



Lineamientos Definidos en Materia de Indicadores de la Estrategia de TI Área Metropolitana de Valledupar

1. Alineación Estratégica Institucional

Objetivo: Asegurar que los proyectos e inversiones en TI estén alineados con los objetivos estratégicos definidos en el Plan de Desarrollo Metropolitano, el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Lineamientos:

- Establecer indicadores que evidencien el grado de alineación de las iniciativas de TI con las metas de desarrollo territorial.
- Incluir seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).
- Asegurar que los proyectos de TI estén incluidos en los planes de acción institucionales y contribuyan al fortalecimiento de los servicios ciudadanos.

Indicadores sugeridos:

- % de proyectos TI alineados con el PEI y Plan de Desarrollo.
- % de cumplimiento de metas del PETI.
- N° de iniciativas tecnológicas priorizadas en el plan de acción anual.

2. Gestión Eficiente de Recursos TI

Objetivo: Garantizar el uso racional y eficiente de los recursos técnicos, humanos y financieros destinados a TI.

Lineamientos:

- Implementar indicadores de ejecución presupuestal específicos para TI.
- Medir la disponibilidad, uso y estado del parque tecnológico (PCs, módems, conectividad, software).
- Establecer mecanismos de monitoreo sobre el personal asignado a funciones tecnológicas, especialmente en áreas con tercerización o apoyo externo.

Indicadores sugeridos:

- % de ejecución presupuestal del área de TI.
- Índice de obsolescencia del parque tecnológico.
- % de equipos con sistemas operativos vigentes y actualizados.

3. Seguridad de la Información y Gestión de Riesgos



Objetivo: Proteger los activos de información de la entidad y garantizar la continuidad operativa frente a incidentes de ciberseguridad.

Lineamientos:

- Definir indicadores que midan incidentes de seguridad, respaldo de información y niveles de cumplimiento del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Establecer rutinas de verificación de antivirus, autenticación y control de acceso a los sistemas de información básicos (inventarios, ofimática, etc.).
- Controlar la gestión de datos sensibles y clasificados en el entorno físico y digital.

Indicadores sugeridos:

- N° de incidentes de seguridad TI reportados y resueltos.
- % de respaldo de información realizado conforme al cronograma.
- % de cumplimiento del protocolo de seguridad digital institucional.

4. Disponibilidad y Continuidad de los Servicios TI

Objetivo: Garantizar la continuidad operativa de los servicios digitales y tecnológicos críticos de la entidad.

Lineamientos:

- Medir la disponibilidad de conectividad a internet y servicios ofimáticos.
- Implementar indicadores de atención y solución de fallas técnicas, especialmente relacionadas con conectividad por módem y redes inalámbricas.
- Establecer rutinas de mantenimiento y recuperación de equipos de cómputo.

Indicadores sugeridos:

- % de tiempo de disponibilidad de conectividad institucional.
- Tiempo promedio de atención a incidentes TI (soporte técnico).
- % de cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo.

5. Transformación Digital y Mejora del Servicio al Ciudadano

Objetivo: Aumentar el nivel de digitalización y automatización de procesos para mejorar la eficiencia institucional y la experiencia del ciudadano.

Lineamientos:

- Medir el avance de trámites y servicios disponibles en línea.
- Evaluar la adopción de herramientas digitales para procesos internos (formulación de proyectos, gestión documental, oficios digitales, etc.).
- Promover el uso de herramientas colaborativas institucionales.

Indicadores sugeridos:



- % de trámites y servicios institucionales digitalizados.
- % de procesos administrativos con componentes TI automatizados.
- N° de usuarios que acceden a servicios digitales al mes.

6. Satisfacción del Usuario Interno y Externo

Objetivo: Conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios y soluciones tecnológicas implementadas.

Lineamientos:

- Realizar encuestas periódicas a funcionarios y usuarios externos sobre el funcionamiento de las soluciones TI.
- Identificar necesidades no cubiertas y establecer planes de mejora.

Indicadores sugeridos:

- Nivel de satisfacción del usuario interno sobre servicios de TI (escala 1 a 5).
- Nivel de satisfacción del ciudadano frente a trámites digitales.
- % de requerimientos solucionados en el primer contacto.

7. Cumplimiento Normativo y Gobierno Digital

Objetivo: Garantizar el cumplimiento de las disposiciones nacionales en materia de Gobierno Digital, Seguridad y Gestión de TI.

Lineamientos:

- Implementar indicadores de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital y sus componentes: TIC para servicios, seguridad, gestión del cambio y datos.
- Evaluar periódicamente el nivel de avance en los instrumentos del Modelo de Gestión Estratégica de TI del MinTIC.

Indicadores sugeridos:

- % de cumplimiento de componentes del Modelo de Gobierno Digital.
- % de instrumentos de TI diligenciados y actualizados ante MinTIC.
- Nivel de madurez en la implementación del SGSI.

Recomendaciones Finales para su Aplicación

- **Integrar estos indicadores** en los informes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGED).
- **Monitorear trimestralmente** y ajustar los indicadores según la evolución del entorno digital y las capacidades institucionales.
- **Asignar responsables** para cada indicador dentro del equipo de tecnología o de la oficina asesora correspondiente.
- **Automatizar el seguimiento** mediante herramientas ofimáticas, Excel o software libre si no hay sistemas más avanzados disponibles.