratados externamente.
- Documentar y aplicar un procedimiento de mantenimiento preventivo para los sistemas de información.

Actualmente, debido a la falta de sinergia entre las áreas de soporte y desarrollo, los soportes de los sistemas de información se encuentran en un nivel de madurez informal, lo cual limita la optimización de los acuerdos en el proceso de implementación.

ACTIVIDAD	No Aplica	No Tiene	Informal	Implementado	Optimizado
Soporte de aplicaciones nivel 1			X		
Soporte de aplicaciones nivel 2			X		
Soporte de aplicaciones nivel 3			X		

7.3.1.1 Arquitectura de Infraestructura Tecnológica

La Oficina Asesora de Informática, a través del Área de Infraestructura, Implemento acciones para establecer el Catálogo de Servicios de Infraestructura de TI de la Alcaldía Distrital. Hasta la fecha, el proceso presenta un avance del 100%. Este catálogo incluye servicios como Nube,

Redes, Seguridad, Servidores, Almacenamiento, Telefonía, Facilities y Periféricos, entre otros. Asimismo, se ha asignado personal para actualizar el Catálogo de Elementos de Infraestructura, el cual ha alcanzado un avance del 100%. Este catálogo permitirá llevar un inventario detallado de los equipos (computadores, impresoras, etc.), servidores (tanto locales como virtuales) y sistemas operativos disponibles en la entidad.

7.3.1.2 Soporte de los Servicios Tecnológicos

La Administración Distrital tiene como objetivo consolidar una estrategia de servicios tecnológicos que garantice la disponibilidad y operación de TI, basándose en criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC. Actualmente, se cuenta con procedimientos establecidos para el soporte de estos servicios, un software de mesa de ayuda (SAUS - Soporte y Apoyo a Usuarios del Sistema) y se han formalizado Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

7.3.1.3 Operación de los Servicios Tecnológicos

La Oficina Asesora de Informática busca dirigir e implementar soluciones tecnológicas que aseguren conectividad y proporcionen información de manera oportuna, eficiente y transparente, en apoyo a los fines misionales de la Alcaldía. Para lograrlo, la OAI garantiza la disponibilidad y operación continua, soporte a usuarios, administración, mantenimiento y seguridad de los siguientes componentes:

- Arquitectura de infraestructura tecnológica
- Servicios de conectividad
- Servicios de administración y operación
- Soporte técnico y mesa de ayuda
- Seguimientos
- Administración de la Capacidad de la Infraestructura Tecnológica

La Oficina Asesora de Informática se encarga de administrar, mantener y soportar las aplicaciones que conforman los sistemas de información y servicios informáticos sobre la plataforma tecnológica. En los últimos meses, se han actualizado y/o creados documentos de política para cada tipo de servicio, tales como lineamientos de Backup, Acceso a Datacenter y creación de usuario, según lo estipulado en los Procesos de Gestión de Tecnología e Informática. A continuación, se describen los principales elementos que se gestionan:

- Infraestructura (Centro de Cómputo – Nube)
- Hardware y Software de Oficina
- Conectividad
- Red Local e Inalámbrica
- Red WAN
- IPV6 (Proceso)
- Continuidad y Disponibilidad
- Gestión de ANS
- Administración de la Operación

La operación de los servicios tecnológicos de la entidad incluye los elementos necesarios para garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos mediante procesos, procedimientos, actividades y herramientas. En la Oficina Asesora de Informática, la operación es administrada por el Proceso de Infraestructura y Telecomunicaciones. Entre las principales tareas que se llevan a cabo se encuentran

7.4 USO Y APROPIACIÓN

El uso y la apropiación de las TIC son componentes esenciales que deben integrarse de forma transversal en todos los proyectos y acciones de TI de la entidad, con el objetivo de fomentar una cultura de adopción tecnológica tanto dentro de la Alcaldía Distrital como entre la ciudadanía.

Este enfoque busca maximizar el impacto de las TIC en la transformación digital del Distrito, fortaleciendo las capacidades de los grupos de interés y promoviendo una interacción efectiva con las herramientas digitales disponibles.

7.4.1 Estrategia de Uso y Apropiación

En el marco de las directrices establecidas por MinTIC, el Dominio de Uso y Apropiación proporciona herramientas y estrategias para sensibilizar a los grupos de interés sobre las oportunidades que ofrecen las TIC en la mejora de su productividad y calidad de vida. En este contexto, la adopción tecnológica se concibe como un proceso clave para la transformación digital y el cierre de brechas relacionadas con la capacidad de la sociedad para generar beneficios a partir del capital humano e infraestructura disponible.

La apropiación tecnológica no solo implica el uso consciente de las TIC, sino también su asimilación y transformación por parte de los usuarios. Este componente busca garantizar que las tecnologías implementadas sean efectivamente aprovechadas, superando resistencias al cambio mediante la provisión de conocimiento y el desarrollo de competencias digitales.

7.4.2 Capacitación en TI

Como parte de este proceso, la OAI desarrolla actividades de capacitación tecnológica dirigidas a funcionarios, contratistas y la ciudadanía. Estas iniciativas, en colaboración con MinTIC y otras entidades, incluyen formación en lenguajes de programación, metodologías de desarrollo y seguridad digital. Además, el Plan Institucional de Formación y Capacitación del Distrito, liderado por la Dirección de Talento Humano, integra un eje específico de competencias digitales, orientado a dotar a los servidores públicos con habilidades necesarias para cumplir eficazmente con sus funciones.

Complementariamente, se llevan a cabo programas dirigidos a estudiantes de grados 9, 10 y 11, enfocados en la Cuarta Revolución Industrial, y estrategias pedagógicas para fomentar el uso de las TIC entre comunidades beneficiarias de proyectos como zonas Wi-Fi.

7.4.3 Divulgación de Proyectos de TI

Para reforzar el uso y la apropiación de las TIC, la OAI ha implementado una estrategia de comunicación que incluye acciones como la difusión interna de proyectos, la promoción de herramientas tecnológicas disponibles en el Distrito, y la creación de espacios de participación ciudadana. Esta estrategia, alineada con el Plan de Comunicaciones del PETI, busca posicionar a la OAI como un actor clave en el ecosistema digital del Distrito.

7.4.4 Gobierno Abierto

La iniciativa de Gobierno Abierto de Cartagena, impulsada por la OAI, tiene como propósito fortalecer la confianza ciudadana, combatir la corrupción y fomentar la participación mediante el acceso a herramientas digitales. Entre los avances destacan el Portal de Contratación Abierta y el Portal de Gestión Abierta, que promueven la transparencia en los procesos del Distrito.

Estas acciones están alineadas con la Política Pública Nacional de Gobierno Digital y contribuyen al cumplimiento de sus propósitos estratégicos.

8 HOJA DE RUTA Y PORTAFOLIO DE PROYECTOS

8.1.1 Plan de acción del PETI a Corto Plazo – Vigencia 2026

No	Actividad	Entregable	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsables	Meta
1	Actualizar el PETI con la incorporación de todos los proyectos TI del Distrito.	PETI Actualizado	01/01/2026	30/01/2026	Jefe Oficina Asesora de Informática	100%
2	Implementar la estrategia de gobierno del Dato	Conjunto de Datos Abiertos Publicados	01/01/2026	31/12/2026	Jefe Oficina Asesora de Informática	30
3	Fortalecer la estrategia de gobierno abierto.	Herramientas tecnológicas de gobierno abierto diseñadas, construidas y en operación	01/01/2026	31/12/2026	Jefe Oficina Asesora de Informática	1
4	Implementar zonas digitales de acceso público gratuito para el uso y apropiación de las TICS en el Distrito de Cartagena de Indias	10 nuevas zonas Digitales Implementadas	01/01/2026	31/12/2026	Jefe Oficina Asesora de Informática	10
5	Realizar el mantenimiento de la infraestructura de conectividad en las zonas digitales de acceso público.	Informe técnico de mantenimiento de la infraestructura de conectividad de las zonas digitales	01/01/2026	31/12/2026	Jefe Oficina Asesora de Informática	32
6	Implementar herramientas de monitoreo de la infraestructura zonas digitales para evaluar su operación y desempeño frente al ciudadano.	Herramienta de monitoreo implementada con reportes de indicadores operativos y desempeño	01/01/2026	31/12/2026	Jefe Oficina Asesora de Informática	1
7	Diseñar e implementar sistemas de información que mejoren las operaciones de la entidad y permitan la toma de decisiones basadas en datos.	1 sistema de Información Actualizado	01/01/2026	31/12/2026	Jefe Oficina Asesora de Informática	1

8	Actualizar e implementar sistemas de información que mejoren las operaciones de la entidad y permitan la toma de decisiones basadas en datos	1 sistema de Información Desarrollado	01/01/2026	31/12/2026	Jefe Oficina Asesora de Informática	1
9	Diseñar e implementar la estrategia de uso y apropiación TIC.	Capacitar 2000 personas en herramientas de TI	01/01/2026	31/12/2026	Jefe Oficina Asesora de Informática	2000
10	Hacer seguimiento al uso y apropiación de tecnologías de la información a través de la estrategia OAI Avanza	Realizar 30 brigadas de la estrategia OAI Avanza	01/01/2026	31/12/2026	Jefe Oficina Asesora de Informática	30
11	Fortalecimiento de la seguridad digital institucional en el Distrito de Cartagena de Indias	Realizar 30 sensibilizaciones sobre seguridad digital	01/01/2026	31/12/2026	Jefe Oficina Asesora de Informática	30
12	Construcción de dos (2) Microcentros de inteligencia artificial en el distrito de Cartagena	1 infraestructura para la I+D+I construida y dotada	01/01/2026	31/12/2026	Jefe Oficina Asesora de Informática Secretaría de Planeación	2
13	Implementar 2 nuevos servicios en el asistente virtual de la Alcaldía de Cartagena	Servicios Implementados	01/01/2026	31/12/2026	Jefe Oficina Asesora de Informática	2
14	Implementar un nuevo servicio en la carpeta ciudadana digital	Servicio o Trámite Implementados	01/01/2026	31/12/2026	Jefe Oficina Asesora de Informática	1

8.1.2 Plan de acción del PETI a Largo Plazo – Vigencia 2027

No	Actividad	Entregable	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsables	Meta
1	Actualizar el PETI con la incorporación de todos los proyectos TI del Distrito.	PETI Actualizado	01/01/2027	30/01/2027	Jefe Oficina Asesora de Informática	100%
2	Implementar la estrategia de gobierno del Dato	Conjunto de Datos Abiertos Publicados	01/01/2027	31/12/2027	Jefe Oficina Asesora de Informática	12
3	Fortalecer el sistema de interoperabilidad, según los lineamientos del MinTIC.	Sistemas Interoperados	01/01/2027	31/12/2027	Jefe Oficina Asesora de Informática	100%
4	Fortalecer la gestión de la infraestructura tecnológica	Proyecto formulado para el fortalecimiento de la gestión de la infraestructura tecnológica	01/01/2027	31/12/2027	Jefe Oficina Asesora de Informática	100%



5	Implementar zonas digitales de acceso público gratuito para el uso y apropiación de las TICS en el Distrito de Cartagena de Indias	50 zonas Digitales Implementadas	01/01/2027	31/12/2027	Jefe Oficina Asesora de Informática	100%
6	Diseñar, actualizar e implementar sistemas de información que mejoren las operaciones de la entidad y permitan la toma de decisiones basadas en datos.	1 sistema de Información Actualizado 1 sistema de Información Desarrollado	01/01/2027	31/12/2027	Jefe Oficina Asesora de Informática	100%
7	Diseñar e implementar las estrategias de uso y apropiación TIC.	Estrategias Implementadas	01/01/2027	31/12/2027	Jefe Oficina Asesora de Informática	100%
8	Hacer seguimiento al uso y apropiación de tecnologías de la información a través de la estrategia OAI Avanza	Estrategias OAI Implementadas	01/01/2027	31/12/2027	Jefe Oficina Asesora de Informática	100%
	Hacer seguimiento al uso y apropiación de tecnologías de la información a través de la estrategia Digitalízate Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Informes trimestrales de cursos al ciudadano. • Informes trimestrales de los cursos y charles IE. • Informes Semestrales de los vacacionales • Informes semestrales de los Digi-Parques 	01/01/2027	31/12/2027	Jefe Oficina Asesora de Informática	100%
9	Ejecutar acciones de mejora a partir de los resultados de los indicadores de uso y apropiación de tecnologías de la información (TI) en la entidad.	Generar informes mensuales de la medición de indicadores de Uso y Apropiación de TIC	01/01/2027	31/12/2027	Jefe Oficina Asesora de Informática	100%
10	Fortalecimiento de la seguridad digital institucional en el Distrito de Cartagena de Indias	Documentos de lineamientos técnicos	01/01/2027	31/12/2027	Jefe Oficina Asesora de Informática	100%



11	Construcción de dos (2) Microcentros de Inteligencia Artificial en el Distrito de Cartagena de Indias	1 Infraestructura para la I+D+i construida y dotada	01/01/2027	31/12/2027	Jefe Oficina Asesora de Informática	1
----	---	---	------------	------------	-------------------------------------	---

Nuestra hoja de ruta está alineada con la Política de Gobierno Digital, un marco estratégico adoptado por el gobierno colombiano para promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la gestión pública.

A continuación, presentamos nuestra hoja de ruta para el periodo mencionado, destacando los proyectos priorizados, sus responsables, alcance y presupuesto asignado, así como las iniciativas sectoriales orientadas al cumplimiento de compromisos clave, como el Plan Nacional de Infraestructura de Datos.

9 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL PETI

La estrategia de Comunicaciones del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 2024-2027, tiene como objetivo, posicionar a la Alcaldía de Cartagena, a través de la Oficina Asesora de Informática, como una entidad cercana, innovadora y confiable que transforma la vida de la ciudadanía mediante el uso estratégico de la tecnología, promoviendo **la adopción, uso y apropiación efectiva de los servicios digitales** y fortaleciendo la cultura digital en el territorio.

• ANÁLISIS DEL PÚBLICO OBJETIVO.

Interno. Objetivo: adopción real, uso correcto, cultura digital.

- Directivos
- Funcionarios operativos
- Contratistas

Externo. Objetivo: confianza, uso de canales digitales, reducción de filas, apropiación.

- Ciudadanía general
- Emprendedores
- Estudiantes y docentes
- Adultos mayores
- Comunidades priorizadas

• LÍNEAS DE COMUNICACIÓN.

La estrategia de comunicaciones del PETI se estructura en tres líneas estratégicas, que permiten organizar, priorizar y articular las acciones de comunicación de acuerdo con los objetivos institucionales de transformación digital, asegurando coherencia, eficiencia operativa y medición de resultados.

➤ Línea 1 – Servicios Digitales y Atención Inteligente (Catalina)

Esta línea tiene como objetivo promover el uso de los servicios digitales y la autogestión ciudadana a través de la asistente virtual Catalina, como principal canal inteligente de

interacción entre la ciudadanía y la Alcaldía de Cartagena. Busca facilitar el acceso a la información, optimizar los tiempos de atención, reducir la presencialidad innecesaria y mejorar la experiencia del usuario mediante la automatización de procesos y la orientación digital.

Incluye acciones de divulgación, sensibilización y formación sobre el uso de Catalina, los trámites digitales y las plataformas institucionales, así como el desarrollo de contenidos pedagógicos, tutoriales y campañas de adopción.

➤ **Línea 2 – Apropiación y Cultura Digital**

(OAI Avanza – Digitalízate Comunidad)

Esta línea está orientada a fortalecer las competencias digitales de los funcionarios y de la ciudadanía mediante procesos de sensibilización, formación y acompañamiento que impulsen la apropiación tecnológica, el uso responsable de las herramientas digitales y la transformación de los procesos institucionales y comunitarios.

Integra las estrategias OAI Avanza y Digitalízate Comunidad, incluyendo brigadas tecnológicas, capacitaciones presenciales y virtuales, alfabetización digital, generación de contenidos educativos y acciones de fortalecimiento de la cultura digital.

➤ **Línea 3 – Conectividad, Inclusión e Innovación Territorial**

(Zonas WiFi Cartagena)

Esta línea busca visibilizar y promover el acceso equitativo a la conectividad y el uso productivo de la tecnología como habilitadores del desarrollo social, económico y de la innovación en el territorio, contribuyendo a la reducción de brechas digitales y al fortalecimiento del ecosistema digital del Distrito.

Incluye la divulgación y apropiación de las Zonas WiFi Cartagena, el fomento del uso responsable del internet, la promoción de iniciativas de innovación tecnológica, inteligencia artificial, datos abiertos y proyectos de ciudad inteligente, articulados con las necesidades de las comunidades.

• **OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN**

1. Incrementar la adopción y el uso efectivo de los servicios digitales de la Alcaldía de Cartagena, promoviendo a la asistente virtual Catalina como principal canal de atención inteligente, autogestión y orientación ciudadana.
2. Fortalecer la apropiación tecnológica y la cultura digital en funcionarios y ciudadanía, mediante acciones de sensibilización, formación y acompañamiento articuladas a las estrategias OAI Avanza y Digitalízate Comunidad.
3. Visibilizar y promover el acceso equitativo a la conectividad y el uso productivo de la tecnología, impulsando la apropiación de las Zonas WiFi Cartagena y su aprovechamiento para el desarrollo social, educativo y económico del territorio.
4. Fomentar la participación de los públicos internos y externos en los procesos de transformación digital, incentivando el uso de canales digitales, la retroalimentación ciudadana y la construcción de confianza en los servicios tecnológicos.

• **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**

La estrategia de comunicación del PETI se desarrolla mediante un conjunto de acciones articuladas que buscan promover la adopción de los servicios digitales, fortalecer la apropiación tecnológica, ampliar el acceso a la conectividad y fomentar la participación ciudadana, garantizando coherencia institucional, cobertura territorial y sostenibilidad en el tiempo.

➤ Estrategia 1 – Promoción de Servicios Digitales y Atención Inteligente

Orientada a posicionar a la asistente virtual Catalina como principal canal de atención digital de la Alcaldía de Cartagena, promoviendo el uso de trámites y servicios en línea mediante campañas pedagógicas, contenidos tutoriales, piezas audiovisuales, activaciones territoriales y articulación con canales institucionales.

Incluye la difusión de beneficios, casos de uso, reducción de tiempos de atención y orientación permanente al ciudadano para facilitar la autogestión digital.

➤ Estrategia 2 – Sensibilización y Formación para la Apropiación Tecnológica

Busca fortalecer la cultura digital en funcionarios y ciudadanía a través de procesos de capacitación, brigadas tecnológicas, talleres presenciales y virtuales, generación de contenidos educativos y acompañamiento continuo, integrando las estrategias OAI Avanza y Digitalízate Comunidad.

Promueve el uso responsable de la tecnología, la adopción de herramientas digitales institucionales y la mejora de los procesos internos y comunitarios.

➤ Estrategia 3 – Visibilización de la Conectividad e Inclusión Digital

Enfocada en divulgar y promover el uso de las Zonas WiFi Cartagena como habilitadoras del acceso a la información, la educación, el emprendimiento y los servicios digitales, mediante campañas territoriales, señalización informativa, contenidos comunitarios y articulación con líderes locales.

Fortalece el enfoque de equidad territorial y reducción de brechas digitales.

➤ Estrategia 4 – Participación y Confianza Digital

Dirigida a fomentar la participación de los públicos internos y externos en los procesos de transformación digital, mediante espacios de retroalimentación, difusión de resultados, rendición de cuentas, escucha ciudadana y fortalecimiento de la comunicación bidireccional en los canales digitales.

Busca consolidar la confianza en los servicios tecnológicos y en la gestión institucional.

• **ACCIONES Y HERRAMIENTAS DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN**

Las acciones y herramientas de la estrategia de comunicación del PETI se orientan a garantizar una difusión efectiva, una apropiación progresiva de los servicios digitales, una cobertura

territorial equilibrada y una interacción permanente con los públicos de interés, articulando canales digitales, presenciales e institucionales.

➤ **Línea 1 – Servicios Digitales y Atención Inteligente (Catalina).**

Acciones

- Diseño e implementación de campañas digitales para la promoción del uso de Catalina y los trámites en línea.
- Producción de piezas pedagógicas (videos cortos, tutoriales, infografías, guías rápidas).
- Activaciones presenciales en eventos institucionales y territoriales para demostraciones de uso.
- Difusión de casos de éxito y beneficios del uso de servicios digitales al ciudadano.
- Articulación con dependencias para promover la adopción interna de Catalina.

Herramientas

- Redes sociales institucionales (YouTube e Instagram).
- Portal web de la Alcaldía.
- Pantallas institucionales.
- Material gráfico físico y digital.

➤ **Línea 2 – Apropiación y Cultura Digital.**

(OAI Avanza – Digitalízate Comunidad)

Acciones

- Acompañamiento de jornadas de capacitaciones, cursos y brigadas tecnológicas.
- Desarrollo de contenidos educativos para formación interna y comunitaria.
- Implementación de campañas de sensibilización sobre el buen uso de la tecnología.
- Boletines de prensa para medios de comunicación cuando las actividades realizadas sean para el ciudadano

Herramientas

- Material pedagógico digital e impreso.
- Canales internos y externos de comunicación (Sede electrónica, Instagram, YouTube, Correo electrónico, Informativo Interno, Intranet).

• **Línea 3 – Conectividad, Inclusión e Innovación Territorial**

(Zonas WiFi Cartagena)

Acciones

- Campañas informativas sobre ubicación y uso de Zonas WiFi.
- Señalización territorial y material informativo.
- Acompañamiento de jornadas comunitarias de apropiación digital en zonas priorizadas.

- Promoción de usos productivos de la conectividad.
- Divulgación de proyectos de innovación tecnológica.

Herramientas

- Señalética física.
- Material gráfico comunitario.
- Redes sociales.

• CALENDARIO DE ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PETI.

Ejecución Transversal y Permanente

Las actividades de la estrategia de comunicación se desarrollan de manera simultánea y continua a lo largo de la vigencia, garantizando cobertura permanente de los servicios digitales, los procesos de apropiación tecnológica y las acciones de conectividad e innovación. El calendario se organiza por periodicidades operativas, permitiendo flexibilidad en la ejecución y articulación con la agenda institucional.

Línea Estratégica	Tipo de Actividad	Periodicidad	Responsable
Servicios Digitales – Catalina	Contenidos, campañas, activaciones	Permanente	Comunicaciones OAI
Apropiación – OAI Avanza / Digitalízate	Brigadas, formación, sensibilización	Permanente	Líderes de OAI Avanza y Digitalízate Comunidad
Conectividad – Zonas WiFi	Campañas territoriales, señalización	Permanente	Líder de Zona WIFI
Todas	Seguimiento de indicadores	Mensual	Comunicaciones
Todas	Evaluación y ajustes	Trimestral / Anual	Dirección OAI

• INDICADORES DE MEDICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES.

La medición de la estrategia de comunicación se orienta al seguimiento del alcance, la visibilidad, la calidad del acompañamiento comunicacional y la articulación institucional de las acciones desarrolladas por la Oficina Asesora de Informática, sin sustituir los indicadores operativos propios de cada proyecto:

- Número de piezas gráficas, audiovisuales y contenidos digitales producidos y publicados por línea estratégica.
- Alcance e interacción de los contenidos en los canales digitales institucionales.
- Cobertura comunicacional de actividades, campañas y activaciones desarrolladas por los líderes de proyecto.
- Número de campañas y activaciones comunicacionales acompañadas.
- Frecuencia de publicación y continuidad editorial en los canales institucionales.

Los indicadores se consolidan periódicamente para evaluar el desempeño del acompañamiento comunicacional y orientar ajustes estratégicos.

10 GLOSARIO DE COMUNICACIONES

10.1 SIGLAS Y ABREVIACIONES

Siglas	Descripción
PETI	Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones
TI	Tecnología de la información
MinTIC	Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia
SGDEA	Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo
OAI	Oficina Asesora de Informática
PND	Plan Nacional de Desarrollo
TIC	Tecnologías de la información y comunicaciones
MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión

10.2 GLOSARIO

Palabra	Descripción
Accesibilidad	Característica deseable en las páginas web e interfaces gráficas de los sistemas de información que consiste en la posibilidad que tiene un usuario de acceder a un sitio web y navegar en él sin que esté presente barreras en caso de que haya discapacidades físicas (UGPP, 2022).
Activo	En relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de esta (sistemas, soportes, edificios, personas, entre otras) que tenga valor para la organización (MinTIC, Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, 2016)
Activo de Información	Es cualquier elemento que participe en el tratamiento de información que tenga valor para la organización, sin embargo, en el contexto de seguridad de la información son activos elementos tales como: hardware, software, aplicaciones de la entidad pública, servicios Web, redes, información digital, personal, ubicación, organización, Tecnologías de la Información -TI- o Tecnologías de la Operación -TO- que utiliza la organización para su funcionamiento (MinTIC, 2021)
Arquitectura Empresarial	Práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. Su objetivo es generar valor por medio de las tecnologías de la información para que se ayude a materializar la visión de la entidad. Si esta se desarrolla en conjunto para grupos de instituciones públicas, permite, además, asegurar una coherencia global, que resulta estratégica para promover el desarrollo del país (MinTIC, Arquitectura Empresarial Colombia, 2021)

Arquitectura de TI	Herramienta que define la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización, de acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MAE). se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Además, incluye las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos) (MinTIC, Arquitectura Empresarial Colombia, 2021).
Artefacto	Producto tangible que resulta del proceso de diseño y desarrollo de software o arquitectura empresarial. Por ejemplo, diagramas de casos de uso, catálogos de sistemas de información, infraestructura tecnológica y mapas de información, entre otros (Ramírez, 2013)
Cadena de trámites	Serie de pasos que se deben seguir cuando la ciudadanía necesita hacer una gestión con una entidad del Estado. Esta comienza cuando el usuario debe realizar un trámite y finaliza cuando se le da respuesta a la solicitud, mediante las reglas y los pasos establecidos por las dependencias (MinTIC, 2019)
Capacidad institucional	Habilidad que debe tener una institución para poder cumplir con la misión y los objetivos que se propone. Se entiende que se tiene la capacidad cuando se posee procesos, infraestructura y talento humano con las competencias requeridas para prestar los servicios que debe proveer (Olivera, 2011).
Confidencialidad	Se refiere a que la información solo puede ser conocida por individuos autorizados (Ávila, 2013).
Datos abiertos	Datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos (MinTIC, 2014).
Ciudad o territorio inteligente	Aquella que tiene una visión holística de sí misma y en la cual sus procesos estratégicos y la provisión de servicios urbanos se basan en la promoción del desarrollo sostenible y la innovación, y en el uso y aprovechamiento de las Tics, con el propósito de aumentar la calidad de vida de los ciudadanos (MinTIC, 2018).
Estado abierto	Modalidad de gestión pública más transparente, sujeta a rendición de cuentas, participativa y colaborativa, entre Estado y sociedad civil. Para ello, se disponen canales de diálogo e interacción, así como información para que la ciudadanía aproveche su potencial contribución al proceso de gestión de gobierno, lo que fortalece la democracia (MinTIC, 2018).
Front office	Actividades, proceso, puestos y procedimientos de la entidad u organización que están en contacto y directamente relacionadas con el ciudadano o grupos de interés externos a ella (MinTIC, Guía Técnica de Integración de Trámites, OPAs y Servicios de Consulta de Acceso a Información Pública, 2020)
Gestión de TI	Práctica que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI). Por medio de esta se opera e implementa todo lo definido por el gobierno de TI. Además, permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas (MinTIC, 2020).
Gobierno Digital	Uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los Estados para crear valor público. Esto depende de un ecosistema de actores públicos, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones ciudadanas e individuos que dan soporte a la producción y acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno. En Colombia, Gobierno Digital es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), que 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” (MinTIC, 2022).

Integridad	Garantía de que una información no ha sido alterada, borrada, reordenada, copiada, etc., durante el proceso de transmisión o en su propio equipo de origen (MinTIC, 2019).
Lineamiento	Directriz o disposición obligatoria para efecto de este manual que debe ser implementada por las entidades públicas para el desarrollo de la Política de Gobierno Digital. Los lineamientos pueden ser mediante de estándares, guías, recomendaciones o buenas prácticas (MinTIC, 2018).
Manual de Gobierno Digital	Documento que define los lineamientos, estándares y acciones a ejecutar por parte de los sujetos obligados de la Política de Gobierno Digital en Colombia, el cual es elaborado y publicado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación (MinTIC, 2018).
Marco de interoperabilidad	Conjunto de principios, políticas y recomendaciones que busca facilitar y optimizar la colaboración entre organizaciones privadas y entidades del Estado para intercambiar información y conocimiento, en el marco de los procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios a ciudadanos, empresas y a otras entidades para intercambiar información, aporte de documentos y datos en línea (MinTIC, 2019).
Sede Electrónica	Dirección electrónica que permite identificar la entidad y la información o servicios que provee en la web y, por medio de esta, se puede acceder de forma segura y realizar con todas las garantías legales, los procedimientos, servicios y trámites electrónicos que requieran autenticación de sus usuarios (Función Pública, 2017).
Servicios ciudadanos digitales	Conjunto de servicios que brindan capacidades y eficiencias para optimizar y facilitar el adecuado acceso de los usuarios a la administración pública a través de medios electrónicos. Estos servicios se clasifican en básicos y especiales (Función Pública, 2017)
Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA)	Herramienta informática destinada a la gestión de documentos electrónicos de archivo. También se puede utilizar en la gestión de documentos de archivo tradicionales (MinTIC, 2019)
Trámite	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público mediante una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este (aceptando o denegando la solicitud) (MINAMBIENTE, 2023)
Transformación digital	Es un proceso de reinversión o modificación en la estrategia o modelo del negocio, que responde a necesidades de supervivencia de las organizaciones y se apoya en el uso de TIC (MinTIC, 2014).
Usabilidad	Hace referencia a la facilidad de uso. La Norma ISO 9241-11 (1998), la define como “el grado en que un producto puede ser usado por determinados usuarios para lograr sus propósitos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso específico” (INTE/ISO 9241-11, 2019).

11 Firma de los Integrantes del comité institucional de gestión y desempeño de la alcaldía distrital de Cartagena de Indias D.T y C.

Aprobado Mediante Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño No **001** del **XXX** de enero de 2026.