Febrero de 2026

ESTADO DE LOS SERVICIOS DE TI EN LA SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL

Situación actual.

En noviembre de 2025, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC presentó ante el Comité de Gestión y Desempeño una nueva versión del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI, 2024-2027, nueva versión que fue aprobada por el Comité.

Dentro de las temáticas abordadas en el PETI, se encuentra la relacionada con los Servicios de TI, que deben ser prestados por la OTIC, definidos a partir de la Resolución 067 del año 2016, mediante la cual "*se modifica el manual de específico de funciones y competencias laborales para los empleos de la planta de personal*", que indica que la Oficina tiene las siguientes funciones:

- Orientar la gestión estratégica con tecnologías de la información y comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI), que esté alineado a la estrategia y al modelo integrado de gestión de la Secretaría Jurídica Distrital.
- Identificar oportunidades para adoptar nuevas tendencias tecnológicas que generen impacto en el desarrollo del sector Administrativo de Gestión Jurídica del Distrito Capital y del país, así como velar por el cumplimiento y actualización de las políticas y estándares en esta materia.
- Definir, implementar y mantener la infraestructura tecnológica de la Secretaría Jurídica Distrital y del sector Administrativo de Gestión Jurídica del Distrito Capital.
- Desarrollar los lineamientos en materia tecnológica, necesarios para definir políticas, estrategias y prácticas que habiliten la gestión de la Secretaría Jurídica Distrital y del sector Administrativo de Gestión Jurídica del Distrito Capital, en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios y para facilitar la gobernabilidad y gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

- Definir los criterios de optimización y métodos que orienten la toma de decisiones de inversión en tecnologías de la información buscando el beneficio económico y de los servicios de la Secretaría Jurídica Distrital.
- Administrar las herramientas, las bases de datos, la plataforma tecnológica de información y comunicaciones de la Secretaría Jurídica Distrital, así como desarrollar y mantener los sistemas administrativos y misionales de la entidad para garantizar su funcionalidad y disponibilidad en su operación.
- Implementar las metodologías y procedimientos que adopte la Entidad para el desarrollo, instalación, administración, seguridad y uso de la infraestructura tecnológica, teniendo en cuenta los lineamientos que en la materia generan las entidades competentes.
- Garantizar el funcionamiento del soporte informático de la Página WEB de la Secretaría, según los lineamientos de la política de comunicaciones interna y externa.
- Implementar y prestar soporte técnico a los portales web y redes sociales de la Secretaría Jurídica Distrital, garantizando el cumplimiento de los lineamientos de gobierno digital o los demás que definan las autoridades competentes para el efecto.
- Diseñar e implementar un modelo de interoperabilidad de sistemas y gestión de información misional, con el fin de permitir el acceso a la misma por parte de entidades y otros actores, de manera ordenada e integrada, para facilitar la toma de decisiones.
- Emitir los lineamientos técnicos del desarrollo de los contenidos y ambientes virtuales requeridos para el cumplimiento de las funciones y objetivos de la Secretaría.
- Coordinar la implementación y sostenibilidad del Sistema de Seguridad de la Información de la Secretaría Jurídica Distrital, en el marco del Sistema Integrado de Gestión.
- Mantener el inventario de activos de información de la Secretaría Jurídica Distrital con el fin de verificar y mantener los niveles de protección requeridos.
- Administrar los bienes informáticos y de telecomunicaciones, el soporte técnico y las aplicaciones informáticas de la entidad a efectos de garantizar su debido funcionamiento.

A partir de estas funciones la OTIC establece los siguientes servicios de TI.

ID	Servicio
ST01	Soporte y mantenimiento a sistemas de información y herramientas de TI
ST02	Acceso a la red interna de la SJD (intranet)
ST03	Gestionar proveedores de TI
ST04	Acceso a internet
ST05	Servicios de comunicaciones de TI para la Entidad

ST06	Gestión de infraestructura centro de datos y servidores
ST07	Acceso a la red interna por VPN
ST08	Gestión de contingencia y continuidad de los servicios de TI
ST09	Gestión de la seguridad de la infraestructura
ST10	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información de la SJD
ST11	Definición e implementación de proyectos de TI
ST12	Capacitación técnica de sistemas de información
ST13	Soporte técnico mediante la mesa de servicios
ST14	Servicio de antivirus
ST15	Gestión de equipos de cómputo
ST16	Servicios de Instalación de software en Equipos de computo
ST17	Configuración de ambientes de los sistemas de información
ST18	Administración de bases de datos
ST19	Pruebas de vulnerabilidades
ST20	Gestión de identidades
ST21	Servicio DNS
ST22	Servicio de Virtualización de servidores
ST23	Aseguramiento de la calidad del software
ST24	Adquisición de licencias de software
ST25	Servicio de interoperabilidad
ST26	Plataforma de mesa de servicio
ST27	Gestión de backups

En el informe de diciembre de 225, del contrato 097-2025, se encuentra el detalle de servicios adoptados:

ID	ST01
Nombre	Soporte y mantenimiento a sistemas de información y herramientas de TI
Descripción	Brindar soporte a nivel de aplicación, infraestructura y conectividad para los sistemas de información de la SJD.
Categoría	Sistemas de información
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación	8 horas, 5 días a la semana

Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con la estimación

ID	ST02
Nombre	Acceso a la red interna de la SJD (intranet)
Descripción	Acceso a la red protegida de la Entidad para el uso de los recursos tecnológicos. (Sistemas, impresoras, Telefonía IP, etc.)
Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST03
Nombre	Gestionar proveedores de TI
Descripción	Servicio para asegurar que los proveedores de TI cumplan con las obligaciones contractuales que tienen con la SJD.
Categoría	Gobierno y Gestión de TI
Usuario objetivo	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC
Horario de prestación	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal

Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST04
Nombre	Acceso a internet
Descripción	El proceso de gestión de tecnologías de la información cuenta con canales de salida a internet dedicados para la Entidad y además canales para comunicar los CADES
Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST05
Nombre	Servicios de comunicaciones de TI para la Entidad
Descripción	Este servicio permite la comunicación de los funcionarios a través de servicios de video llamadas, chat y los enlaces de comunicaciones con el centro de datos de la SJD.
Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal

Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST06
Nombre	Gestión de infraestructura centro de datos y servidores
Descripción	Gestión de la administración y configuración centralizada de la infraestructura de TI que usan los Sistemas de información. Este servicio le permite a la Secretaría tener la disponibilidad de la infraestructura a nivel lógico y físico de los servidores y centro de procesamiento de datos. Administración y monitoreo de servidores, servidores de aplicaciones, servidores web, sistemas de información, herramientas de software, soluciones en la nube y demás elementos de infraestructura de TI.
Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Oficina de Tecnologías de la Información - OTIC
Horario de prestación	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST07
Nombre	Acceso a la red interna por VPN
Descripción	Servicio de conexión segura entre los funcionarios y colaboradores con la red interna de la Secretaría.
Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación	24 horas, 7 días a la semana

Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST08
Nombre	Gestión de contingencia y continuidad del negocio
Descripción	El Servicio de Respaldo y restauración (Backup) apoya la misión de la SJD protegiendo y guardando información relevante para: sistemas de información, bases de datos, software de aplicación, sistemas operativos, utilerías, equipos y aquellos que contengan información importante para recuperarla en caso de pérdidas
Categoría	Sistema de Gestión de Seguridad de la información
Usuario objetivo	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC
Horario de prestación	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST09
Nombre	Gestión de la seguridad de la infraestructura
Descripción	En esta línea de servicio se realiza la gestión de seguridad de la infraestructura de comunicaciones y Redes con sus servicios asociados con soluciones como IDS, IPS, Firewall, NAT, Firmas Digitales y SSL
Categoría	Sistema de Gestión de Seguridad de la información
Usuario objetivo	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC

Horario de prestación	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST10
Nombre	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información de la SJD
Descripción	Desarrollo, mantenimiento y administración técnica de los sistemas de información que apoyan a la operación de la SJD
Categoría	Sistemas de información
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST11
Nombre	Definición e implementación de proyectos de TI
Descripción	Apoyo en la definición, planeación, ejecución y seguimiento de proyectos que afectan los procesos o elementos de la arquitectura de TI
Categoría	Gobierno y Gestión de TI
Usuario objetivo	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC
Horario de prestación	8 horas, 5 días a la semana

Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST12
Nombre	Capacitación técnica de Sistemas de información
Descripción	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las soluciones tecnológicas como sistemas de información, ciberseguridad, entre otros
Categoría	Sistemas de información
Usuario objetivo	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC
Horario de prestación	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST13
Nombre	Soporte técnico mediante la mesa de servicios
Descripción	Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e incidencias de los servicios de TI.
Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal

Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST14
Nombre	Servicio de antivirus
Descripción	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC y demás.
Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST15
Nombre	Gestión de equipos de cómputo
Descripción	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad
Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal

Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST16
Nombre	Servicios de Instalación de software en Equipos de computo
Descripción	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas
Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST17
Nombre	Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, preproducción y producción de sistemas de información
Descripción	Preparación, configuración y despliegue de las soluciones en los diferentes ambientes para sus desarrollos, procesos de aseguramiento de calidad, capacitaciones y funcionamiento para la SJD
Categoría	Sistemas de información
Usuario objetivo	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC
Horario de prestación	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal

Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST18
Nombre	Administración de bases de datos
Descripción	Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad
Categoría	Sistemas de información
Usuario objetivo	Oficina de Tecnologías de la Información - OTIC
Horario de prestación	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST19
Nombre	Pruebas de vulnerabilidades
Descripción	Servicio que se encarga de realizar pruebas de vulnerabilidades a la arquitectura de TI
Categoría	Sistema de Gestión de Seguridad de la información
Usuario objetivo	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC
Horario de prestación	No aplica
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

Febrero de 2026

ID	ST20
Nombre	Gestión de identidades
Descripción	Servicio que permite asignar recursos organizacionales a los funcionarios y contratistas de la entidad, así mismo, provee los mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a estos recursos
Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST21
Nombre	Servicio DNS
Descripción	Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.
Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST22

Nombre	Servicio de Virtualización de servidores
Descripción	Servicio que permite virtualizar servidores físicos en varias máquinas virtuales, las cuales pueden proveer a su vez servicios de hosting a las diferentes soluciones de software.
Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST23
Nombre	Aseguramiento de la calidad del software
Descripción	Servicio que permite asegurar la calidad de las soluciones de software.
Categoría	Sistemas de información
Usuario objetivo	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC
Horario de prestación	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST24
Nombre	Adquisición de licencias de software
Descripción	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización

Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC
Horario de prestación	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST25
Nombre	Servicio de interoperabilidad
Descripción	Servicio la definición, diseño y desarrollo de integraciones entre sistemas de información de la Secretaría y con otras entidades.
Categoría	Sistemas de información
Usuario objetivo	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC
Horario de prestación	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST26
Nombre	Plataforma de mesa de servicio
Descripción	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e incidentes sobre los servicios de TI.
Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la Entidad

Horario de prestación	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

ID	ST27
Nombre	Gestión de backups
Descripción	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información
Categoría	Gestión de servicios de TI e infraestructura
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la Entidad
Horario de prestación	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico · Software de mesa de servicio GLPI · Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	A definir, no se cuenta con esta información

Una vez adoptados formalmente, es necesario contar con instrumentos de medición con el propósito de evaluar y establecer el estado actual de los servicios explicados anteriormente y su evaluación periodica. En este sentido se ha estructurado una propuesta de medición de los servicios TI dela Secretaría Jurídica Distrital:

5 - Excelente: Supera los niveles de servicio (SLA) establecidos.
4 - Bueno: Cumple con todos los parámetros sin fallos críticos.
3 - Aceptable: Cumple con lo mínimo, pero requiere ajustes menores.
2 - Deficiente: Incumplimiento frecuente de acuerdos de nivel de servicio.
1 - Crítico: El servicio afecta la operatividad del negocio.

								MEDICION									
ID	**Nombre**	**Descripción**	**Categoría**	**Usuario Objetivo**	**Horario de prestación**	**Canal de soporte**	**DETALLE**	**PERCEPCIÓN USUARIOS (1)**	**% DISPONIBILIDAD (2)**	**% CASOS RESUELTOS (3)**	**PESO (1)**	**PESO (2)**	**PESO (3)**	**S-TOTAL (1)**	**S-TOTAL (2)**	**S-TOTAL (3)**	**TOTAL**
ST01	Soporte y mantenimiento a sistemas de información y herramientas de TI	Brindar soporte a nivel de aplicación, infraestructura y conectividad para los sistemas de información de la SJD.	Sistemas de información	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	8 horas, 5 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	SIGA				70%	20%	10%	0	0	0	0
							PERNO				70%	20%	10%	0	0	0	0
							SAE/SAI				70%	20%	10%	0	0	0	0
							Sistemas de información Misionales				70%	20%	10%	0	0	0	0
							Equipos de computo (PC)				70%	20%	10%	0	0	0	0
							Equipos de comunicaciones				70%	20%	10%	0	0	0	0
							Bases de datos				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST02	Acceso a la red interna de la SJD (intranet)	Acceso a la red protegida de la Entidad para el uso de los recursos tecnológicos. (Sistemas, impresoras, Telefonía IP, etc.)	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	24 horas, 7 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Servicios de conectividad				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST03	Gestionar proveedores de TI	Servicio para asegurar que los proveedores de TI cumplan con las obligaciones contractuales que tienen con la SJD.	Gobierno y Gestión de TI	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC	8 horas, 5 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	ETB				70%	20%	10%	0	0	0	0
							Solution Copy				70%	20%	10%	0	0	0	0
							Real Time				70%	20%	10%	0	0	0	0
							Oracle				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST04	Acceso a internet	El proceso de gestión de tecnologías de la información cuenta con canales de salida a internet dedicados para la Entidad y además canales para comunicar los CADES	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	24 horas, 7 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Servicios de conectividad				70%	20%	10%	0	0	0	0

ST05	Servicios de comunicaciones de TI para la Entidad	Este servicio permite la comunicación de los funcionarios a través de servicios de video llamadas, chat y los enlaces de comunicaciones con el centro de datos de la SJD.	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	24 horas, 7 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Google				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST06	Gestión de infraestructura centro de datos y servidores	Gestión de la administración y configuración centralizada de la infraestructura de TI que usan los Sistemas de información. Este servicio le permite a la Secretaría tener la disponibilidad de la infraestructura a nivel lógico y físico de los servidores y centro de procesamiento de datos. Administración y monitoreo de servidores, servidores de aplicaciones, servidores web, sistemas de información, herramientas de software, soluciones en la nube y demás elementos de infraestructura de TI.	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Oficina de Tecnologías de la Información - OTIC	24 horas, 7 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Servidores				70%	20%	10%	0	0	0	0
							Bases de datos				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST07	Acceso a la red interna por VPN	Servicio de conexión segura entre los funcionarios y colaboradores con la red interna de la Secretaría.	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	24 horas, 7 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	VPN				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST08	Gestión de contingencia y continuidad del negocio	El Servicio de Respaldo y restauración (Backup) apoya la misión de la SJD protegiendo y guardando información relevante para: sistemas de información, bases de datos, software de aplicación, sistemas operativos, utilerías, equipos y aquellos que contengan información importante para recuperarla en caso de pérdidas	Sistema de Gestión de Seguridad de la información	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC	8 horas, 5 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Nube Oracle				70%	20%	10%	0	0	0	0

ST09	Gestión de la seguridad de la infraestructura	En esta línea de servicio se realiza la gestión de seguridad de la infraestructura de comunicaciones y Redes con sus servicios asociados con soluciones como IDS, IPS, Firewall, NAT, Firmas Digitales y SSL	Sistema de Gestión de Seguridad de la información	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC	24 horas, 7 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Seguridad lógica				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST10	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información de la SJD	Desarrollo, mantenimiento y administración técnica de los sistemas de información que apoyan a la operación de la SJD	Sistemas de información	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	8 horas, 5 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Administradores de sistemas de informaciòn				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST11	Definición e implementaciòn de proyectos de TI	Apoyo en la definición, planeación, ejecución y seguimiento de proyectos que afectan los procesos o elementos de la arquitectura de TI	Gobierno y Gestión de TI	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC	8 horas, 5 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Gestión de proyectos				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST12	Capacitación técnica de Sistemas de información	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las soluciones tecnológicas como sistemas de información, ciberseguridad, entre otros	Sistemas de información	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC	8 horas, 5 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Administradores de sistemas de informaciòn				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST13	Soporte técnico mediante la mesa de servicios	Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e incidencias de los servicios de TI.	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	24 horas, 7 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Soporte				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST14	Servicio de antivirus	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC y demás.	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	24 horas, 7 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Real Time				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST15	Gestión de equipos de cómputo	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	24 horas, 7 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Soporte				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST16	Servicios de Instalación de software en Equipos de computo	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	8 horas, 5 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Soporte				70%	20%	10%	0	0	0	0

ST17	Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, preproducción y producción de sistemas de información	Preparación, configuración y despliegue de las soluciones en los diferentes ambientes para sus desarrollos, procesos de aseguramiento de calidad, capacitaciones y funcionamiento para la SJD	Sistemas de información	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC	8 horas, 5 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Administrador Infraestructura				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST18	Administración de bases de datos	Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad	Sistemas de información	Oficina de Tecnologías de la Información - OTIC	24 horas, 7 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Bases de datos				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST19	Pruebas de vulnerabilidades	Servicio que se encarga de realizar pruebas de vulnerabilidades a la arquitectura de TI	Sistema de Gestión de Seguridad de la información	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC	No aplica	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Gestión de vulnerabilidades				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST20	Gestión de identidades	Servicio que permite asignar recursos organizacionales a los funcionarios y contratistas de la entidad, así mismo, provee los mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a estos recursos	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	24 horas, 7 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Gesión de identidades				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST21	Servicio DNS	Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	24 horas, 7 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Administración DNS				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST22	Servicio de Virtualización de servidores	Servicio que permite virtualizar servidores físicos en varias máquinas virtuales, las cuales pueden proveer a su vez servicios de hosting a las diferentes soluciones de software.	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	24 horas, 7 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Administración servidores				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST23	Aseguramiento de la calidad del software	Servicio que permite asegurar la calidad de las soluciones de software.	Sistemas de información	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC	8 horas, 5 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Administradores dc sistemas de informaciön				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST24	Adquisición de licencias de software	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC	8 horas, 5 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Administrador Infraestructura				70%	20%	10%	0	0	0	0

ST25	Servicio de interoperabilidad	Servicio la definición, diseño y desarrollo de integraciones entre sistemas de información de la Secretaría y con otras entidades.	Sistemas de información	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC	8 horas, 5 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Administradores de sistemas de información				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST26	Plataforma de mesa de servicio	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e incidentes sobre los servicios de TI.	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Todos los funcionarios y contratistas de la Entidad	24 horas, 7 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	GLPI				70%	20%	10%	0	0	0	0
ST27	Gestión de backups	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Todos los funcionarios y contratistas de la Entidad	8 horas, 5 días a la semana	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio GLPI • Verbal	Administración Backups				70%	20%	10%	0	0	0	0

En esta tabla, los criterios de medición son:

CRITERIO DE MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN
PERCEPCIÓN USUARIOS (1)	Este criterio se evaluará mediante encuesta aplicada a los usuarios finales de los servicios que son susceptibles de esta medición.
% DISPONIBILIDAD (2)	Este criterio se evaluará a partir de los registros de monitoreo de la OTIC
% CASOS RESUELTOS (3)	Este criterio se evaluará a partir de los registros de la herramienta de mesa de ayuda de la OTIC
PESO (1)	Corresponde al peso del criterio (1)
PESO (2)	Corresponde al peso del criterio (2)
PESO (3)	Corresponde al peso del criterio (3)
S-TOTAL (1)	Corresponde al puntaje obtenido por el criterio (1)= PERCEPCIÓN USUARIOS (1) * PESO (1)
S-TOTAL (2)	Corresponde al puntaje obtenido por el criterio (1)= % DISPONIBILIDAD (2) * PESO (2)
S-TOTAL (3)	Corresponde al puntaje obtenido por el criterio (1)= % CASOS RESUELTOS (3) * PESO (3)
TOTAL	Corresponde al puntaje total de cada servicio= S-TOTAL (1) + S-TOTAL (2) + S-TOTAL (3)

La primera medición se aplicará a comienzos de marzo de 2026 y se propone aplicación bimestral inicialmente.