

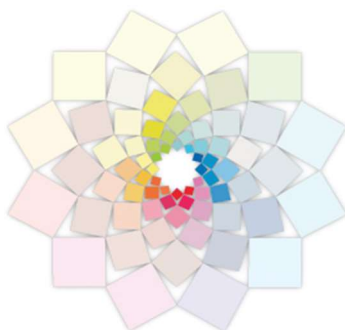


Superservicios



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

PETI 2023-2026



SIGME

Proceso Gestión Tecnologías de la Información

Código TI-PL-001 Versión 09

julio, 2026

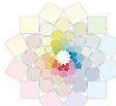
 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	--	---

TABLA DE CONTENIDO

1. GLOSARIO	10
2. INTRODUCCIÓN.....	16
3. OBJETIVO	18
4. ALCANCE	19
5. MARCO NORMATIVO	20
6. MOTIVADORES ESTRATÉGICOS	25
6.1 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE ODS:.....	25
6.2 PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	25
6.3 ESTRATEGIA NACIONAL DIGITAL	26
6.4 ESTRATEGIA INSTITUCIONAL.....	28
6.5 POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.....	28
7. DISEÑO METODOLÓGICO.....	30
8. PRIMERA FASE COMPRENDER	32
8.1 SESIÓN 1 INVOLUCRAR A LOS PARTICIPANTES E INTERESADOS	32
8.2 SESIÓN 2: ENTENDER LA ESTRATEGIA	34
8.2.1 Misión	35
8.2.2 Visión	35
8.2.3 Objetivos Estratégicos.....	35
8.2.4 Estructura Organizacional	35
8.3 SESIÓN 3 IDENTIFICAR Y CARACTERIZAR LOS SERVICIOS	37
8.3.1 Racionalización de trámites.....	40
8.4 SESIÓN 4 IDENTIFICAR Y CARACTERIZAR LA OPERACIÓN.....	40
8.4.1 Sistemas de gestión:	41
8.5 SESIÓN 5 EVALUAR Y COMPRENDER LOS SERVICIOS	42
9. RUPTURAS ESTRATÉGICAS	42
10. TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....	47
10.1 NIVEL DE MADUREZ DIGITAL SUPERSERVICIOS.....	48
11. SEGUNDA FASE ANALIZAR.....	49
11.1 SESIÓN 6 ANALIZAR LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS.....	49
11.2 SESIÓN 7 ANALIZAR EL ENTORNO Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.....	51
11.3 SESIÓN 8 CARACTERIZAR LOS USUARIOS	51

11.4 SESIÓN 9 EVALUAR LAS TENDENCIAS TECNOLÓGICAS	52
11.5 SESIÓN 10 CONSOLIDAR EL CATÁLOGO DE HALLAZGOS	55
12. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	57
12.1 ESTRATEGIA DE TI	64
12.2 GOBIERNO DE TI	66
12.3 INFORMACIÓN	70
12.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN	72
12.5 SERVICIOS TECNOLÓGICOS	75
12.6 USO Y APROPIACIÓN	81
13. CATÁLOGO DE HALLAZGOS Y BRECHAS	82
14. TERCERA FASE CONSTRUIR	89
14.1 SESIÓN 11 CONSTRUIR LA ESTRATEGIA	89
14.1.1 <i>Estrategia de TI</i>	90
14.1.2 <i>Objetivos Específicos del PETI</i>	90
14.1.3 <i>Alineación de la Estratégica de TI con el Plan Nacional de Desarrollo</i>	92
14.2 SESIÓN 12 IDENTIFICAR MEJORAS EN LOS SERVICIOS Y LA OPERACIÓN	93
14.3. SESIÓN 13 IDENTIFICAR LAS BRECHAS	93
14.3.1 <i>Estrategia de TI</i>	93
14.3.2 <i>Gobierno de TI</i>	96
14.3.3 <i>Información</i>	106
14.3.4 <i>Sistemas de Información</i>	108
14.3.5 <i>Servicios Tecnológicos</i>	113
14.3.6 <i>Uso y Apropiación</i>	117
14.4. SESIÓN 14: CONSOLIDAR Y PRIORIZAR LAS INICIATIVAS DE INVERSIÓN	132
14.5 SESIÓN 15 PROYECCIÓN DEL PRESUPUESTO	134
14.6 SESIÓN 16 IDENTIFICAR LOS PLANES DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	136
14.7 SESIÓN 17 CONSTRUIR LA HOJA DE RUTA	138
14.7.1 ASPECTOS DE LA ESTRATEGIA DE TI	139
14.7.2 FACTORES EXTERNOS E INTERNOS	139
14.7.3 HOJA DE RUTA	140
14.7.4 FICHAS DE PROYECTOS	141
14.7.4.1. <i>Modelo de Madurez</i>	141
14.7.4.2. <i>Implementación del ERP/CRM Institucional</i>	145
14.7.4.3. <i>Fortalecimiento del SUI</i>	148
14.7.4.4. <i>Fortalecimiento de los Sistemas de Información</i>	153
14.7.4.5. <i>Normativos</i>	157
14.7.4.6. <i>Modernización de Infraestructura de TIC</i>	161
14.7.4.7. <i>Relacionamiento con el Ciudadano. Fase I (SAP – Silencio Administrativo Positivo)</i>	165
14.7.4.8. <i>DRP</i>	165
14.7.4.9. <i>RUD: Almacenamiento-Procesamiento- Interoperabilidad</i>	171
14.7.4.10. <i>Gestores Comunitarios</i>	175
14.7.4.11. <i>PROMAIL</i>	179
14.7.4.12. <i>Ventanilla única</i>	183

14.7.4.13. SIFE.....	186
14.7.4.14. Cronos 2.0	189
14.7.4.15. Rezago	192
14.7.4.16. Observatorio	195
14.7.4.17. Fortalecimiento Control Social	200
14.7.4.18. Sistema de Información para la Gestión de Actuaciones Administrativas Sancionatorias (SIGAAS)	202
14.7.4.19. Boletín Tarifario	207
14.7.4.20. Sistema de Información Sancionados.....	211
14.7.4.21. Nuevos marcos Tarifarios Acueducto y Alcantarillado NMTAA	214
14.7.4.22. Reclamaciones	217
14.8. SESIÓN 18 DEFINIR LAS COMUNICACIONES DEL PETI	219
14.9. SESIÓN 19 CONSTRUIR EL PETI	221
15. CUARTA FASE PRESENTAR.....	221
15.1. SESIÓN 20 DEFINIR EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PETI	221
15.2. SESIÓN 21 PRESENTAR EL PETI	222
15.3. SESIÓN 22 VALIDAR EQUIVALENCIAS Y RELACIÓN DE EVIDENCIAS	222
16. CONCLUSIONES	223

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Marco Normativo Estructura y competencias	20
Tabla 2 Marco Normativo Gobierno Digital TIC's	20
Tabla 3 Normatividad Transparencia y acceso a la información	22
Tabla 4 Normatividad Seguridad de la Información.....	23
Tabla 5 Normatividad Institucional.....	24
Tabla 6 Motivadores Estratégicos.....	25
Tabla 7 Objetivos PND - TIC's	26
Tabla 8 Detalle de las sesiones en cada una de las fases las sesiones en cada una de las fases	30
Tabla 9 Registro de los Interesados	33
Tabla 10 Ficha de la Entidad	34
Tabla 11 Trámites y servicios para ciudadanos	37
Tabla 12 Trámites y servicio para prestadores.....	38
Tabla 13 Plan de Racionalización de Trámites 2025	40
Tabla 14 Dominios y descripción de rupturas estratégicas	43
Tabla 15 Matriz DOFA	50
Tabla 16 PESTEL	51
Tabla 17 AS IS Capacidades estrategia de TI.....	64
Tabla 18 Proyecto de Inversión 2023-2026	67
Tabla 19 Indicador del PETI	68
Tabla 20 AS IS Capacidades de Gobierno TI.....	69
Tabla 21 AS IS Capacidades de Información	71
Tabla 22 AS IS Capacidades de Sistemas de Información	73
Tabla 23 AS IS Capacidades de Servicios Tecnológicos.....	79
Tabla 24 AS IS Capacidades de Uso y Apropiación	81
Tabla 25 Nivel de Impacto de los Hallazgos.....	83
Tabla 26 Catálogo de Hallazgos.....	83
Tabla 27 Objetivos Estratégicos de TI.....	91
Tabla 28 Objetivos Estratégicos de TI con el Objetivo de PND 2023-2026	92
Tabla 29 Alineación de los Objetivos PND - Estratégicos/Tecnológicos.....	93
Tabla 30 Identificación de estado de AS IS o TO BE	93
Tabla 31 Acciones de Cierre de brechas - Estrategia de TI.....	95
Tabla 32 Acciones de cierre de brechas de gobierno TI	97
Tabla 33 Propuesta de la cadena de valor TI.....	101
Tabla 34 Acciones de cierre de brechas - Información	107
Tabla 35 Acciones de cierre de brechas - Sistemas de Información	109
Tabla 36 Acciones de cierre de brechas - Servicios Tecnológicos	113
Tabla 37 Acciones de cierre de brechas - Uso y Apropiación	118
Tabla 38 Resumen de brechas por dominio	120
Tabla 39 Catálogo de brechas.....	120
Tabla 40 Catálogo de iniciativas	133
Tabla 41 Presupuesto del proyecto de inversión 2023- 2026	135
Tabla 42 Rubros Funcionamiento 2025.....	136
Tabla 43 Catálogo de iniciativas de planes de la política de Gobierno Digital	137
Tabla 44 Factores externos e internos	140

Tabla 45 Modelo de Madurez	142
Tabla 46 Implementación del ERP/CRM Institucional	145
Tabla 47 Fortalecimiento del SUI.....	148
Tabla 48 Fábrica de Software – Intervenidas	149
Tabla 49 Fábrica de Software - Comunidades Organizadas.....	151
Tabla 50 Fábrica de Software – Consultoría SUI AAA	152
Tabla 51 Desarrollo in House: Comunidades Organizadas.....	153
Tabla 52 Estabilización Sistema Cronos	154
Tabla 53 Desarrollo in House: -Migración Fábrica de Reportes SUI.....	154
Tabla 54 Disponer información para analítica de datos	155
Tabla 55 Obsolescencia Tecnológica OAS	156
Tabla 56 Accesibilidad	157
Tabla 57 Implementación y documentación de las fases del protocolo de IPV6 para los servicios definidos por la Entidad.....	159
Tabla 58 Fortalecimiento integral de la plataforma de seguridad.....	161
Tabla 59 Escritorios virtuales en nube y/o DAAS	162
Tabla 60 Fortalecimiento de la red wifi para soportar BYOD	163
Tabla 61 Migración de Servicio de Correo Electrónico y plataforma de Herramientas ofimáticas de la entidad..	164
Tabla 62 Relacionamiento con el Ciudadano. Fase I (SAP – Silencio Administrativo Positivo)	165
Tabla 63 Definición de la Estrategia e Implementación del DRP	165
Tabla 64 Migración de los servicios Tecnológicos a modalidad IaaS, PaaS y SaaS, de acuerdo con el resultado de la Arquitectura de TI	169
Tabla 65 Fortalecimiento del SIGME a partir de la AE y BPM (Reingeniería de Procesos)	170
Tabla 66 RUD Almacenamiento-Procesamiento	171
Tabla 67 SIOCSAS	175
Tabla 68 PROMAIL	179
Tabla 69 Ventanilla única.....	183
Tabla 70 SIFE	186
Tabla 71 Cronos Fase II	189
Tabla 72 Rezago.....	192
Tabla 73 Observatorio	195
Tabla 74 Centro de Comando de Control Social	200
Tabla 75 Sistema de Información para la Gestión de Actuaciones Administrativas Sancionatorias (SIGAAS) ...	202
Tabla 76 Boletín Tarifario.....	207
Tabla 77 Sistema de Información Sancionados	211
Tabla 78 - Nuevos marcos Tarifarios Acueducto y Alcantarillado NMTAA	214
Tabla 79 - Reclamaciones	217
Tabla 80 Grupos de interés Comunicaciones PETI.....	219
Tabla 81 Comunicaciones PETI	220
Tabla 82 Indicador de Eficacia del PETI.....	221
Tabla 83 Indicador de Eficiencia.....	222

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Motivadores Estratégicos	25
Ilustración 2 Estrategia Nacional Digital 2023-2026	27
Ilustración 3 Objetivos Estratégicos Superservicios	28
Ilustración 4 Fases de la Metodología de la Construcción del PETI	30
Ilustración 5 Estructura Organizacional	36
Ilustración 6 Servicios solicitados en el 2025 con corte a septiembre de 2025	39
Ilustración 7 Mapa de procesos de la Superservicios	40
Ilustración 8 Madurez de la Gestión de TI	42
Ilustración 9 Nivel de madurez transformación digital	47
Ilustración 10 Hoja de Ruta de transformación digital de la Superservicios 2021-2026	48
Ilustración 11 Tecnologías emergentes	51
Ilustración 12 Evolución de las diferentes tecnologías emergentes	52
Ilustración 13 Dominios del Marco de Referencia	56
Ilustración 14 Niveles de Madurez	57
Ilustración 15 Nivel de madurez de la gestión con TI	58
Ilustración 16 Hallazgos por Dominio	88
Ilustración 17 Principios Generales de TI	90
Ilustración 18 Estructura Funcional de TI - 2025	99
Ilustración 19 Cadena de valor TI	100
Ilustración 20 Propuesta del Modelo de Gestión TI	101
Ilustración 21 Dominios del Modelo de Gestión de Proyectos de TI- Min TIC	104
Ilustración 22 Lineamientos del MGPTI -Modelo de Gestión de Proyectos de TI	105
Ilustración 23 Brechas identificadas para crear o actualizar	130
Ilustración 24 Estado de Brechas 2025	131
Ilustración 25 Iniciativas Misionales PETI	132
Ilustración 26 Proyecto de Inversión 2023 – 2026	133
Ilustración 27 Recursos de Funcionamiento	134
Ilustración 28 Roadmap del PETI 2023 - 2026.	138
Ilustración 29 BMM de la Superservicios	139
Ilustración 30. Hoja de ruta.	141

Control de versiones

Versión	Descripción	Fecha aprobación
1.0	Creación del PETI y aprobado ante el Comité de Gobierno Digital y Seguridad Digital	29 septiembre de 2023 Aprobación en Comité Gobierno Digital
1.1	- Inclusión del análisis del MRAE 3.0 ver anexo No. 1 - Modificaciones de Proyectos en el Mapa de Ruta - Actualización de las fichas de proyectos - Actualización Objetivos Estratégicos de acuerdo con circular 20241000001344	30 diciembre de 2024 Aprobación en Comité Gobierno Digital
1.2	-Inclusión de definiciones en Glosario -Adición de normas en capítulo de marco normativo -Motivadores estratégicos: Ampliación de información en ODS, Plan de desarrollo, Estrategia Nacional Digital -Actualización ejecución presupuestal 2025 -Actualización de información de trámites y servicios -Actualización de avance en las acciones de cierre de Brechas (Fase Construir) -Actualización de estado de Brechas (Fase Construir) -Actualización de iniciativas -Actualización de hoja de ruta 2025 y fichas de proyectos	23 de diciembre de 2025 Aprobación en Comité Institucional de Gestión y Desempeño

1.3	Actualización de Ilustración 25. Iniciativas misionales PETI Actualización de tabla 40. Catálogo de iniciativas Actualización de Ilustración 30. Hoja de ruta Se incluye las siguientes fichas de proyectos: 14.7.4.10. Gestores Comunitarios / Tabla 67 SIOCSAS 14.7.4.16 Observatorio Tabla 73 14.7.4.17. Fortalecimiento Control Social / Tabla 74 Fortalecimiento Control Social 14.7.4.18 Sistema de Información para la Gestión de Actuaciones Administrativas Sancionatorias (SIGAAS) Tabla 75. 14.7.4.19 Boletín Tarifario /Tabla 76 Boletín Tarifario 14.7.4.20 Sistema de Información Sancionados /Tabla 77 Sistema de Información Sancionados 14.7.4.21 Nuevos marcos tarifarios Acueducto y Alcantarillado NMTAA – Tabla 78 14.7.4.22 Reclamaciones – Tabla 79 Se actualiza la ficha de proyectos: 14.7.4.1. Modelo de Madurez.7.4.1. Modelo de Madurez / Tabla 45 Modelo de madurez 14.7.4.5. Normativos / Tabla 57 Ficha IPV6 14.7.4.8. DRP Tabla 63 14.7.4.9. RUD: Almacenamiento-Procesamiento-Interoperabilidad / Tabla 66 RUD Almacenamiento-Procesamiento 14.7.4.11. PROMAIL/ Tabla 68 PROMAIL 14.7.4.13. SIFE/Tabla 70 14.7.4.14. Cronos 2.0 / Tabla 71 14.7.4.15. Rezago/ Tabla 72 Tabla 57 Implementación y documentación de las fases del protocolo de IPV6	29 de mayo de 2026 Aprobación en Comité Institucional de Gestión y Desempeño
-----	--	---

1. GLOSARIO

ACUERDO MARCO DE PRECIOS (AMP): es una herramienta para que el Estado agregue demanda y centralice decisiones de adquisición de bienes, obras o servicios para: 1. Producir economías en escala. 2. Incrementar el poder de negociación del Estado. 3. Compartir costos y conocimiento entre las diferentes instituciones o sectores del Estado. El Acuerdo Marco de Precios es un contrato entre un representante de los compradores y uno o varios proveedores. Contiene la identificación del bien o servicio, el precio máximo de adquisición, las garantías mínimas y el plazo máximo de entrega, así como las condiciones para que un comprador pueda vincularse al Acuerdo. Generalmente, los compradores se vinculan a un AMP mediante una manifestación de su compromiso de cumplir las cláusulas de este y la colocación de una orden de compra para la adquisición de los bienes o servicios previstos.

ANÁLISIS DE BRECHA: se refiere a la identificación, comparación y análisis de las diferencias entre un estado o situación actual y el estado o situación deseada. Permite planear las arquitecturas de transición necesarias para implementar y alcanzar la arquitectura empresarial objetivo.

ARQUITECTURA DE TI: describe la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).

ARQUITECTURA EMPRESARIAL: es una 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. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad. Cuando se desarrolla en conjunto para grupos de instituciones públicas, permite además asegurar una coherencia global, que resulta estratégica para promover el desarrollo del país. Una arquitectura se descompone en varias estructuras o dimensiones para facilitar su estudio. En el caso colombiano, se plantea la realización de la arquitectura misional o de negocio y la definición de la arquitectura de TI, cuya descomposición se hizo en seis dominios: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación. Se dice que una institución cuenta con una Arquitectura Empresarial cuando ha desarrollado un conjunto de ejercicios o proyectos, siguiendo la práctica estratégica antes mencionada, además de que ha logrado diseñar un mapa de ruta de transformación de TI y lo ha integrado al Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI). Los artefactos creados durante un ejercicio o proyecto de arquitectura empresarial se almacenan en un repositorio e incluyen, entre otros, una descripción detallada de la arquitectura empresarial actual, de la arquitectura empresarial objetivo, un análisis de brecha y un mapa de ruta para lograr llegar a la meta o punto ideal.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	--	---

CANALES MPS: se refieren a los canales de distribución utilizados en el contexto de los Servicios de Impresión Gestionados (Managed Print Services o MPS en inglés). Los Servicios de Impresión Gestionados son un enfoque estratégico para la gestión y optimización de los recursos de impresión de una organización, incluyendo impresoras, escáneres y otros dispositivos relacionados.

CAPACIDADES DIGITALES: Conjunto de habilidades, competencias y recursos que una organización posee para utilizar eficazmente las tecnologías digitales en la consecución de sus objetivos.

DATOS ABIERTOS: Son aquellos 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.

DIAGNÓSTICO TIC: Evaluación inicial que permite identificar el estado actual de las tecnologías de la información y las comunicaciones en una entidad, estableciendo las brechas a superar.

DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES: Proceso de convertir los trámites físicos en servicios digitales, facilitando el acceso y la interacción con los ciudadanos.

DDoS: es una abreviatura de "Distributed Denial of Service" en inglés, que se traduce como "Ataque Distribuido de Denegación de Servicio". Se trata de un tipo de ciberataque en el que múltiples sistemas informáticos se utilizan para inundar un servicio en línea, como un sitio web o una aplicación, con una cantidad abrumadora de tráfico malicioso. El objetivo principal de un ataque DDoS es sobrecargar los recursos del sistema objetivo, lo que resulta en la interrupción o la degradación del servicio para los usuarios legítimos.

FIREWALL: Es un sistema de seguridad de red de las computadoras que restringe el tráfico de Internet entrante, saliente o dentro de una red privada.

ESTRATEGIA TI: Es el conjunto de principios, objetivos y acciones concretas que reflejan la forma en la cual una entidad decide utilizar las Tecnologías de la Información para permitir el logro de su misión de una manera eficaz. La Estrategia TI es una parte integral de la estrategia de una entidad.

ESTADO ABIERTO: Es una modalidad de gestión pública más transparente, sujeta a rendición de cuentas, participativa y colaborativa, entre Estado y sociedad civil, donde el Estado hace posible una comunicación fluida y una interacción de doble vía entre gobierno y ciudadanía; dispone canales de diálogo e interacción, así como información para los ciudadanos con el fin de aprovechar su potencial contribución al proceso de gestión y la ciudadanía aprovecha la apertura de esos nuevos canales participativos, podrá colaborar activamente con la gestión de gobierno, promoviendo de este modo una verdadera democracia. El Estado no solo hace referencia a la rama ejecutiva, sino a la rama legislativa, judicial y órganos de control.

FIREWALL PERIMETRAL: es un dispositivo de seguridad de red diseñado para proteger una red local (LAN) y sus recursos internos de amenazas provenientes de redes externas, como Internet. Su función principal es actuar como una barrera entre la red interna y externa, controlando el flujo de tráfico de datos y aplicando políticas de seguridad para prevenir ataques y filtrar contenido no deseado.

GESTIÓN DOCUMENTAL: es el conjunto de actividades técnicas y administrativas orientadas al procesamiento, manejo y organización de los documentos de todo tipo que fluyen en una organización.

GESTIÓN TI: Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI), con el propósito de agregar valor para la organización. La gestión de TI permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.

GOBIERNO DE TI: Es una práctica, orientada a establecer unas estructuras de relación que alinean los procesos de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de TI gestiona y controla los riesgos, mide el desempeño de TI, busca optimizar las inversiones de TI y establecer un esquema de toma de decisiones de TI. El gobierno de TI es parte del gobierno corporativo o empresarial.

GOBERNANZA DE TI: Conjunto de estructuras, procesos y mecanismos que aseguran que las tecnologías de la información se alineen con los objetivos de la organización, maximizando los beneficios y gestionando los riesgos asociados.

HOJA DE RUTA TIC: Plan detallado que define los pasos necesarios para implementar iniciativas tecnológicas alineadas con los objetivos del PETI.

INDICADORES DE MADUREZ: Herramientas de medición que permiten evaluar el nivel de avance en la implementación de tecnologías y procesos digitales en la entidad.

INTELIGENCIA DE NEGOCIOS (BI): Uso de herramientas tecnológicas para analizar datos y generar información útil para la toma de decisiones estratégicas.

INTEROPERABILIDAD: Capacidad de los sistemas tecnológicos de una entidad para integrarse y compartir información con otros, mejorando la eficiencia y coherencia de los procesos.

MAPA DE PROCESOS: El mapa de procesos contiene todos los procesos de una institución (misionales, estratégicos y operativos), descritos, clasificados y relacionados, de manera que se haga explícito el modo como en conjunto implementan la misión.

MAPA DE RUTA: un mapa de ruta es un conjunto estructurado de acciones que define la manera de lograr los objetivos fijados en una estrategia. Un mapa de ruta está expresado en términos de programas

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

o proyectos, que son agrupadores de las acciones, y tiene asociados estimaciones de tiempo, costos y riesgos.

MARCO DE REFERENCIA DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de sus arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El Marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y traza una ruta de implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información. El propósito final de este Marco es habilitar la estrategia de gobierno en línea del país.

MESA DE SERVICIO: es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. La mesa puede ser un punto único de contacto para los usuarios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar el evento.

NORMATIVIDAD: Se refiere a leyes, decretos y demás desarrollos normativos que guían las acciones para implementar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

NUBE: término usado para referirse a la computación en la nube (cloud computing). Trata de los servicios en la web que proveen características básicas y avanzadas de procesamiento y almacenamiento.

PETI: el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución. Cada vez que una entidad hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI.

PROYECTO: es un conjunto estructurado de actividades relacionadas para cumplir con un objetivo definido, con unos recursos asignados, con un plazo definido y un presupuesto acordado.

ROLES: Es el conjunto de responsabilidades y actividades asignadas a una persona o grupo de personas para apoyar la adopción y aplicación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

RUPTURAS ESTRATÉGICAS: Son elementos motivadores asociados a dominios de TI que componen el instrumento de análisis publicado por MINTIC mediante el modelo IT4+, el cual se incorpora como

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	--	---

elemento de diagnóstico en el PETI. El instrumento contribuye a identificar escenarios de mejora y brechas, y consolida los resultados mediante métricas que definen el nivel de madurez.

SANDBOX: Es un entorno de seguridad aislado y controlado en el que se ejecutan aplicaciones, programas o archivos sospechosos para analizar su comportamiento sin comprometer el sistema principal. Es una herramienta utilizada en ciberseguridad y desarrollo de software para evaluar y probar de manera segura software potencialmente peligroso o desconocido.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Conjunto de prácticas destinadas a proteger los datos de la entidad y los ciudadanos, garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

SERVICIO DE TI: Es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio

SERVICIO TECNOLÓGICO: Es un caso particular de un servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de la institución. En este tipo de servicios los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar algunos atributos de calidad como disponibilidad, seguridad y confiabilidad.

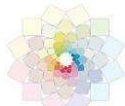
SIEM: Es la abreviatura de "Security Information and Event Management" en inglés, que se traduce como "Gestión de la Información y Eventos de Seguridad". Es una solución tecnológica que combina la gestión de información de seguridad (SIM) y la gestión de eventos de seguridad (SEM) para proporcionar una visión integral y centralizada de la seguridad de una organización.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL: es la aplicación de capacidades digitales a procesos, productos y activos para mejorar la eficiencia, mejorar el valor para el cliente, gestionar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de generación de ingresos.

TIC PARA EL ESTADO: Componentes de la política de Gobierno Digital destinados a optimizar procesos internos y promover una gestión más eficiente en las entidades públicas.

TIC PARA LA SOCIEDAD: Iniciativas tecnológicas enfocadas en beneficiar a los ciudadanos y sectores productivos, promoviendo el acceso, la participación y la mejora de la calidad de vida.

SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES: Conjunto de herramientas y servicios que permiten a los ciudadanos interactuar con el Estado de forma digital y ágil.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	--	---

SIEM: sistema de Gestión de Eventos e Información de Seguridad, es una solución de seguridad que ayuda a las organizaciones a detectar y analizar amenazas y responder a ellas antes de que afecten a las operaciones del negocio.

de intrusiones, entre otros. Luego, presenta esta información de manera coherente y en tiempo real, lo que permite a los analistas de seguridad detectar patrones, identificar amenazas y responder a incidentes de manera más efectiva.

VALOR PÚBLICO: Se relaciona con la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades y la prestación de servicios de calidad. Por ello, somos conscientes que no sólo es hacer uso de las tecnologías, sino cómo las tecnologías ayudan a resolver problemas reales. Este sería el fin último del uso de los medios digitales en la relación del Estado y el ciudadano.

2. INTRODUCCIÓN

El Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “*Colombia, Potencia Mundial de la Vida*”, establece la importancia de la Transformación Digital como fuente y motor para el desarrollo de las regiones de Colombia. Dentro del PND se establecen los siguientes pilares: “(i) *Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado – Ciudadanía* y (ii) *fortalecimiento del Gobierno Digital del país para tener una relación eficiente entre el Estado y el ciudadano, acelerando la digitalización de trámites y la masificación de servicios ciudadanos digitales e impulsando la modernización de las entidades a través de incentivos para el uso de datos y la adopción de herramientas y tecnologías digitales, así como la implementación de pilotos de compra pública innovadora*”.

Por su parte, el Decreto 1008 de 2018, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, así mismo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial V 3 ¹ es uno de los pilares de este habilitador.

La Oficina de tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información (2023-2026), tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Superservicios, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información consideró la metodología que establece el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) en la Guía G.ES.06 - Construcción del PETI Versión.2², el documento contempla la alineación de la estrategia Nacional e Institucional, un diagnóstico a alto nivel del Análisis de la situación actual, la arquitectura actual de gestión de TI, la arquitectura destino de gestión de TI, Brechas, Marco Normativo. Por último, se establecen las iniciativas estratégicas de TI las cuales se encuentran en la hoja de ruta articulado con el portafolio de proyectos a implementar en un corto, mediano y largo plazo.

La estructuración y la puesta en ejecución del PETI cuentan con importantes beneficios estratégicos y tácticos para la Superservicios, entre los cuales se encuentran:

¹ https://mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-237652_recurso_1.pdf

² https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-272934_recurso_1.zip

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	--	---

- Apoyar la transformación digital de la Superservicios por intermedio de un portafolio de proyectos que estén alineados con los objetivos y metas de la alta gerencia, de tal manera que apalanquen y ayuden a alcanzar las metas de su estrategia en el corto, mediano y largo Plazo.
- Fortalecer las capacidades de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para apoyar la estrategia y modelo operativo de la Superservicios.
- Identificar herramientas que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones y permitan el desarrollo y mejoramiento de la Superservicios.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar tecnología disruptiva para apoyar la gestión institucional.

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

Es así como el presente documento, denominado “PETI” se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, sus guías y plantillas y funge como uno de los artefactos o productos definidos para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta la Superservicios, en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

3. OBJETIVO

Con el objetivo de mejorar nuestros procesos de gestión de TI, consolidaremos las necesidades e iniciativas identificadas para definir una estrategia de TI alineada con el Marco de Referencia de Arquitectura Institucional del Estado Colombiano y la Política de Gobierno Digital. Esta estrategia impulsará la transformación digital de la Superintendencia, facilitando el logro de nuestras metas y objetivos estratégicos, así como los establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

4. ALCANCE

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) aborda las fases propuestas en la guía para la construcción del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v2), las cuales son: comprender, analizar, construir y presentar. Este plan se alinea con los dominios definidos en el modelo de gestión estratégica, que incluyen Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad.

El PETI incluye los motivadores estratégicos que hacen parte del entendimiento estratégico, la situación actual y objetivo de la gestión de TI, la identificación de brechas y definición del portafolio de iniciativas, proyectos y el mapa de ruta con el cual la Superservicios apoyará la transformación digital de la entidad durante el periodo del 2023-2026.

NOTA: Dado el nuevo marco de Referencia de Arquitectura Empresarial 3.0 de la Resolución 1978 del 26 de mayo del 2023 *“Por la cual se adopta la Versión 3 del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) para el Estado Colombiano como el instrumento para implementar el habilitador de arquitectura de la Política de Gobierno Digital y se dictan otras disposiciones”*; y siendo el PETI un instrumento de actualización constante, se actualizará el documento con las modificaciones correspondientes y aplicables a la Superservicios con esta nueva versión del MRAE 3.0

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

5. MARCO NORMATIVO

Tabla 1 Marco Normativo Estructura y competencias

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 489 de 1998	Regula la organización y funcionamiento de las entidades públicas, estableciendo principios de eficiencia, transparencia y participación ciudadana en la administración pública.
Decreto 1083 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública)	Contiene disposiciones sobre la estructura organizacional de las entidades públicas, incluyendo manuales de funciones, competencias y procedimientos administrativos.
Decreto 415 de 2016	Adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 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.
Ley 2294 DE 2023 Plan Nacional de Desarrollo	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia, Potencia Mundial de la Vida”

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

Tabla 2 Marco Normativo Gobierno Digital TIC's

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1341 de 2009	Define los principios y conceptos fundamentales para la sociedad de la información y regula la gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia. Esta ley establece los mecanismos y condiciones para garantizar la masificación del Gobierno en Línea, fomentando un uso eficiente de las TIC para la modernización del Estado. Además, crea la Agencia Nacional del Espectro y adopta disposiciones complementarias orientadas a promover la conectividad, la inclusión digital y el desarrollo de la infraestructura tecnológica en el país.
Decreto 2573 de 2014	Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia, reglamentando parcialmente la Ley 1341 de 2009 y adoptando disposiciones complementarias.
Decreto 1078 de 2015	El Decreto Único Reglamentario del Sector TIC reúne las normas del sector en Colombia y define los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea, orientada a la digitalización de procesos, la mejora de servicios, la transparencia y la participación ciudadana.
Resolución 2405 de 2016 del MinTIC	Adopta el Modelo del Sello de Excelencia Gobierno en Línea, que promueve estándares de calidad en los servicios digitales ofrecidos por las entidades públicas. Asimismo, establece la conformación de un comité encargado de su implementación, seguimiento y evaluación.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Decreto 1413 de 2017	Adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector TIC (Decreto 1078 de 2015), estableciendo los lineamientos generales para el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
Decreto 1008 de 2018	Establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital en Colombia, subrogando el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, conocido como el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
CONPES 3975 de 2019	Define la Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial en Colombia. Su propósito es promover el uso estratégico de tecnologías digitales e inteligencia artificial para impulsar la productividad, la competitividad y la innovación en los sectores público y privado.
CONPES 3920 del 8 de abril de 2018	Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data) a través del Documento para aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico.
CONPES 4144 del 14 de febrero de 2025	Política nacional de inteligencia artificial
Ley 1978 de 2019	Moderniza el sector TIC en Colombia, redistribuye competencias, crea un regulador único y promueve conectividad, inclusión digital e infraestructura tecnológica.
CONPES 3995 de 2020	La Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital a través del Documento en la cual se establecen medidas para fortalecer la confianza digital, con el fin que Colombia siga avanzando hacia una sociedad incluyente y competitiva.
Marco de Transformación Digital para el Estado Colombiano de 2020	El MinTIC desarrolló el Marco para la Transformación Digital para orientar a las entidades públicas en la incorporación de componentes digitales, en cumplimiento de la Ley 1955 de 2019.
Resolución 1126 de 2021	Modifica la Resolución 2710 de 2017 sobre el protocolo IPv6 y actualiza guías técnicas con avances como IoT, Ciudades Inteligentes y Blockchain.
Decreto 767 de 2022	Actualiza la Política de Gobierno Digital, sustituyendo parte del Decreto 1078 de 2015 e incorporando gobernanza, cultura, innovación y transformación digital.
Decreto 1263 de 2022	Adiciona el Título 22 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, estableciendo lineamientos y estándares para la Transformación Digital Pública en Colombia.
Resolución 1978 de 2023	Por la cual se adopta la Versión 3 del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para el Estado Colombiano como el instrumento para implementar el habilitador de arquitectura de la Política de Gobierno Digital y se dictan otras disposiciones

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

Tabla 3 Normatividad Transparencia y acceso a la información

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 57 de 1985	Obliga a publicar actos y documentos oficiales para informar a la ciudadanía y garantizar el control público.
Ley 1712 de 2014	Conocida como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para su ejercicio y garantía, y las excepciones a la publicidad de la información.
Decreto 103 de 2015 y Decreto Reglamentario Único 1081 de 2015	Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, estableciendo directrices para la gestión de la información pública en Colombia. Posteriormente, el Decreto 1081 de 2015 compila y actualiza estas disposiciones en el Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República, consolidando las normativas relacionadas con la transparencia y el acceso a la información pública.
Ley Estatutaria 1757 de 2015	Establece disposiciones para promover, proteger y garantizar el derecho a la participación democrática en Colombia.
Resolución 3564 de 2015 del MinTIC	Establece lineamientos para garantizar el acceso a la información pública, incluyendo estándares de publicación, accesibilidad para personas con discapacidad, datos abiertos y seguridad de medios electrónicos, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015.
La Resolución 1519 de 2020 de MinTIC	Establece estándares y directrices para la publicación de información pública en Colombia, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, así como los requisitos para el acceso a la información pública, la accesibilidad web, la seguridad digital y los datos abiertos.
Directiva No. 011 de 2023 de la Procuraduría General de la Nación	Establece instrucciones para que las Entidades públicas y sujetos obligados diligencie el Índice de transparencia y acceso a la información pública (ITA), en cumplimiento del artículo de la ley 1712 de 2014.
Decreto 088 de 2022	Establece los lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites, con el objetivo de facilitar, agilizar y garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios estatales a través de medios digitales.

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	
--	---	---

Tabla 4 Normatividad Seguridad de la Información

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 527 de 1999	Regula el uso y validez jurídica de los mensajes de datos, el comercio electrónico y las firmas digitales, estableciendo entidades de certificación para garantizar su seguridad y autenticidad.
CONPES 3995 de 2020	Define la Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital para fortalecer la protección de la información, la privacidad y la confianza en el entorno digital, promoviendo un ecosistema seguro y resiliente en Colombia.
Resolución 500 de 2021 del MinTIC	Establece los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital en Colombia. Adopta el Modelo de Seguridad y Privacidad como habilitador clave de la Política de Gobierno Digital, promoviendo la protección de la información, la privacidad y la confianza en los servicios digitales ofrecidos por las entidades públicas.
Resolución 746 de 2022	Fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la Resolución número 500 de 2021.
Resolución 02277 de 2025	Actualiza el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), contenido en el Anexo 1 de la Resolución 500 de 2021, y se derogan disposiciones anteriores que resultaban contrarias a los nuevos estándares internacionales en esta materia.
Directiva Presidencial 03 de 2021	Define lineamientos para usar nube, IA y seguridad digital, promoviendo innovación y confianza en la gestión pública.
Decreto 338 de 2022	Define disposiciones para la identificación de infraestructuras críticas cibernéticas y servicios esenciales, la gestión de riesgos y la respuesta a incidentes de seguridad digital, con el fin de garantizar la protección y resiliencia en el entorno digital de Colombia.
Ley 1266 de 2008	Regula el manejo de datos personales, especialmente financieros y comerciales, garantizando el derecho al acceso, actualización y rectificación de la información, promoviendo la protección de la privacidad.
Ley Estatutaria 1581 de 2012	Establece disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia. Garantiza el derecho de las personas a conocer, actualizar y rectificar sus datos, regula su tratamiento por parte de entidades públicas y privadas, y promueve la privacidad y la seguridad de la información.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Decreto 2364 de 2012 - Firma electrónica	Reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, estableciendo disposiciones sobre el uso y validez de la firma electrónica en Colombia. Define su alcance, requisitos técnicos y legales, y promueve su adopción como mecanismo confiable para autenticar transacciones y documentos digitales.
Decreto 333 de 2014	Regula la acreditación de las entidades de certificación, garantizando la seguridad y validez de los certificados digitales y servicios relacionados con firmas electrónicas en Colombia.
Decreto 886 de 2014	Crea el Registro Nacional de Bases de Datos y establece lineamientos para su inscripción, promoviendo la transparencia en el manejo de datos personales.
Directiva Presidencial 02 de 2022	Reitera los lineamientos de la Política Pública en Seguridad Digital, destacando la importancia de fortalecer la protección de los activos digitales, la gestión de riesgos y la respuesta a incidentes, con el objetivo de garantizar un entorno digital seguro en Colombia.
Resolución 746 de 2022	Fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, estableciendo lineamientos y estándares para proteger los datos y activos digitales en las entidades públicas, promoviendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

Tabla 5 Normatividad Institucional

Marco Normativo	Descripción
Decreto 1369 de 2020	Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en su Artículo 13 define las funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y en particular señala que es función de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, elaborar, actualizar e implementar el Plan Estratégico de Tecnología Información en la SUPERSERVICIOS.
Decreto 1370 de 2020	Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

6. MOTIVADORES ESTRATÉGICOS

Ilustración 1 Motivadores Estratégicos



Fuente: G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Tabla 6 Motivadores Estratégicos

MOTIVADORES	FUENTE
ODS	Naciones Unidas
ESTRATEGIA NACIONAL	PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2022 – 2026 “Colombia, Potencia Mundial de la Vida”
ESTRATEGIA NACIONAL DIGITAL	MINTIC
ESTRATEGIA INSTITUCIONAL	PLAN INSTITUCIONAL
POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	TRANSFORMACIÓN DIGITAL POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

6.1 Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS:

La alineación del Plan con los objetivos globales se centró en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 9: Industria, Innovación e Infraestructura. Esta conexión estratégica busca fortalecer la infraestructura tecnológica de la Entidad, utilizando la innovación como motor para incrementar la eficiencia administrativa y apoyar la sostenibilidad.

6.2 Plan Nacional De Desarrollo

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026, “Colombia, Potencia Mundial de la Vida”, establece la hoja de ruta del país a través de cinco grandes transformaciones estratégicas: Ordenamiento del

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

territorio alrededor del agua, Seguridad humana y justicia social, Derecho humano a la alimentación, transformación productiva, internacionalización y acción climática, Convergencia regional.

A partir del análisis de estas transformaciones, se identifican los objetivos del plan nacional de Desarrollo relacionados con tecnologías de la información y las comunicaciones:

Tabla 7 Objetivos PND - TIC's

ID OBJETIVO PND	DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS	META PND
OPND01	Acceso, uso y aprovechamiento de datos para impulsar la transformación social	Implementación de un programa de datos básicos
		Interoperabilidad como bien público digital
		Portabilidad de datos para el empoderamiento ciudadano
		Datos sectoriales para aumentar el aprovechamiento de datos en el país
OPND2	Seguridad digital confiable para la garantía de las libertades, la protección de la dignidad y el desarrollo integral de las personas	Dirección Nacional de Seguridad Digital
OPND3	Legitimidad, transparencia e integridad de las instituciones para la seguridad humana	Protección de las personas, de las infraestructuras digitales, fortalecimiento de las entidades del Estado y garantía en la prestación de sus servicios en el entorno digital
		Industria y CTel desde la seguridad y defensa para la transformación, la conectividad y el desarrollo
OPND4	Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y el fortalecimiento del vínculo Estado-ciudadanía	Calidad, efectividad, transparencia y coherencia de las normas
		Gobierno digital para la gente

Fuente: Propia, Superservicios

6.3 Estrategia Nacional Digital

La Estrategia Nacional Digital de Colombia 2023-2026 definida por la Presidencia de la República, el DNP y el MinTIC se identifica como un motivador estratégico para la formulación del PETI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

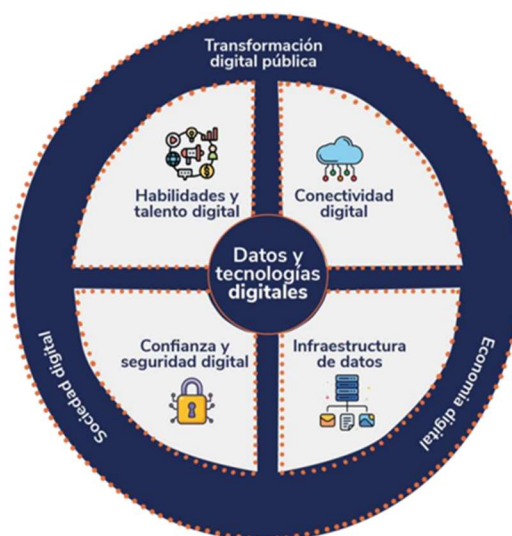
Tras el análisis de sus ocho ejes rectores, las siguientes líneas estratégicas se consideraron para la construcción del PETI:

- Acceso, uso y aprovechamiento de datos para impulsar la transformación social: Garantizar y aumentar la disponibilidad de datos, adopción de interoperabilidad

- Confianza digital y Seguridad para la garantía de las libertades y el desarrollo integral de las personas: Fortalecer la planificación, coordinación y articulación del país en materia de seguridad digital. Proteger y fortalecer a las personas, las infraestructuras digitales, y las entidades del Estado para garantizar la prestación de sus servicios en el entorno digital
- Habilidades y talento digital como motor de oportunidades: Incrementar el talento digital como factor clave en la productividad laboral y la empleabilidad de las personas
- Inteligencia Artificial y otras tecnologías emergentes para la generación de valor económico y social: Diseñar y fortalecer iniciativas de política pública para el desarrollo de la inteligencia artificial y otras tecnologías digitales emergentes.
- Transformación digital pública para fortalecer el vínculo Estado – Ciudadanía: Fortalecer el Gobierno Digital del país para tener una relación eficiente entre el Estado y el ciudadano. Impulsar la innovación pública para una mejor respuesta a las necesidades de los ciudadanos
- Sociedad digital para un desarrollo inclusivo, equitativo, y sostenible: Impulsar el uso de tecnologías digitales y el aprovechamiento de datos para responder a los desafíos sociales y ambientales.

Ilustración 2 Estrategia Nacional Digital 2023-2026

Figura 2. Abordaje conceptual Estrategia Nacional Digital Colombia 2023 – 2026



Fuente: Elaboración DNP

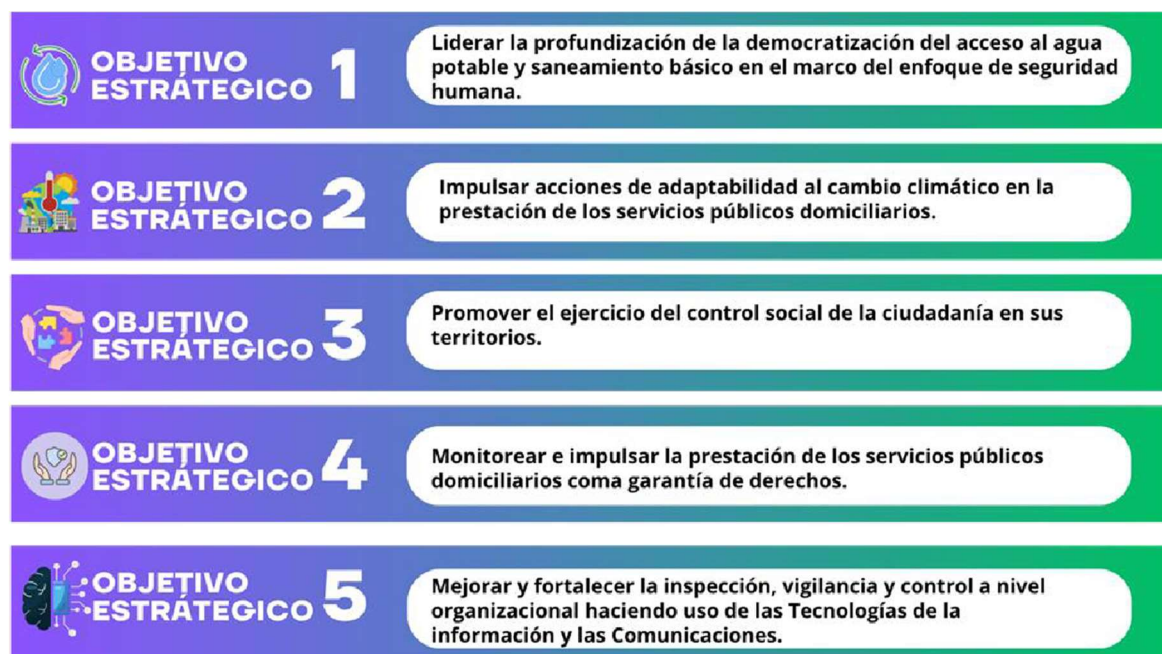
Fuente https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-334120_recurso_1.pdf

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

6.4 Estrategia Institucional

La Superservicios tiene definidos cinco objetivos estratégicos en la planeación institucional, relacionados en la imagen a continuación:

Ilustración 3 Objetivos Estratégicos Superservicios



Fuente:

Propia, Superservicios

La Entidad articula su estrategia con el plan nacional de desarrollo, en los objetivos del Plan Nacional de Desarrollos descritos anteriormente. El presente PETI se alinea directamente con la Estrategia Institucional, enfocándose en el Objetivo Estratégico N° 5: Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.

6.5 Política de Gobierno Digital

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el marco de la Política de Gobierno Digital adoptará los siguientes principios:

“Armonización: La SSPD según la pertinencia y nivel de madurez institucional adoptará las normas, lineamientos, estándares y guías que componen la Política de Gobierno Digital, y su aplicación al caso concreto, respetando las normas especiales que regulan el servicio, oferta o trámite dispuesto.

Articulación: La SSPD según propenderá por que la implementación de la Política de Gobierno Digital a partir de una visión integral institucional, los objetivos estratégicos y misionales que se buscan lograr.

Confianza: La SSPD propenderá por que la implementación de la Política de Gobierno Digital permita el equilibrio entre las expectativas ciudadanas y el funcionamiento de las instituciones públicas.

Respeto de los Derechos Humanos: La SSPD propenderá en la implementación de la Política de Gobierno Digital, a garantizar el respeto de los Derechos Humanos y de los principios constitucionales y legales.

Innovación: La SSPD propenderá por el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones que potencialicen la generación de valor público a través de la introducción e implementación de soluciones novedosas a retos públicos y de fortalecimiento a procesos de innovación centrados en las personas, que movilicen la acción colectiva, con un enfoque experimental que facilite el relacionamiento Estado-ciudadano.

Legalidad Tecnológica: La SSPD propenderá por garantizar el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la prestación de servicios y trámites cumpliendo con la Constitución, la Ley y los reglamentos, garantizando el ejercicio de los derechos digitales.

Prospectiva Tecnológica: La SSPD propenderá por identificar las tecnologías emergentes para su implementación, con miras al desarrollo de su gestión, en cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Resiliencia Tecnológica: La SSPD velará por tomar acciones respecto de la prevención de riesgos que puedan afectar la seguridad digital y con ello propenderá por la disponibilidad de los activos, la recuperación y continuidad de la prestación del servicio ante interrupciones o incidentes³.

³ Decreto 767 DE 2022 ARTÍCULO 2.2.9.1.1.3. Principios. La Política de Gobierno Digital

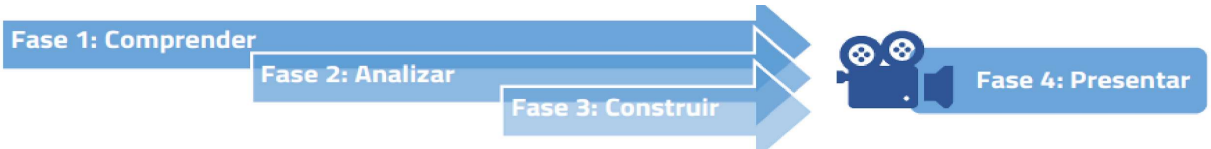
7. DISEÑO METODOLÓGICO

Para la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la SSPD se elige la metodología que establece el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) en la Guía G.ES.06 - Construcción del PETI Versión.2, dicha metodología presenta:

“Un enfoque basado en el desarrollo de ejercicios de Arquitectura Digital de forma ágil e innovadora, con el propósito esencial de que los organismos y entidades públicas puedan construir su PETI alineado a la Política de Gobierno Digital, de una forma rápida y expedita, sin afectar negativamente la calidad del resultado final y generando verdadero valor a los ciudadanos y al Estado” (MINTIC, 2019)

La metodología antes mencionada establece 4 fases cada una con sesiones específicas:

Ilustración 4 Fases de la Metodología de la Construcción del PETI



Fuente: Tomado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI.

Las 4 fases suman un total de 23 sesiones, de las cuales de la 1 hasta la 22 son obligatorias, la sesión 23 es la excepción y queda a consideración del Grupo encargado de construir el PETI, a continuación, se detalla cada una de las fases y sesiones:

Tabla 8 Detalle de las sesiones en cada una de las fases las sesiones en cada una de las fases

Fases	Sesiones	Objetivo
5 sesiones de la fase 1		
Primera fase: Comprender	Sesión 1: Involucrar a los participantes e interesados	Consolidar el grupo encargado de construir el PETI
	Sesión 2: Entender la estrategia	Consolidar la información de la entidad pública utilizando los insumos existentes.
	Sesión 3: Identificar y caracterizar los servicios	Listar y caracterizar los servicios institucionales ofrecidos a los usuarios.
	Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación	Listar y caracterizar las capacidades y los procesos internos de la entidad pública.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

	Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios	Hacer un análisis de impacto de los servicios institucionales y procesos y construir las fichas de los de mayor impacto.
5 sesiones de la fase 2		
Segunda fase: Analizar	Sesión 6: Analizar los factores internos y externos	Realizar un análisis de las debilidades y oportunidades de la entidad pública.
	Sesión 7: Analizar el entorno y la normatividad vigente	Realizar un análisis de los factores externos políticos, económicos, sociales, tecnológicos y normatividad vigente que afecta la entidad pública.
	Sesión 8: Caracterizar los usuarios	Caracterizar los usuarios a los que la entidad presta sus servicios
	Sesión 9: Evaluar las tendencias tecnológicas	Evaluar las tendencias tecnológicas de la cuarta revolución industrial.
	Sesión 10: Consolidar el catálogo de hallazgos	Construir la matriz de hallazgos y oportunidades de mejora de los servicios y operación de la entidad.
9 sesiones de la fase 3		
Tercera fase: Construir	Sesión 11: Construir la estrategia de TI	Construir la estrategia de TI y reportar el avance actual.
	Sesión 12: Identificar mejoras en los servicios y la operación	Definir las acciones de mejora en las fichas de servicios institucionales y proceso.
	Sesión 13: Identificar las brechas	Identificar las acciones de mejora que permitirán ofrecer mejores servicios.
	Sesión 14: Consolidar y priorizar las iniciativas de inversión	Definir iniciativas de inversión y priorizarlas.
	Sesión 15: Consolidar los gastos asociados a la operación	Identificar los gastos asociados a la operación del área de tecnologías de la información o quien haga sus veces
	Sesión 16: Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital	Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital e incorporar las iniciativas al PETI
	Sesión 17: Construir la hoja de ruta	Construir la hoja de ruta del área de Tecnologías de la información o quien haga sus veces.
	Sesión 18: Definir las Comunicaciones del PETI	Definir el Plan de Comunicaciones del PETI
	Sesión 19: Construir el PETI	Construir el Plan Estratégico de Tecnologías de la información con los productos construidos en las sesiones
4 sesiones de la fase 4		
Cuarta fase: Presentar	Sesión 20: Definir el seguimiento y control del PETI	Definir el tablero de indicadores para medir el avance en la estrategia de TI.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

	Sesión 21: Aprobar y publicar el PETI	Aprobar el PETI por el grupo institucional de gestión y desempeño y la alta dirección de la entidad
	Sesión 22: Presentar el PETI	Presentar el PETI a los interesados
	Sesión 23: Validar equivalencias y relación de evidencias	Revisar las equivalencias del PETI con otros modelos de medición. 4 sesiones

Fuente: G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Dicha metodología y lineamientos ⁴e instrumentos desarrollados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC, que componen la Estrategia de Gobierno Digital, la cual está soportada en la construcción de la Arquitectura TI del Estado y en el modelo de gestión estratégica con TI (IT4+), lo que nos permite, guiarnos con dichos instrumentos que sirven como referencia para el desarrollo del proyecto como son:

- Manual de Gobierno Digital
- Autodiagnóstico de Gobierno Digital
- Marco de Arquitectura TI en Colombia

8. PRIMERA FASE COMPRENDER

En esta fase se comprenden los servicios institucionales que son ofrecidos por la entidad e identifica las relaciones con las capacidades institucionales, el modelo de procesos de la entidad, el esquema organizacional y los recursos tecnológicos que hacen posible ofrecer los servicios a sus usuarios. Para esto se realizan 5 sesiones, que permiten conocer, comprender y realizar un diagnóstico inicial de la Superservicios

8.1 Sesión 1 Involucrar a los participantes e interesados

En esta sesión se relacionan los Roles de la Superservicios que van a participar en la ejecución del proyecto, se identifica al líder estratégico de TI, el jefe de la oficina de planeación de la entidad y el grupo de apoyo de gestión de TI, para definir las personas que harán parte del grupo para la construcción del PETI, con un enfoque en desarrollar la planeación para la transformación digital de la Superservicios.

⁴ <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Tabla 9 Registro de los Interesados

Grupo para la construcción del PETI		
Área	Nombre de las personas	Función
Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y Oficial de Seguridad de la Información	Garantizar que las acciones y mejoras propuestas estén alineadas con el Plan estratégico Institucional
Tecnologías de la Información	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Profesional Especializado encargado de la implementación de Gobierno Digital; Arquitecto de Solución	Orientar a las áreas en la definición de las acciones de mejora.
Áreas Misionales	Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios; delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo; delegado para Energía y Gas Combustible; delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio; Secretaría General	Definir las oportunidades de mejora y posibles soluciones a cada una
Atención al Ciudadano	Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Definir las necesidades de los usuarios de la entidad y posibles soluciones a cada una
Secretaría General (Financiera)	Secretaría General Director financiero.	Identificar el presupuesto que se debe asignar para cada acción.
Secretaría General (Representante legal)	Despacho Superintendente de Servicios Secretaría General	Coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de las acciones definidas
Oficina de control interno	Jefe Oficina Control Interno	Controlar y gestionar los riesgos asociados.
Áreas de apoyo	Profesional Especializado encargado del apoyo de Seguridad de la Información	Velar por la adopción del modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
Otros Participantes	Área	
	Oficina Asesora de Comunicaciones Director Administrativo Dirección de Talento Humano	

Fuente: Propia, Superservicios

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

8.2 Sesión 2: Entender la Estrategia

Como parte inicial del diagnóstico de la entidad es fundamental conocer y entender la estrategia de la Superservicios, por lo tanto, se contextualiza a los interesados definidos en la sesión 1 sobre los propósitos, componentes y habilitadores de la política de gobierno digital, con el objetivo de construir la ficha de la entidad, la cual contiene la estrategia de la entidad, además, se elabora la ficha de TI y se presenta la estrategia de tecnología de la información definida para la entidad.

Para la construcción de la ficha de la entidad, la información es consultada en el portal web y en la Intranet de la Superservicios, así mismo se obtienen los datos del presupuesto del área de gestión financiera y se complementa con el plan anual de adquisiciones, publicado en la página web de la entidad <https://www.Superservicios.gov.co/>, según el artículo 6 Decreto 1510 (Presidencia de la república, 2013) y el decreto 1712 de 2014 “*por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”.

Tabla 10 Ficha de la Entidad

Ficha de la Entidad			
Nombre de la Entidad	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Municipio	BOGOTÁ
Orden o Suborden	NACIONAL	Presupuesto de TI ejecutado en la última vigencia /noviembre 2025	Funcionamiento: \$3.437.757.749,61
Naturaleza Jurídica	DESCENTRALIZADA DE CARÁCTER TÉCNICO		Inversión: \$6.204.345.370,00
Nivel	Central	Fecha de última actualización referente estratégico institucional	21/11/2024
Representante Legal	Felipe Durán Carrón	Fecha de última actualización plan estratégico de TI	7/01/2025 versión 7 SIGME
Estrategia de la Entidad			
Misión de la entidad	Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía.		
Visión de la entidad	En 2030 ser una entidad referente por su efectiva gestión en la garantía de la prestación, innovación y democratización de los servicios públicos domiciliarios.		

Fuente: Propia, Superservicios

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	--	---

8.2.1 Misión ⁵

Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía.

8.2.2 Visión

En 2030 será una entidad referente por su efectiva gestión en la garantía de la prestación, innovación y democratización de los servicios públicos domiciliarios.

8.2.3 Objetivos Estratégicos

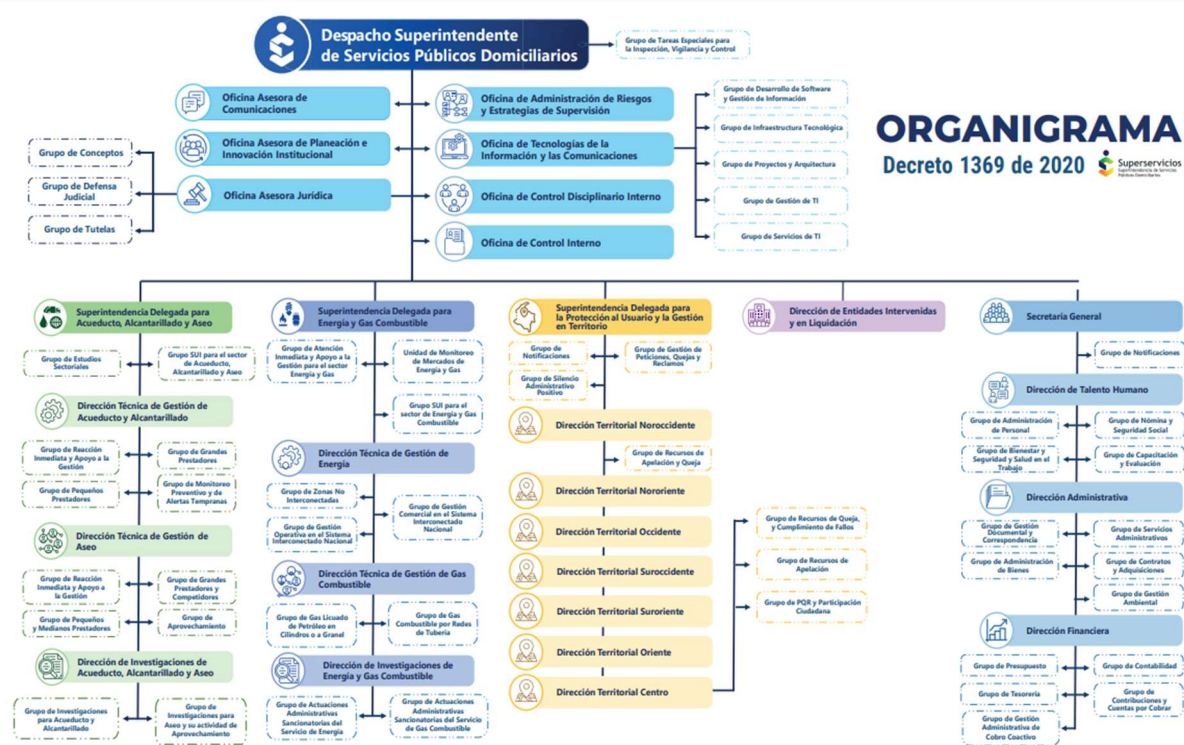
1. Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico en el marco del enfoque de seguridad humana.
2. Impulsar acciones de adaptabilidad al cambio climático en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
3. Promover el ejercicio del control social de la ciudadanía en sus territorios.
4. Monitorear e impulsar la prestación de los servicios públicos domiciliarios como garantía de derechos.
5. Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.

8.2.4 Estructura Organizacional

A continuación, se presenta el organigrama de la Superservicios donde se ubica la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

⁵ Superservicios. (2024). Asunto: PLATAFORMA ESTRATÉGICA SSPD 2025 -2026 CIRCULAR INTERNA 20241000001344 DEL 23/12/2022. Circular No. 20241000001344 Bogotá.

Ilustración 5 Estructura Organizacional

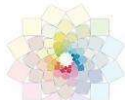


Fuente: Página web de la Superservicios⁶

Se observa en el organigrama, que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios depende del Despacho del Superintendente de Servicios Público Domiciliarios, sin embargo es un proceso de apoyo, es relevante especificar que es importante fortalecer el liderazgo de la gestión de TI desde la Jefatura de la Oficina de Tecnología en todas las Direcciones, grupos y proyectos que involucren componentes tecnológicos de la Superservicios y del sector, para mantener la visión tecnológica alineada y articulada en el desarrollo e implementación de las iniciativas de TI, teniendo en cuenta los lineamientos del Decreto 415 del 07 de Marzo de 2016 “*para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.*”

El Decreto 1369 de 2020 establece en su artículo 13 las funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Superservicios. En particular, el numeral 3 de este artículo merece especial atención, ya que establece lo siguiente “*Definir e implementar la estrategia de*

⁶Superservicios. (febrero 08, 2024). Nombre de la página. Superservicios. <https://www.superservicios.gov.co/Nuestra-entidad/Quienes-somos/Organigrama>

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

tecnologías de la información de la Superintendencia de acuerdo con los planes y proyectos internos y los lineamientos de las autoridades competentes”.

En este sentido, es importante destacar la relevancia del numeral mencionado, en el marco del modelo de operación por procesos de la Superservicios, la OTIC en su proceso ha delimitado su objetivo de la siguiente manera: *“Desarrollar la estrategia de tecnologías de la información (TI), a través de la implementación del portafolio de proyectos y servicios de TI, para la generación de valor público, apoyando el cumplimiento del direccionamiento estratégico y de las funciones legales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.*

8.3 Sesión 3 Identificar y caracterizar los servicios

Se identifican y caracterizan los servicios institucionales de la Superservicios, los cuales se encuentran estructurados así:

□ Trámites y servicios a ciudadanos

Tabla 11 Trámites y servicios para ciudadanos

TRÁMITE	DESCRIPCIÓN	ENLACES
Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y contra la propia entidad.	Investigar de oficio o a petición de parte, la presunta vulneración a la normativa que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y de la gestión de la superintendencia.	<u>Ficha del trámite en www.gov.co</u>
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	ENLACES
Certificado del estado del trámite de reclamaciones para evitar suspensión del servicio.	Obtener un certificado para evitar la suspensión irregular de un servicio público, cuando esté en curso un proceso de reclamación ante la Superservicios.	Cómo obtener el certificado: https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/consulta-estado-de-tramite
Reproducción de documentos, fotocopias y duplicados	Solicitar la reproducción, fotocopia o duplicado de documentos físicos y digitales de acceso público.	Cómo solicitar el servicio: https://www.Superservicios.gov.co/Transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/costos-de-reproduccion-de-documentos-fotocopias-duplicados

Fuente: Portal WEB de la Superservicios, sección de Transparencia -Trámites

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

□ Trámites y servicios a empresas vigiladas

Tabla 12 Trámites y servicio para prestadores

TRÁMITE	DESCRIPCIÓN	ENLACES
Autorización cambio del auditor externo de gestión y resultados	Obtener el permiso de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el cambio de auditor externo de gestión y resultados en una empresa de servicios públicos domiciliarios, en el evento en que se encuentre vigente el contrato de auditoría.	Ficha del trámite en <u>www.gov.co</u> Registro en SUIT
Contribución especial y estado de cuenta de sancionados	Liquidar la contribución especial a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que se encuentran sometidos a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, en concordancia con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994. Igualmente, los prestadores podrán conocer su estado de cuenta de las obligaciones adquiridas con la entidad por concepto de contribuciones y multas.	Ficha del trámite en <u>www.gov.co</u> Registro en SUIT
Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS	Obtener la inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, para evitar la duplicidad de funciones en materia de información relativa a los servicios públicos, optimizar y facilitar los procesos de inscripción domiciliarios e informar sobre el inicio de sus operaciones.	Ficha del trámite en <u>www.gov.co</u> Registro en SUIT
Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS	Obtener la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, para actualizar sus datos y alcanzar la convergencia de redes y servicios en dicho sector.	Ficha del trámite en <u>www.gov.co</u> Registro en SUIT
Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS	El prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y/o gas combustible, podrá solicitar la cancelación del RUPS; solamente cuando haya finalizado la prestación de todos los servicios públicos que se encuentren a su cargo.	Ficha del trámite en <u>www.gov.co</u> Registro en SUIT

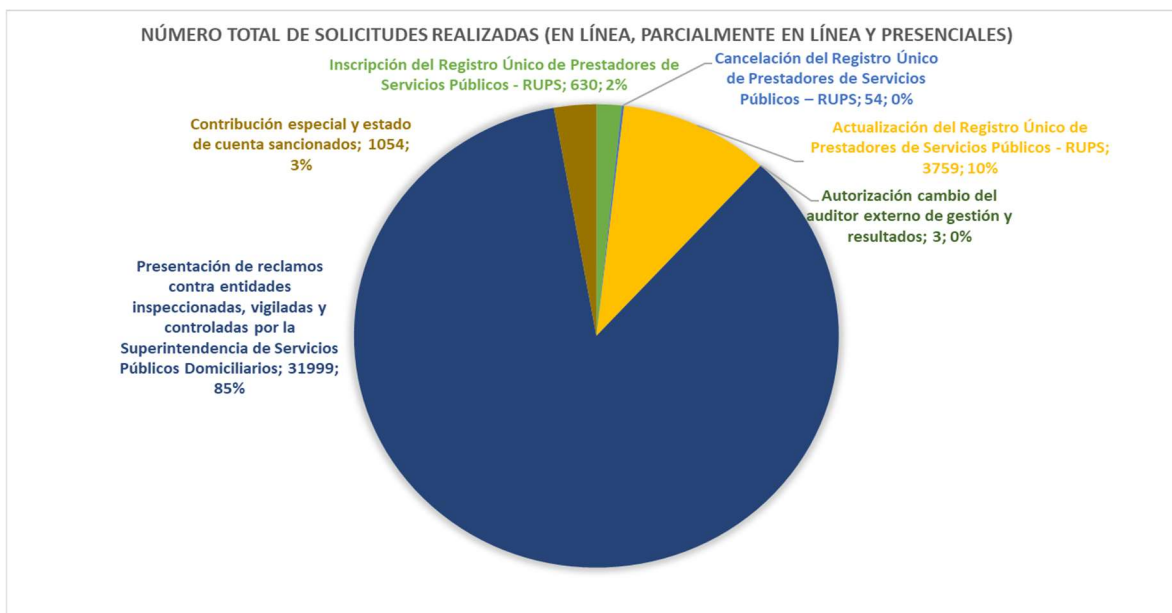
Fuente: Portal WEB de la Superservicios sección de Transparencia -Trámites

A través de la construcción de la caracterización de los trámites, se identifican los trámites con mayor número de solicitudes de los usuarios externos de la Superservicios, los cuales se presentan en su orden de solicitudes:

- Presentación de peticiones, quejas y reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y contra la propia entidad
- Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS.
- Contribución especial y estado de cuenta de sancionados
- Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS
- Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS
- Autorización cambio del auditor externo de gestión y resultados Los cuales se muestran en la siguiente gráfica:

En 2025, se han presentado 37499 solicitudes, distribuidos como se muestra en la gráfica a continuación:

Ilustración 6 Servicios solicitados en el 2025 con corte a septiembre de 2025



Fuente: Portal WEB de la Superservicios sección de Transparencia -Trámites

8.3.1 Racionalización de trámites

La Superservicios ha formulado la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2025, con la cual busca la simplificación, optimización y automatización de los algunos de los trámites vigentes para disminuir los tiempos y mejorar los canales de atención.

En 2025, la Entidad ha formulado la siguiente propuesta para racionalización de los trámites: *Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos*:

Tabla 13 Plan de Racionalización de Trámites 2025

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR			ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Lugares del país que requieren atención personalizada y no tienen un punto de atención presencial.	Apertura de nuevos puntos de atención personalizada en los lugares priorizados del país que lo regularán.	Atención personalizada de sus inquietudes o requerimientos en zonas del país que antes no tenían esta atención.	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	01/02/2025	26/12/2025	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio
924	Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-	Inscrito	El usuario/a del trámite no tiene la posibilidad de previsualizar la última actualización o inscripción en el RUPS a la hora de hacer una nueva actualización.	Actualización en el aplicativo que permita pre-visualizar la información certificada por el prestador en la inscripción o actualización inmediatamente anterior.	Mayor agilidad en la actualización en RUPS por parte del usuario/a al previsualizar de forma automatizada la última inscripción o actualización realizada.	Tecnológica	Optimización del aplicativo de cara al usuario	01/03/2024	26/12/2025	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Fuente: Superservicios

En cuanto al trámite *Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios* se adelanta en la apertura de puntos de atención para el último trimestre de 2025.

Para el trámite *Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos* se ha avanzado en la medición de satisfacción de la mejora implementada, de acuerdo a las preguntas del módulo en el SUI.

8.4 Sesión 4 Identificar y caracterizar la operación

Para identificar y caracterizar la operación de la Superservicios se revisó y entendió el modelo de operación por procesos y su representación gráfica, el mapa de procesos, su caracterización, los procedimientos y la demás documentación asociada.

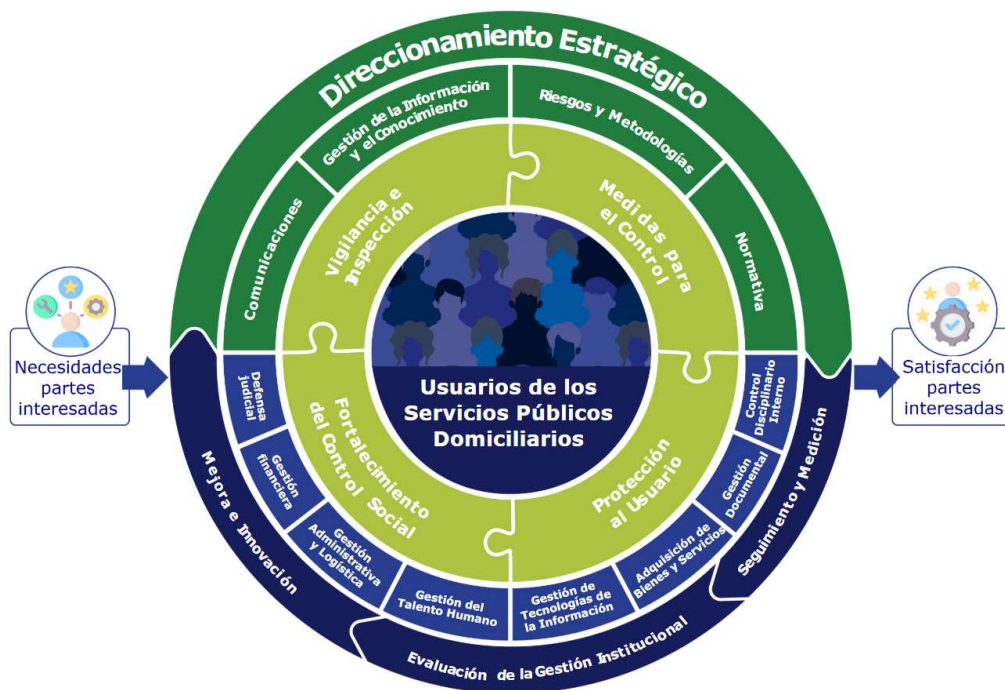
8.4.1 Sistemas de gestión:

La Superservicios cuenta con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora, es el Sistema de Gestión para la entidad, ordenado por el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y está conformado el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SIGESPI), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) y el Sistema de Calidad del Proceso Estadístico (SCPE).

El modelo de operación por procesos de la entidad sigue las pautas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión vigente. A su vez, el Sistema Integrado de Gestión y Mejora de la Superservicios se articula con el Sistema de Control Interno ordenado por la Ley 87 de 1993, desarrollado dentro de la Dimensión Operativa de Control Interno del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

A continuación, se presenta el Mapa de procesos de la Superservicios, donde se ubica el proceso de Gestión de Tecnologías de la información como un proceso de apoyo:

Ilustración 7 Mapa de procesos de la Superservicios



Fuente: Tomado de <https://sigmecalidad.Superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/inicio.nsf?OpendataBase>

La información documentada de los procesos se mantiene a través del módulo de “*Información Documentada*” y se controla a través del módulo de “*Control Documental*” en el ISODOC. Para estas actividades se tiene en cuenta lo especificado en los documentos MI-I-001 Instructivo para la elaboración y control de la documentación del SIGME y MI-P-002 Procedimiento para la administración y control de la documentación.

La OTIC tiene definida la caracterización descrita en el TI-PR-001 Proceso gestión de tecnologías de información donde se encuentra las entradas, actividades, responsables y salidas, esta información está disponible en el aplicativo ISODOC.

8.5 Sesión 5 Evaluar y comprender los servicios

Dentro del desarrollo de la investigación y el análisis que se realizó, se definieron los servicios institucionales con mayor impacto que deben ser mejorados con el uso de las TIC, además se realizó la evaluación de estos servicios con variables cualitativas asignando un valor entre 0 (cero) a 10 (diez) en donde 10 puntos significa una necesidad de prioridad alta de transformación digital y 0 una prioridad baja.

9. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Con el fin de definir una línea de base de la manera como se gestiona TI en la Superservicios, se aplicó la evaluación “*IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas*”.

La información recolectada permitió identificar y proponer las siguientes rupturas estratégicas que conforman una serie de alternativas de mejora en la gestión de TI con el fin de generar valor a la Superservicios, apoyando estrechamente el cumplimiento de sus metas estratégicas.

La evaluación se aplicó en cada uno de los dominios que conforman el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de la Política de Gobierno Digital, específicamente en el Modelo de Gestión y Gobierno de TI: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Gestión de Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI y Uso y Apropiación, cuyos resultados fueron:

Ilustración 8 Madurez de la Gestión de TI



Fuente: Propia, Superservicios

Tabla 14 Dominios y descripción de rupturas estratégicas

DOMINIO	DESCRIPCIÓN DE LA RUPTURA
ESTRATEGIA DE TI	● Desarrollar el Ejercicio de Arquitectura Empresarial, que permita materializar las iniciativas y la visión estratégica de la Superservicios utilizando la tecnología como agente de transformación. ● Adoptar y uso de las Tecnologías emergentes y disruptivas de la denominada cuarta revolución industrial para facilitar la prestación de los servicios integrales a los grupos de interés. ● Definir procesos o procedimientos para evaluar, mantener actualizado y asegurar la implementación del portafolio de proyectos bajo el modelo de arquitectura empresarial acorde con los cambios estratégicos, organizacionales y tecnológicos. ● Mantener la estrategia de TI actualizada de tal forma que incorpore de manera integral la tecnología de información en el desarrollo de la Superservicios, en el cumplimiento de las metas de gobierno nacional y sectorial, de tal forma que la tecnología (sistemas de información, infraestructura) y la información se orienten a la generación de valor y a aportar al logro de los objetivos de • Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026 • Planeación Estratégica de la Entidad • Plan de Transformación Digital

	● La estrategia de TI debe considerar los proyectos que se desarrollan a nivel sectorial y nacional y los servicios e interacciones que la Superservicios tiene con todas las comunidades y personas naturales y jurídicas, de tal forma que se identifiquen y resuelvan sus diferentes problemáticas y necesidades, con el apoyo de las tecnologías de la información mediante soluciones eficientes y efectivas. ● Definir y mantener actualizadas las políticas, los lineamientos y estándares que le permita a la Jefatura de la OTIC e Infraestructura Tecnológica generar un marco de gobernabilidad de TI en todos los procesos de la Superservicios continuidad del negocio, gestión de información, desarrollo e implantación de sistemas de información, seguridad de la información, acceso a la tecnología que soporten y aseguren el cumplimiento de la Estrategia de TI. ● Definir una hoja de ruta para implementación de los planes, programas y proyectos, en la cual se consigna las etapas, los entregables o productos intermedios, según las prioridades y las consideraciones de recursos, oportunidad, riesgos y restricciones, con correspondencia directa al plan de acción y del plan anual de adquisiciones de la Superservicios, con el presupuesto destinado a gestión de TI, tanto en los rubros de inversión como en los de funcionamiento. • Fortalecer la estrategia de seguridad de la información atendiendo las mejores prácticas de la industria y MSPI del MINTIC. • Actualizar por lo menos anualmente el PETI y la estrategia de TI teniendo en cuenta las nuevas necesidades y la evolución tecnológica, incluyendo para cada uno de los dominios del modelo de gestión y gobierno de TI: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación
GOBIERNO DE TI	● Propender por minimizar la compra de equipos, hardware con el fin de generar sobrecostos financieros, debido a la causa acelerada de la depreciación de los equipos tecnológicos como consecuencia de la obsolescencia, ni de incurrir en costos adicionales por la necesidad de contar con conocimientos especializado para su funcionamiento. ● Fortalecer el Gobierno de TI, mediante las políticas de TI, procesos de TI, Instancias de decisión, Estructura Organizacional de TI, Roles y Responsabilidades de TI, Indicadores de TI. ● Fortalecer el liderazgo de la gestión de TI desde la OTIC en todas las Direcciones y proyectos que involucren TI, para mantener la visión tecnológica alineada y articulada en el desarrollo e implementación de las iniciativas de TI, teniendo en cuenta los lineamientos del Decreto 415 del

	07 de marzo de 2016 para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones. ● Fortalecer la gestión de proyectos de TI teniendo en cuenta los lineamientos del modelo de Gestión de Proyectos de TI, del Marco de Referencia de Arquitectura, de la Política de Gobierno Digital en sus cuatro dominios: Legal, Planeación, Ejecución y Control y las siguientes dimensiones: Alcance, Costos, Tiempo, Equipo Humano, Compras, Calidad, Comunicación, Manejo de Personas interesadas (<i>Stakeholders</i>) e Integración. ● Mejorar los procesos que se prioricen de la Superservicios de tal manera que se incorporen facilidades tecnológicas que contribuyan a lograr transversalidad, coordinación, articulación, mayor eficiencia y oportunidad, menores costos, mejores servicios, menores riesgos y mayor seguridad, incluyendo actividades que conducen al corregir, mejorar y controlar los procesos que se han establecido en estado de no conformidad en el marco de las auditorías de control internas y externas.
INFORMACIÓN	● Definir la arquitectura de información que integra las necesidades y define la hoja de ruta para incorporar la información en dicha arquitectura, que incluya todos los procesos del ciclo de vida de la información. ● Fortalecer y ampliar los mecanismos de interoperabilidad aprovechando los dispuestos por el estado para entregar y recibir información por parte de otras entidades. ● Fortalecer los servicios digitales en línea a los usuarios de la Superservicios para los siguientes fines: mantenerlos informados, permitir la interacción con los colaboradores, realizar trámites en línea, mejorar los tiempos de atención. ● Disponer de un inventario y/o catálogo de componentes de información actualizado para la toma de decisiones articulado con los procesos de la Superservicios para el servicio a los diferentes públicos de interés. ● Optimizar, consolidar y publicar los servicios en línea en una ventanilla unificada que permite a los diferentes públicos acceder a los servicios de una manera ágil, fácil y efectiva teniendo en cuenta los lineamientos para la integración de entidades públicas al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO, la directiva presidencial 02 de abril de 2019 de simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado y los Lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales del Decreto 620 del 2 de mayo de 2020. ● Proveer soluciones tecnológicas para facilitar el análisis de datos con calidad, oportunidad y disponibilidad.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN	● Identificar nuevas necesidades de información y sistematización de la Superservicios a partir de la estrategia de TI definida que soporten los procesos de apoyo, los procesos misionales, los procesos de direccionamiento estratégico, la publicación de información y los servicios digitales ● Construir el modelo conceptual (Clasificación, Caracterización y Relaciones entre Sistemas de Información), funcional y de aplicaciones de sistemas de información y actualizarlo permanentemente mediante la aplicación de procesos de gestión de la arquitectura de sistemas de información. ● Identificar las necesidades para incorporar las funcionalidades de accesibilidad establecidas en la política de Gobierno Digital, en los sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios de la entidad. ● Completar y mantener actualizado el inventario y/o catálogo de sistemas de información en donde se describan sus características funcionales y técnicas, con información de soporte, de la categoría a la que pertenece, entre otros datos.
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	● Documentar e implementar un plan de continuidad de los servicios tecnológicos mediante pruebas y verificaciones acordes a las necesidades de la entidad. ● Propender por minimizar la compra de equipos, hardware con el fin de generar sobrecostos financieros, debido a la causa acelerada de la depreciación de los equipos tecnológicos como consecuencia de la obsolescencia, ni de incurrir en costos adicionales por la necesidad de contar con conocimientos especializado para su funcionamiento. ● Documentar las capacidades de TI e infraestructura tecnológica a partir de las necesidades de operación de sistemas de información teniendo en cuenta los criterios de disponibilidad, rendimiento y seguridad y teniendo en cuenta el presupuesto destinado a la operación y los roles de acceso para cada uno de los tipos de usuario, para lo cual se debe disponer de un inventario y/o catálogo de la infraestructura de TI actualizado con la información relevante para su gestión, soporte y mantenimiento.
USO Y APROPIACIÓN	● Identificar las necesidades de uso y apropiación de TI para definir y ejecutar planes de capacitación y sensibilización de forma permanente. ● Establecer la estrategia de Uso y Apropiación de TI

Fuente: Propia, Superservicios

Las brechas identificadas reflejan un importante camino para realizar, pero de manera relevante se convierte en una oportunidad de mejora de estructurar el plan de TI sobre unas bases sólidas que le

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

permitan a la Superservicios avanzar con la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información- PETI

10. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Para llevar a la Superservicios a la transformación digital, es indispensable que las iniciativas y proyectos a formular y desarrollar en el PETI 2023 – 2026, garanticen la aplicación de los estándares definidos por parte de MINTIC, que incorporan el uso de las tendencias tecnológicas y disruptivas. En línea de lo indicado, las iniciativas de transformación digital propuestas se encuentran enmarcadas en el Decreto Único 1078 de 2015 título 22 “*Lineamientos y Estándares de Transformación Digital*” y el decreto 1263 del 2022 *Artículo 2.2.23.1.1. Objeto. El presente título tiene por objeto establecer lineamientos y estándares para la **Transformación Digital de la Administración Pública** en el marco de la Política de Gobierno Digital, de conformidad con el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019.*

En la construcción del PETI 2023 – 2026, se han considerado los siguientes lineamientos y estándares presentes en el Decreto de 1262 del 2022 “*Lineamientos y Estándares para la Transformación Digital de la Administración Pública*”:

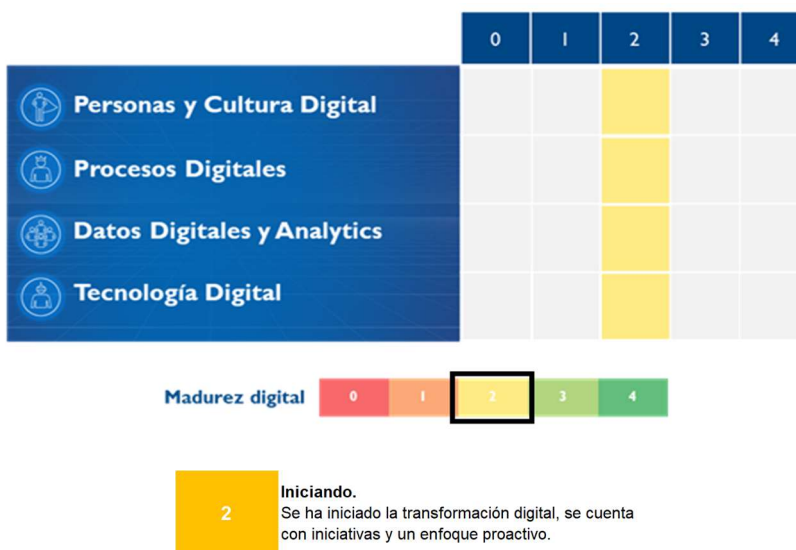
- 1. Uso de la infraestructura de datos.** uso y aprovechamiento de la infraestructura de datos, dando cumplimiento al Plan Nacional de Infraestructura de Datos, la línea de acción de decisiones basadas en datos, el habilitador de seguridad y privacidad de la información y en general, todos los elementos que componen la Política de Gobierno Digital y sus lineamientos, guías y estándares, así como 'las normas en materia de tratamiento de, datos personales
- 2. Interoperabilidad.** garantizaran la interoperabilidad entre los sistemas de información públicos para suministro e intercambio de la información de manera ágil y eficiente conforme a los principios señalados en la Ley 1581 de 2012, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.
- 3. Proyectos relacionados con digitalización y automatización de trámites, servicios y procesos y vinculación al Portal Único del Estado Colombiano:** Se deberá propender por el uso de mecanismos tendientes a la digitalización y automatización de trámites, servicios y procesos, permitiendo el uso de medios de pago electrónicos cuando aplique y dando cumplimiento a las disposiciones del. Título 20 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015; o la norma que la modifique, adicione o sustituya, a su integración al Portal. Único del Estado Colombiano de conformidad con las disposiciones establecidas 'en la Resolución 2893 de 2020, o la norma que la modifique “adicione o sustituya, a la línea de acción de servicios y procesos inteligentes de la Política de Gobierno Digital, y en general, todos los elementos que componen la Política de Gobierno Digital y sus lineamientos, guías y estándares.
- 4. Uso de mecanismos de agregación de demanda:** desarrollar e implementar iniciativas dinamizadoras de proyectos de transformación digital bajo criterios de eficiencia y generación de valor público, dando cumplimiento a la normatividad vigente. Para este fin, se propenderá por

incorporar instrumentos de agregación de demanda como acuerdos marco de precios vigentes u otros mecanismos que para el efecto hayan sido establecidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente o la modalidad de contratación contenida en el Estatuto de Contratación Pública y en el marco de la Política de Compras y Contratación Pública.

- 5. Uso de servicios en la nube:** evaluar la pertinencia de elaborar planes de implementación, migración y uso de servicios de nube, en armonía con el principio de neutralidad tecnológica y de conformidad con los lineamientos, guías y estándares de la Política de Gobierno Digital y normativa aplicable en materia de reglamentación de servicios en la nube.
- 6. Inteligencia Artificial:** evaluar la pertinencia del uso de inteligencia artificial para la eficiencia operativa y mejora en la prestación de servicios del Estado, en armonía con el principio de prospectiva tecnológica y la innovación pública digital como elemento transversal de la Política de Gobierno Digital, y en general, todos los elementos que componen la Política de Gobierno Digital y sus lineamientos, guías y estándares.

10.1 NIVEL DE MADUREZ DIGITAL SUPERSERVICIOS

Ilustración 9 Nivel de madurez transformación digital



Fuente: Documento de Plan de Transformación Digital Superservicios

10.1 Hoja de ruta de la Transformación Digital de la SUPERSERVICIOS 2021-2026

Dado el marco de transformación digital, se presenta la hoja de ruta de la Transformación Digital de la Superservicios para los próximos seis (6) años (2021 – 2026).

Ilustración 10 Hoja de Ruta de transformación digital de la Superservicios 2021-2026



Fuente: Documento Plan de Transformación Digital Superservicios 2021-2026 V2

El detalle del Plan de transformación se puede consultar en el Plan de Transformación Digital Superservicios 2021-2026, algunos proyectos se presentan de forma directa en el presente PETI y otros dentro del Plan de Transformación Digital.

11. SEGUNDA FASE ANALIZAR

En esta fase se realiza el análisis de la situación actual, donde se describe cómo están las tecnologías de la información, partiendo de talleres, resultados del FURAG, análisis a través del instrumento de IT4+, entre otros, obteniendo como resultado un análisis base para la operación de las tecnologías identificando las oportunidades de mejora de los servicios que ofrece la entidad a sus usuarios y su operación, en donde se espera transformar la gestión de TI.

11.1 Sesión 6 Analizar los factores Internos y Externos

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

A continuación, se describe la situación actual de las tecnologías de la Información de la Superservicios a través de la siguiente matriz DOFA, que permite tener una visión clara de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, entorno a la OTIC.

Tabla 15 Matriz DOFA

Fortalezas	Debilidades
• Equipo de trabajo con conocimiento e idoneidad requerida • Puesta en marcha de la sede electrónica como articulador con el portal único GOV.CO • Modelo de operación por procesos de la entidad establecida. • Sistemas de Información que apoyan el desarrollo de la misionalidad • Actualización del PETI basado en las políticas de transformación, gobierno digital y seguimiento a las iniciativas.	• Estructura de TI no formalizada • Dificultades para dar cumplimiento a lo establecido en el PETI • Ejecución de proyectos no alineados a la estrategia de la entidad • Debilidades en la gerencia de proyectos • Colaboradores no usan las herramientas dispuestas para realizar análisis de la información institucional. • Pocos recursos para atender los requerimientos de servicios de TI • Desarrollos a la medida que no permiten la articulación con nuevas soluciones de información lo que dificulta la integración y escalabilidad. • No se cuenta con arquitecturas de infraestructura de TI o de servicios tecnológicos que evidencien la priorización en el uso de servicios de computación en la nube (<i>cloud computing</i>). • Ausencia de arquitecturas de: sistemas de información, software y de información. • No se tiene claro qué información es prioritaria para ser almacenada en los equipos de la entidad. • Incompatibilidad de la infraestructura tecnológica con tecnologías modernas • Resistencia a los cambios tecnológicos por parte de algunos colaboradores • Bajo apalancamiento de tecnologías emergentes • Baja divulgación de los casos de éxito realizados por la OTIC. • Deficiencia en la implementación de la estrategia de uso y apropiación. • Ausencia de arquitectura empresarial. • Deficiencia en la alineación de los servicios de TI a las necesidades de la entidad. • Baja influencia de la OTIC en la definición y ejecución de la estrategia misional de la Entidad. • Pérdida de conocimiento por cambio de colaboradores debido al concurso de plan provisional. • El <i>data center</i> se encuentra dentro de las instalaciones de la Superservicios.
Oportunidades	Amenazas
• La gestión de TI se apalanca a través del proyecto de inversión. • Diversidad de cursos en TI que ofrece el mercado para que los colaboradores sean capacitados.	• Ataques cibernéticos • Aumento en los costos de licencias, equipos y servicios de TI por la variación del valor del Dólar. • Cambio de prioridades según la normativa • Incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) por

Fortalezas	Debilidades
• Experiencia de consultores externos para la implementación de la arquitectura empresarial. • Utilizar las tecnologías cuarta revolución para el desarrollo de mejores servicios. • Implementar la política de Gobierno Digital para optimizar la gestión y gobierno de TI. • Mejorar los procesos y servicios de la entidad a través de la adopción y uso eficiente de las TI en el marco de la transformación digital	• parte de los proveedores • Presupuesto insuficiente para la inversión en proyectos de tecnologías emergentes para el apoyo a temas misionales. • Falta de capacidades para el desarrollo de proyectos de Big Data, inteligencia Artificial e interoperabilidad y la incursión en la 4.0 revolución. • Compleja metodología de riesgos de Función Pública para su implementación.

Fuente: Propia, Superservicios

11.2 Sesión 7 Analizar el entorno y la normatividad vigente

En esta sesión se realiza el análisis de los factores externos que afectan a la Superservicios, estos factores pueden ser políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales.

Tabla 16 PESTEL

FACTORES EXTERNOS	FACTOR
POLÍTICOS	Cambio de la Normatividad, Estándares y políticas generados por MINTIC Se cuenta en esta administración con un gobierno que está comprometido con el cambio en las acciones para mejorar los procesos tecnológicos de la Superservicios.
ECONÓMICOS	Alto costo de la tecnología y recursos limitados
SOCIALES	Debilidad en las competencias específicas en tecnologías de 4ta Revolución Opinión y actitud de los usuarios de los servicios. Demografía
TECNOLÓGICOS	Desconocimiento en la implementación de las nuevas tecnologías de información. Grado de los cambios tecnológicos en la industria Desarrollo de tecnologías competitivas
AMBIENTALES	Nuevas alternativas tecnológicas que ofrece el mercado y que aportan al medio ambiente (disminución de papel, compra de hardware,)

Fuente: Propia, Superservicios

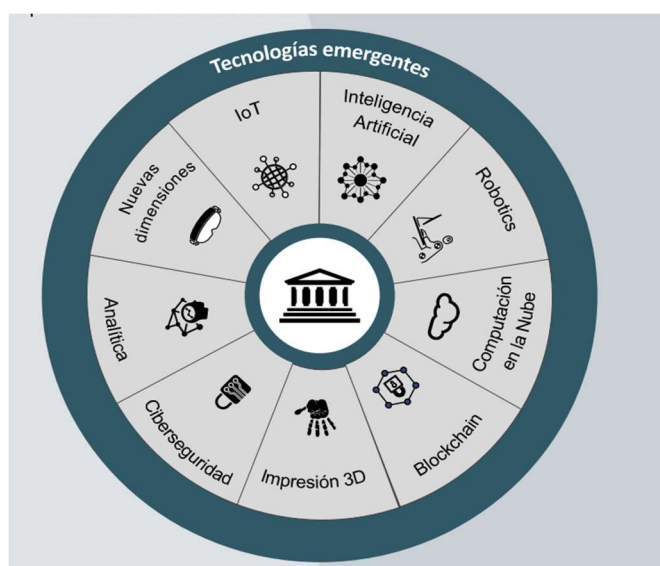
11.3 Sesión 8 Caracterizar los usuarios

La entidad no cuenta con la caracterización de usuarios lo que no permite identificar las variables para caracterizar a los usuarios que hacen uso de los servicios, se debe analizar de manera descriptiva y diagnosticar cada una de las variables seleccionadas e identificar las necesidades, preferencias e intereses de los usuarios con el fin de fortalecer los servicios en la Entidad.

11.4 Sesión 9 Evaluar las Tendencias Tecnológicas

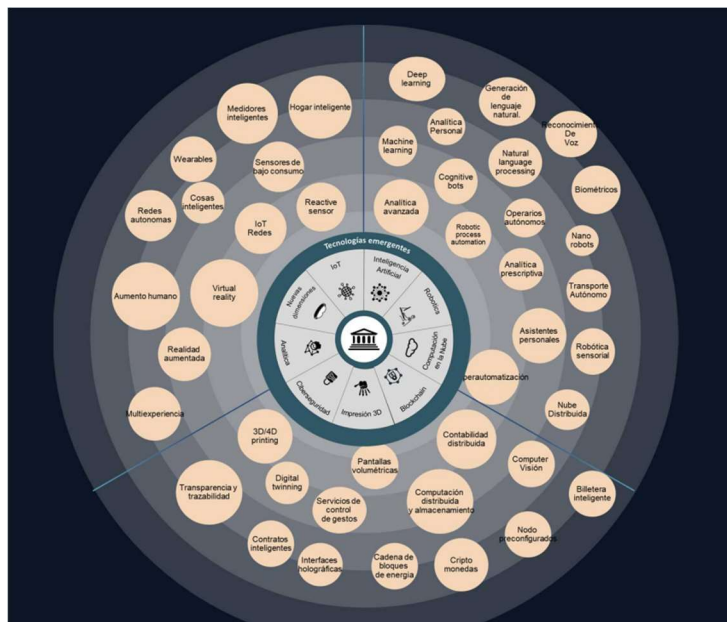
El Marco de Transformación Digital del MinTIC, establece dentro de su guía de tecnologías emergentes los lineamientos generales para el uso de estas en las entidades públicas, con el fin de mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

Ilustración 11 Tecnologías emergentes



Fuente: Guía con lineamientos generales para el uso de tecnologías emergentes del MinTIC

Ilustración 12 Evolución de las diferentes tecnologías emergentes



Fuente: Guía con lineamientos generales para el uso de tecnologías emergentes del MinTIC

En el marco de la Transformación Digital de la Superservicios, se listan a continuación las tecnologías emergentes que se consideran pertinentes para mejorar y optimizar los servicios prestados y los procesos:

● Cloud Computing – Servicios en la Nube

Se busca optimizar la infraestructura tecnológica a un modelo de servicio IaaS que ofrece recursos de infraestructura por demanda, como computacional, almacenamiento, redes y virtualización, con la utilización de servicios que se encuentran y se sirven por completo a través de Internet, de igual forma aplicar la omnicanalidad en este caso, un cloud computing ejemplo sería el que permitiese conocer las solicitudes o consultas de cualquier cliente en todo momento, sin importar su ubicación, el canal de comunicación empleado (email, chat, social media o el teléfono), ni el tipo de dispositivo elegido para mantener el contacto.

● Analítica

Se refiere al proceso de examinar y desglosar datos con el propósito de obtener información valiosa, patrones significativos y conocimientos útiles. Esta práctica implica la aplicación de técnicas y herramientas de análisis a conjuntos de datos para identificar tendencias, relaciones y correlaciones que pueden ofrecer una comprensión más profunda de un fenómeno o problema en cuestión.

En el contexto de la tecnología y los negocios, la analítica se ha convertido en una parte esencial para tomar decisiones informadas y basadas en evidencia. Se utiliza en una variedad de industrias, incluyendo marketing, finanzas, salud, ciencia de datos, y más. A través de la analítica, es posible descubrir patrones ocultos en los datos que podrían no ser evidentes a simple vista, lo que puede llevar a conclusiones valiosas y a la toma de decisiones estratégicas más acertadas.

La analítica suele involucrar el procesamiento y la interpretación de datos a gran escala, a menudo utilizando software especializado y algoritmos estadísticos. Esto permite a las organizaciones y a los profesionales examinar los datos desde diferentes ángulos, lo que a su vez puede llevar a revelar insights relevantes y oportunidades para la mejora.

En resumen, la analítica es el proceso de examinar y analizar datos con el objetivo de obtener conocimientos y patrones valiosos. Es una herramienta esencial para la toma de decisiones informadas y la generación de información útil en diversos campos, desde los negocios hasta la investigación científica.

● Big Data

Se refiere a un término utilizado para describir conjuntos de datos extremadamente grandes y complejos que superan las capacidades de las herramientas tradicionales de procesamiento y análisis de datos. Estos conjuntos de datos son caracterizados por su volumen, velocidad y variedad, lo que significa que son muy grandes, se generan a alta velocidad y contienen una amplia diversidad de tipos y formatos de datos.

El término "Big Data" no solo se refiere al tamaño de los datos, sino también a la habilidad de extraer información valiosa y significativa a partir de ellos. El análisis de Big Data involucra la utilización de técnicas avanzadas de procesamiento, almacenamiento y análisis de datos para identificar patrones, tendencias, correlaciones y conocimientos que podrían ser difíciles o imposibles de obtener a través de métodos convencionales.

El Big Data tiene aplicaciones en diversas industrias y campos, incluyendo negocios, ciencias de la salud, investigación científica, gobierno, marketing, y más. A medida que la tecnología y las técnicas de análisis avanzan, el Big Data se ha vuelto crucial para la toma de decisiones informadas, la personalización de experiencias, la predicción de tendencias y la optimización de procesos.

En resumen, el Big Data se refiere a conjuntos de datos masivos y complejos que requieren tecnologías y métodos especiales para su procesamiento y análisis. Su importancia radica en la capacidad de extraer información valiosa de estos datos, lo que tiene implicaciones significativas en diversos campos y aplicaciones.

● Ciberseguridad

Entendiéndose por ciberseguridad el conjunto de prácticas y tecnologías diseñadas para proteger los sistemas informáticos, redes, datos y dispositivos digitales de ataques maliciosos. En pocas palabras, es la seguridad en el mundo digital.

La ciberseguridad es esencial para proteger nuestra información y nuestros sistemas en un mundo cada vez más digitalizado. Al tomar medidas preventivas y estar informados sobre las últimas amenazas, podemos reducir significativamente el riesgo de sufrir un ciberataque

● Inteligencia Artificial (IA)

Es una rama de la informática que se enfoca en crear sistemas capaces de realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, como el aprendizaje, el razonamiento, la resolución de problemas y la percepción. En esencia, la IA busca simular la inteligencia humana en máquinas

La IA se basa en algoritmos complejos que permiten a las máquinas aprender de los datos, identificar patrones y tomar decisiones.

La IA es importante porque está revolucionando múltiples industrias y aspectos debido a su capacidad para:

- **Automatizar tareas:** La IA puede realizar tareas repetitivas y rutinarias de manera más eficiente y precisa que los humanos, liberando tiempo para que las personas se enfoquen en tareas más creativas y estratégicas.
- **Analizar grandes cantidades de datos:** La IA puede procesar y analizar grandes volúmenes de datos a una velocidad mucho mayor que los humanos, lo que permite obtener insights valiosos y tomar decisiones más informadas.
- **Personalizar experiencias:** La IA puede personalizar productos, servicios y experiencias para cada individuo, mejorando la satisfacción del cliente.
- **Resolver problemas complejos:** La IA puede utilizarse para abordar problemas complejos en áreas como la medicina, la ciencia y la ingeniería.
- **Innovar:** La IA está impulsando la creación de nuevas tecnologías y aplicaciones que están cambiando la forma en que vivimos y trabajamos.

11.5 Sesión 10 Consolidar el catálogo de hallazgos

Para completar la información que permita elaborar el catálogo de hallazgos, se realiza un análisis completo de la situación actual de la gestión de TI de la Superservicios en relación con los dominios del marco de referencia de Arquitectura Empresarial. Este análisis permite conocer el estado actual del cual

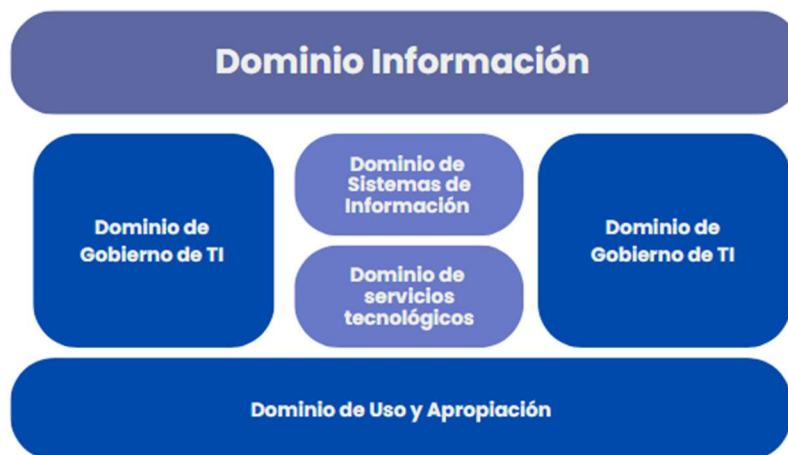
 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	
--	--	---

se debe partir para elaborar la visión de lo que se espera en materia de gestión de TI; teniendo en cuenta los seis Dominios y/o Principios de TI: estrategia TI, gobierno de TI, gestión de información, sistemas de información, servicios tecnológicos, uso y apropiación.

12. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para identificar la situación actual de las TIC en la Superservicios, el análisis se enfocó en los seis dominios del Marco de referencia de Arquitectura Empresarial: dominios estrategia TI, gobierno de TI, gestión de información, sistemas de información, servicios tecnológicos, uso y apropiación de la tecnología y análisis financiero.

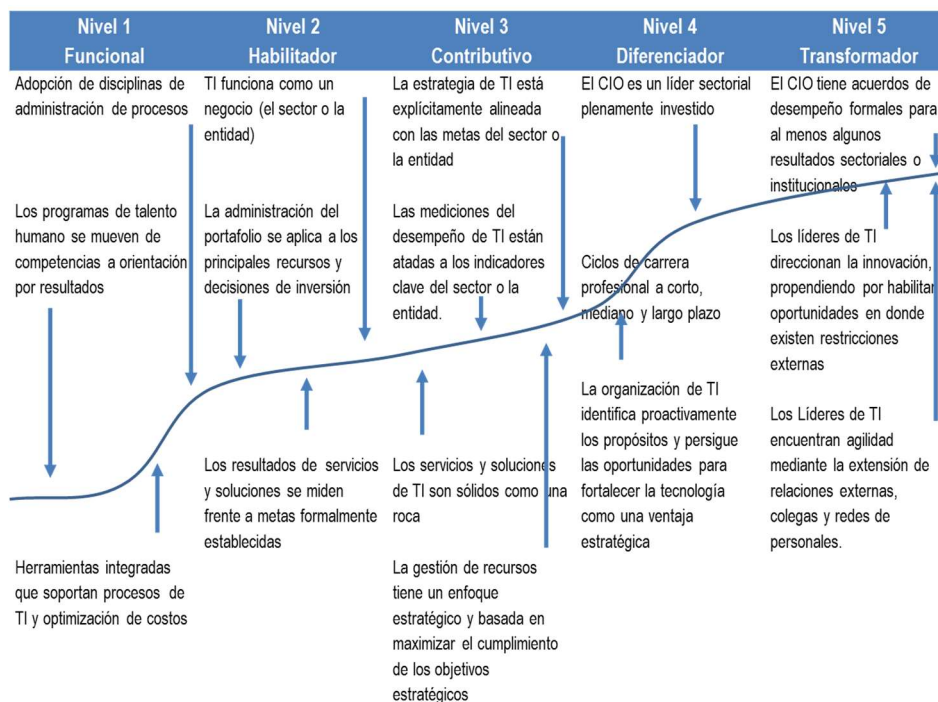
Ilustración 13 Dominios del Marco de Referencia



Fuente: G.GEN.01 Generalidades del Marco de Referencia de AE para la gestión de TI

Para determinar el nivel de madurez de la Gestión de TI de la Superservicios, se aplicó la encuesta *"IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI"*, con el fin de establecer la línea base y el alcance de madurez en el tiempo que tendrá la ejecución de la nueva estrategia de TI a plantear, la cual se complementará a partir de la información recolectada durante la fase de análisis y recolección de información de la situación actual. Según el planteamiento de Gartner, se contemplan cinco niveles de madurez para la gestión de TI con sus características principales:

Ilustración 14 Niveles de Madurez



Fuente: Gartner IT4+_FICHATOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI

Nivel 1 – Funcional: Existe un área que cumple las funciones de TI, se han adoptado disciplinas de administración de procesos, los programas de talento humano se mueven de competencias a orientación por resultados y se cuenta con herramientas de TI integradas y que soportan procesos de TI, optimizando costos.

Nivel 2 – Habilitador: La gestión de TI permite que las áreas cumplan con sus actividades haciendo uso de la tecnología. Para esto el área de TI funciona como un negocio (siendo reflejo del sector o de la entidad), la administración del portafolio de servicios de TI se orienta a los principales recursos y decisiones de inversión y los resultados de los servicios y soluciones de TI se miden frente a metas formalmente establecidas.

Nivel 3 – Contributivo: La gestión de TI contribuye al logro de los objetivos del negocio. Para esto, la estrategia de TI debe estar explícitamente alineada con las metas del sector o la entidad. La medición del desempeño de TI está atada a los indicadores clave del sector o la entidad, los servicios y soluciones de TI son sólidos como una roca y la gestión de recursos tiene un enfoque estratégico y está basada en maximizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Nivel 4 Diferenciador: La gestión de TI es un factor que se convierte en una ventaja competitiva o diferenciador. El CIO es un líder plenamente investido, se han definido ciclos de carrera profesional a corto, mediano y largo plazo, la organización de TI identifica proactivamente los propósitos y persigue las oportunidades para fortalecer la tecnología como una ventaja estratégica.

Nivel 5 Transformador: La gestión de TI transforma el sector, el mercado y la relación entre los actores y su dinámica. El CIO tiene acuerdos de desempeño formales para al menos algunos resultados sectoriales o institucionales, los líderes de TI direccionan la innovación, propendiendo por habilitar oportunidades en donde existen restricciones externas y los Líderes de TI encuentran agilidad mediante la extensión de relaciones externas, colegas y redes de personales

Resultado del análisis, la situación actual de la Superservicios, en cuanto al nivel de madurez de la gestión con TI se representa de la siguiente manera:

Ilustración 15 Nivel de madurez de la gestión con TI



Fuente: Propia, Superservicios

La gráfica resultante muestra el nivel de madurez de la gestión por cada uno de los dominios Gobierno de TI, Estrategia de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación, que se encuentran en la Superservicios.

Los modelos de madurez, teniendo en cuenta la gradualidad en la calificación, es la siguiente:

- De 0 a 2, inclusive: Funcional
- De 2 a 3, inclusive: Habilitador
- De 3 a 4, inclusive: Contributivo
- De 4 a 5, inclusive: Diferenciador

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

- De 5 a 6, inclusive: Transformador

Teniendo en cuenta, que la Superservicios, según los resultados, de 2.70 sobre 6 se clasifica en nivel de madurez de gestión de TI en **HABILITADOR**

Complementario a la medición del nivel de madurez de gestión de TI, para determinar la situación actual de la gestión de TI, se tuvo en cuenta los resultados del FURAG (Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión), vigencia de 2023 de la Política de Gobierno Digital, publicados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, relacionando a continuación las “*recomendaciones dadas*”:

- *Analizar los incidentes de seguridad digital (Ciberseguridad) que se presentaron y tomar las medidas necesarias para evitar que se vuelvan a presentar.*
- *Aprobar y publicar la licencia de datos abiertos de la entidad, mediante la cual se determina el alcance, uso y aprovechamiento que los particulares o terceros interesados puedan efectuar sobre los mismos.*
- *Automatizar los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).*
- *Capacitar a los grupos de valor e interés (ciudadanía, sector privado, sociedad civil, academia, otras entidades públicas) en temáticas de la Política de Gobierno Digital.*
- *Capacitar a los grupos de valor e interés en el uso de los medios digitales dispuestos para acceder a la oferta institucional y para interactuar con la entidad, en temáticas como acceso a información publicada en la sede electrónica; uso de canales de atención virtual; gestión de PQRSD a través de la sede electrónica; acceso a trámites y servicios digitales dispuestos por la entidad a través de su sede electrónica; participación en la gestión institucional a través de medios digitales; entre otras.*
- *Caracterizar los usuarios de los trámites total o parcialmente en línea de la entidad.*
- *Cargar el registro de activos de la información y el análisis de criticidad de la entidad a través de la herramienta dispuesta en el Portal de Datos Abiertos www.datos.gov.co*
- *Consolidar el conocimiento y las lecciones aprendidas del área de TI de la entidad.*
- *Contar con un catálogo interno de datos maestros en la entidad.*
- *Contar con un inventario y diccionario de datos en la entidad.*
- *Contar con un proceso para la gestión de datos maestros en la entidad.*
- *Contar con un proceso para la gestión de datos maestros en la entidad.*
- *Contar con una plataforma para la gestión y distribución de datos maestros en la entidad.*

- *Cumplir con los lineamientos establecidos en el Decreto 1263 de 2022 para ejecutar los proyectos de transformación digital (uso de infraestructura de datos; interoperabilidad entre los sistemas de información públicos; uso de mecanismos de digitalización y automatización de trámites, servicios y procesos y su vinculación al Portal Único del Estado Colombiano; uso de mecanismos de agregación de demanda; implementación, migración y uso de servicios de nube; uso de mecanismos exploratorios de regulación como Sandbox; uso de tecnologías emergentes tales como inteligencia artificial, internet de las cosas, big data o blockchain).*
- *Desarrollar conjuntos de datos abiertos estratégicos de la entidad en procesos de cocreación o consulta pública.*
- *Desarrollar e implementar una estrategia de uso y apropiación de tecnologías actuales y emergentes (blockchain, inteligencia artificial, internet de las cosas, automatización robótica de procesos).*
- *Digitalizar los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).*
- *Disponer todos los documentos resultantes de los trámites de la entidad en la Carpeta Ciudadana Digital.*
- *Documentar las lecciones aprendidas de los proyectos con componentes de TI implementados.*
- *Elaborar un diagnóstico de seguridad y privacidad de la información para la entidad a través de la herramienta de autodiagnóstico del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI). Posteriormente, presentar y lograr la aprobación del diagnóstico en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional.*
- *Establecer indicadores de seguimiento a la ejecución de los ejercicios de Arquitectura Empresarial en la entidad.*
- *Evaluar la implementación de lineamientos en materia de datos en la entidad.*
- *Federar el portal propio de datos abiertos de la entidad al Portal de Datos Abiertos (www.datos.gov.co)*
- *Forjar alianzas con otros actores o laboratorios de innovación para experimentar en el desarrollo de soluciones a retos públicos a través del uso de las TIC, que le permitan a la entidad financiar los proyectos o iniciativas; aprovechar espacios que incentiven la innovación pública digital sin comprometer los recursos propios; fortalecer las capacidades de los servidores públicos; acceder a apoyo técnico para abordar los proyectos o iniciativas de la entidad; o identificar actores relevantes en el ecosistema de la innovación pública digital.*
- *Formular lineamientos sobre ciudades y territorios inteligentes en la entidad, teniendo en cuenta las Dimensiones del Modelo de Madurez de Ciudades y Territorios Inteligentes (medio ambiente, hábitat, personas, calidad de vida, desarrollo económico y gobernanza).*

- *Formular y ejecutar la Estrategia de Ciudades y Territorios Inteligentes de la entidad que sea accesible, se apoye en el uso de TI, fortalezca capacidades, aumente la confianza en la gestión pública, interopere con otras soluciones tecnológicas, mejore la calidad de vida de la ciudadanía, genere datos que mejoren la toma de decisiones de los actores de la ciudad o territorio, sea sostenible; o sea eficiente en el uso de los recursos económicos.*
- *Formular, aprobar en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, incluir en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la entidad y ejecutar proyectos de transformación digital.*
- *Habilitar funcionalidades que permitan a los usuarios hacer seguimiento en línea del estado de los trámites total o parcialmente en línea de la entidad.*
- *Hacer uso de estrategias como cursos en línea dispuestos en su sede electrónica, talleres o capacitaciones virtuales o presenciales, entre otras, para capacitar a los grupos de valor e interés en el uso de los medios digitales dispuestos para acceder a la oferta institucional y para interactuar con la entidad.*
- *Implementar acciones para que los trámites total o parcialmente en línea de la entidad cumplan con todos los criterios de accesibilidad web definidos en el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.*
- *Implementar el criterio de accesibilidad web 'CC12. Permitir encontrar las páginas por múltiples vías' en la sede electrónica de su entidad, acorde con el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.*
- *Implementar el servicio de autenticación digital de los Servicios Ciudadanos Digitales en todos los trámites de la entidad que requieran verificar la identidad de sus usuarios.*
- *Implementar el servicio de interoperabilidad en la entidad a través de la plataforma X-ROAD para reducir los tiempos de respuesta de los trámites, reducir los costos de operación, entre otros.*
- *Implementar en la entidad el modelo de adopción de IPv6, realizando las actividades de la fase 1 de planeación, luego las de la fase 2 de implementación de IPv6 y por último las de la fase 3 de pruebas de funcionalidad.*
- *Implementar estrategias de mejora de los conjuntos de datos publicados por la entidad para aumentar el número de usuarios satisfechos con su uso.*
- *Implementar estrategias de mejora de los trámites parcialmente en línea de la entidad para aumentar el número de usuarios satisfechos con su uso.*
- *Implementar estrategias de mejora de los trámites totalmente en línea de la entidad para aumentar el número de usuarios satisfechos con su uso.*
- *Incluir a grupos de valor e interés como la ciudadanía, sociedad civil, academia, sector privado, entre otros, en ejercicios de participación para la toma de decisiones sobre la implementación de la Política de Gobierno Digital en la entidad.*

- *Llevar a cabo actividades de innovación pública digital a través de alianzas con otros actores, o de laboratorios propios de innovación, tales como la identificación de problemáticas y retos públicos; la generación de proyectos, iniciativas o metas compartidas de fortalecimiento institucional; la producción y generación de datos e información; investigaciones o desarrollos tecnológicos o de innovación; la gestión de recursos o sponsor; la obtención de apoyo técnico; la participación en redes de conocimiento o en comunidades de práctica; o la participación en conferencias o eventos de innovación.*
- *Publicar, actualizar y difundir los conjuntos de datos abiertos estratégicos de la entidad.*
- *Publicar en la sección transparencia y acceso a la información pública del portal web información actualizada sobre Informe de solicitudes de acceso a la información, quejas y reclamos*
- *Publicar los conjuntos de datos abiertos estratégicos identificados por la entidad (por ej. aquellos que contribuyen al logro de la misión institucional, de alto impacto social, más demandados) en el catálogo de datos del Estado Colombiano www.datos.gov.co*
- *Realizar análisis y tratamiento de riesgos de los proyectos con componentes de TI en la entidad.*
- *Realizar ejercicios de consulta o toma de decisiones con los grupos de interés de la entidad haciendo uso de medios digitales.*
- *Realizar el acta de cumplimiento a satisfacción sobre el funcionamiento e implementación de los elementos que fueron intervenidos con IPv6, como parte de las actividades de la fase 2 y 3 del modelo de adopción de IPv6 en su entidad.*
- *Realizar el documento de activación de políticas de seguridad para IPv6 como parte de las actividades de la fase 2 y 3 del modelo de adopción de IPv6 en su entidad.*
- *Realizar el informe de pruebas piloto y de implementación de IPv6, como parte de las actividades de la fase 2 y 3 del modelo de adopción de IPv6 en su entidad.*
- *Realizar el reporte de la entidad en la herramienta habilitada por el Ministerio TIC para el seguimiento del avance en la adopción de IPv6.*
- *Realizar pruebas de recuperación de cada una de los sistemas de información críticos*
- *Reportar los incidentes de seguridad digital de la entidad, acorde con lo establecido en la Resolución 500 de 2022.*
- *Usar el servicio de Carpeta Ciudadana Digital para que la entidad reduzca el número de PQRS, reduzca los tiempos de respuesta de los trámites, reduzca el consumo de papel necesario para dar respuesta a los trámites, entre otros.*
- *Utilizar datos externos a la entidad para apoyar la toma de decisiones relacionadas con su misionalidad.*
- *Utilizar medios digitales como redes sociales o la sede electrónica de la entidad para los ejercicios de rendición de cuentas.*

- *Utilizar tecnologías emergentes de la cuarta revolución industrial para desarrollar procesos de innovación pública digital en la entidad, tales como tecnologías de desintermediación, DLT (Distributed Ledger Technology) como cadena de bloques (Blockchain) o contratos inteligentes; análisis masivo de datos (Big data); Inteligencia Artificial (AI); Internet de las Cosas (IoT); robótica y similares; realidad aumentada o realidad virtual; automatización robótica de procesos; entre otras.*
- *Vincular a X-ROAD todos los servicios de intercambio de información requeridos para la realización de trámites de la entidad.*

12.1 ESTRATEGIA DE TI

La Estrategia TI, se califica según la escala con un valor de 3, 20 clasificándose como Contributivo.

Se encuentra articulada la estrategia TI de una manera informal con la estrategia de la Superservicios, se debe mejorar la articulación y el fortalecimiento de los servicios y la administración con el uso de TI, se requiere optimizar los recursos, se presentará una oferta de servicios alineada con las necesidades actuales de la entidad y con las metas.

Tabla 17 AS IS Capacidades estrategia de TI

Capacidad	1 F u n c i o n a l	2 H a b i l i t a d o r	3 C o n t r i b u t i v o	4 D i f u n c i o n a d o r	5 T r a n s f o r m a d o r	Situación Actual
La Gestión de TI debe estar alineada con la estrategia de la entidad.						La estrategia de la OTIC no se encuentra del todo alineada con la estrategia de la Entidad
Las políticas generales de TI deben diseñarse teniendo en cuenta la estrategia de la entidad.						No se cuenta con todas las políticas de TI y los elementos que permitan generar controles para hacer seguimiento a la efectividad y aplicación de estas, sin estas no se puede establecer límites y condiciones para las acciones de la Entidad.

Capacidad	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Situación Actual
El portafolio de proyectos de TI se encuentra definido y claramente documentado						Aunque se han definido proyectos de TI, estos no se encuentran claramente definidos, ni documentados, con una estructura con base en mejores prácticas de gestión de proyectos de TI e incluyendo los principios generales del Marco de Referencia
Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial de la entidad en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Estado, Gobierno Digital y según la visión estratégica, las necesidades de transformación y marco legal específicos de su entidad.						Se requiere definir, implementar y mantener la arquitectura empresarial de la Superservicios que permita materializar su visión estratégica utilizando la tecnología como agente de transformación. La Entidad reconoce la importancia de contar con AE por lo tanto ha realizado un primer acercamiento que le permita determinar el estado actual de las capacidades de TI en la gestión institucional, identificar la arquitectura empresarial objetivo y el mapa de ruta para la ejecución de ejercicios de arquitectura empresarial para abordar las necesidades misionales en materia de TI.
Definir los indicadores para el seguimiento a la implementación y ejecución de la estrategia.						Se debe de fortalecer los indicadores con seguimiento periódico que permitan realizar el seguimiento del PETI y la gestión de TI
Definir el catálogo de servicios de TI con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados						Se debe de contar con el catálogo de servicios de TI actualizado y con ANS e implementados.

Fuente: Propia, Superservicios

12.2 GOBIERNO DE TI

Este dominio tiene un nivel de madurez Bajo 3,20 clasificado el rango como contributivo, lo que indica que se debe mejorar el esquema de gobernabilidad TI e incorporar las políticas que permitan alinear los procesos de la institución. Para apoyar la construcción de un Gobierno TI es fundamental desarrollar un plan normativo y legal, las políticas organizacionales, los procesos, el modelo de gobierno y los mecanismos de compras y contratación de la entidad. De igual forma se debe de contemplar aspectos para TI tales como:

- Marco legal y normativo.
- Estructura de TI y procesos.
- Toma de decisiones.
- Gestión de relaciones con otras áreas y entidades.
- Gestión de proveedores.
- Acuerdos de servicios y de desarrollos.
- Alineación con los procesos

En el análisis se observó que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lidera el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información, el cual es un proceso de apoyo, para lo es importante mencionar lo establecido en el Decreto 415 del 2016 expedido por la Función Pública quien establece que los *“LINEAMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES”*; cuyo objetivo es *“señalar los lineamientos para el fortalecimiento institucional y ejecución de los planes, programas y proyectos de tecnologías y sistemas de información en la respectiva entidad”*

La OTIC desarrolla acciones enmarcadas en orientar las gestiones de la tecnología de la información y las comunicaciones TIC, de tal forma que le permite transformar, innovar y adoptar un modelo donde la tecnología se vuelva un instrumento que genera valor para el logro de los objetivos de la entidad.

A través de la Resolución No. SSPD – 20221000826265 del 2022 *“Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se deroga una resolución”*, en el artículo No. 5 se definen los Equipos de Trabajo Temáticos, entre ellos, el de la Política de Gobierno Digital la cual es liderada por la OTIC.

El Decreto 1369 de 2020 establece la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el artículo No. 13 del precitado Decreto se mencionan las funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La OTIC es liderada por el jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones -OTIC y cuenta con funcionarios de planta y contratistas, entre los cuales se tienen perfiles de tipo;

Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios, Técnicos Administrativos y Auxiliares Administrativos.

❖ Análisis Financiero:

El DNP aprobó el proyecto de inversión “**FORTALECIMIENTO DEL GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA SUPERSERVICIOS**”, por valor total de \$ 54.046.208.460 con vigencia de 2023-2026.

Tabla 18 Proyecto de Inversión 2023-2026

Implementación de arquitectura de TI en la Superservicios	Fortalecimiento del Gobierno de Tecnologías de la información en la Superservicios																
NOMBRE DE LA ALTERNATIVA																	
OBJETIVO GENERAL	Fortalecer la gobernanza de las Tecnologías de la Información alineandola con la misionalidad de la Superservicios																
OBJETIVOS ESPECÍFICO	PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META TOTAL	ACTIVIDADES	ETAPA (Presupuesto, recursos)	Ruta Crítica	¿ES actividad de Clientes?	¿ES actividad TIC?	COSTO POR AÑO								
									2023	2024	2025	2026	TOTAL				
Implementar sistemas de información escalables en la entidad	Servicio de Información implementado	NÚMERO	36	Realizar la especificación de los requisitos de las áreas de acuerdo a la gestión de la demanda	INVERSIÓN	NO	No	Software	255.000.000	262.650.000	270.529.500	276.645.395	1.066.824.895				
				Implementar soluciones de sistemas de información de acuerdo a las necesidades prioritarias	INVERSIÓN	SI	No	Software	1.120.000.000	1.200.000.000	1.280.000.000	1.120.000.000	4.720.000.000				
				Desarrollar los requerimientos en los sistemas de información	INVERSIÓN	SI	No	Software	1.640.000.000	1.689.200.000	1.738.876.000	1.792.072.280	6.861.148.280				
				TOTAL PRODUCTO									3.015.000.000	3.151.850.000	3.290.405.500	3.190.717.665	12.647.973.855
TOTAL OBJETIVO									3.015.000.000	3.151.850.000	3.290.405.500	3.190.717.665	12.647.973.855				
Articular la gobernanza de TI frente a la estrategia de negocio de la entidad	Documento para la planeación estratégica en TI	NÚMERO	4	Evaluar iniciativas de innovación tecnológica	PREINVERSIÓN	NO	No	Servicios	97.000.000	192.610.000	198.388.300	204.339.949					
				Definir modelos tecnológicos conforme a la gobernanza de TI	INVERSIÓN	SI	No	Servicios	898.000.000	924.940.000	952.688.200	981.268.846	1.000.706.911				
				TOTAL PRODUCTO									1.085.000.000	1.117.550.000	1.151.076.500	1.185.608.795	1.000.706.911
				TOTAL OBJETIVO									1.085.000.000	1.117.550.000	1.151.076.500	1.185.608.795	1.000.706.911
Facilitar la adaptación de la plataforma tecnológica a nuevos componentes de TI	Servicios tecnológicos	PORCENTAJE	95	Renovar y disponer el servicio la plataforma tecnológica de TI para la gestión institucional	INVERSIÓN	SI	No	Hardware	1.950.000.000	2.100.000.000	2.100.000.000	1.950.000.000	2.008.500.000				
				Gestionar la actualización de servicios de TI	INVERSIÓN	SI	No	Software	5.200.000.000	5.600.000.000	6.000.000.000	6.400.000.000	6.592.000.000				
					INVERSIÓN	SI	No	Servicios	759.000.000	1.200.000.000	1.600.000.000	2.000.000.000	2.069.000.000				
				TOTAL PRODUCTO									7.909.000.000	8.900.000.000	9.700.000.000	10.350.000.000	36.559.000.000
TOTAL OBJETIVO									7.909.000.000	8.900.000.000	9.700.000.000	10.350.000.000	36.559.000.000				
TOTAL PROYECTO									12.009.000.000	13.169.400.000	14.141.487.000	14.726.326.460	54.046.208.460				

Fuente: Propia, Superservicios

Para la vigencia 2024 la OTIC cuenta con recursos de funcionamiento por valor de \$ 14.666.055.542,86, los cuales serán utilizados para servicios de conectividad, mantenimiento de equipos, mesa de servicio, telefonía, firewall de Aplicaciones, adquisición y mantenimiento de Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (uninterruptible power supply -UPS), actualización plataforma aprendizaje en línea, adquisición aire acondicionado para el centro de procesamiento de datos, licencias, soporte para el servicio del sistema de control de acceso, renovación del servicio de los módulos de la Herramienta de Gestión de Tecnologías de la Información.

Para la vigencia 2025 la OTIC tuvo recursos de funcionamiento por valor de \$7.606.801.382, ejecutados para servicios de conectividad, mantenimiento de equipos, telefonía, firewall de Aplicaciones, actualización plataforma de aprendizaje en línea, licencias, soporte para el servicio del sistema de control de acceso, renovación del servicio de los módulos de la Herramienta de Gestión de Tecnologías de la Información.

❖ **Indicador:**

Se ha definido el indicador “*Índice de Cumplimiento de iniciativas establecidas en el Plan Estratégico de TI, durante el horizonte del proyecto de inversión*”, cuya medición permitirá evaluar el avance de la implementación de las iniciativas definidas en el PETI:

- **Medición del indicador:** Número de Iniciativas ejecutadas / Número de Iniciativas aprobadas por vigencia.
- **Meta:** se espera un cumplimiento del 80% del desarrollo de las iniciativas del PETI, cabe mencionar que, de acuerdo con las iniciativas aprobadas, hay iniciativas que no se ejecutan durante la vigencia y continúan en la siguiente para ser culminadas.
- **Periodicidad:** Anual

Tabla 19 Indicador del PETI

Indicador	Unidad de Medida	Meta	Tipo Fuente	Fuente de Verificación
Índice de Cumplimiento de iniciativas establecidas en el Plan Estratégico de TI, durante el horizonte del proyecto de inversión.	Porcentaje	80%	Iniciativas PETI	PETI

Fuente: Propia, Superservicios

❖ **Riesgos**

Los riesgos identificados en el proyecto de inversión son:

- Posible Inadecuada estructuración del modelo de Gobierno de TI debido a la desarticulación con la estrategia de la entidad
- Posible interrupción de los servicios tecnológicos debido a la obsolescencia de los componentes tecnológicos de la plataforma y de la débil integración de los sistemas de información
- Posible incumplimiento normativo aplicable debido a la inoportuna atención de requerimientos relacionados con la implementación de desarrollos o actualizaciones a las aplicaciones

A continuación, se presenta el resumen de las capacidades del Gobierno de TI:

Tabla 20 AS IS Capacidades de Gobierno TI

Capacidad	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Situación Actual
Las capacidades, procesos, instancias y estructura deben de estar definidos de acuerdo con el Esquema de Gobierno de TI						Las capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI; bajo los cuales se puede monitorear, evaluar y redirigir las TI no están claramente definidos. No se cuenta con el esquema de Gobierno de TI
La metodología para Seguimiento y evaluación de proyectos de TI debe estar claramente definida e implementada y tener un responsable en el interior del grupo de sistemas						Se cuenta con el documento de la metodología de proyectos de TI, pero no ha sido implementada en los proyectos de TI con rigurosidad, lo cual no ha permitido tener el control en la administración del ciclo de vida de los proyectos, lo que genera que no se asegure de forma óptima los recursos, toma de decisiones oportunas, garantizar la buena marcha del proyecto, y controlar: la calidad, cambios, alcance del proyecto, plazos presupuestados y el uso de los recursos.
Los indicadores de TI miden el desempeño de la gestión de TI a través de una herramienta de control y se encuentran alineados con los resultados del proceso.						Los indicadores existentes no son los suficientes frente al desarrollo de las actividades de la OTIC, y no dan cuenta para la toma de decisiones.
Las iniciativas, proyectos o plan de la entidad que incorpore tecnologías, deben estar involucrado el proceso de TI						Se evidencia que otras direcciones, oficinas e instancias toman decisiones sin el involucramiento de la OTIC
Gestión de proveedores de TI - Acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI deben estar bien definidos						Se realiza inversiones en servicios tecnológicos que deberían de ser por agregación por demanda para bienes y servicios

Fuente: Propia, Superservicios

12.3 INFORMACIÓN

La Gestión de la información obtuvo 2,20 siendo la calificación más baja entre todos los dominios, la información se usa para responder a las necesidades de una institución, ya sea para tomar decisiones, para los procesos o los grupos de interés. Este dominio permite definir: el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma. Por lo tanto, se debe fortalecer la definición y formalización de procesos de gestión de información para recolección, validación, consolidación y publicación. Además de fortalecer los sistemas de información integrados, que permitan establecer nuevas estrategias institucionales.

En cumplimiento de la ley 689 de 2001, la Superservicios administra la información recolectada por las resoluciones emitidas por las comisiones, a través del Sistema Único de Información-SUI es el sistema oficial del sector de servicios públicos domiciliarios del país que recoge, almacena, procesa y publica información reportada por parte de las empresas prestadoras y entidades territoriales. El sistema sirve de base para el desarrollo de las funciones de planeación, regulación, vigilancia, control y la definición de políticas relacionadas con el sector de servicios públicos domiciliarios del país.

Actualmente se intercambia información con la Comisión de Regulación de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a través de VPN y comparte información con la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG, Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de Minas y Energía, Contraloría General de la República y demás partes interesadas. Esta información también es utilizada para apoyar a las diferentes entidades adscritas, empresas privadas y demás grupos de interés con objetivos particulares.

Se requiere fortalecer las capacidades de procesamiento y análisis de datos para facilitar la visualización sencilla y oportuna de información y de esta manera apoyar la toma de decisiones, con el fin de contar con información única, estandarizada y caracterizada de todas las partes interesadas de los servicios que entrega la entidad, así como ampliar las capacidades de procesamiento y almacenamiento que permitan robustecer el análisis de datos, ya que la entidad gestiona un gran volumen de información relacionados con servicios públicos correspondiente a los diferentes tópicos (comercial, financiera, técnico, operativos y administrativos), información de prestadores y sus respectivas características (clasificación, actividad y ubicación geográfica, entre otras).

La OTIC trabajará en la arquitectura de información para fortalecer las capacidades de procesamiento y análisis de datos y de esta manera apoyar la toma de decisiones, con el fin de contar con información caracterizada de todas las partes interesadas de los servicios que entrega la entidad.

A continuación, se presenta el resumen de las capacidades del Dominio de Información:

Tabla 21 AS IS Capacidades de Información

Capacidad	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Situación Actual
Se debe de contar de forma definida e implementada un esquema para el gobierno de los componentes de información, estableciendo indicadores de seguimiento y fuentes únicas de información						No se cuenta con un catálogo de componentes de información que incorpore de manera completa los datos, información, servicios y flujos de información
Se debe de contar de forma definido e implementada un plan de gestión de la calidad de los componentes de información, con la medición de la calidad de estos, e implementado controles/acciones de mejora.						No es clara la calidad de la información, no existe un plan de calidad de los componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes los cuales permitan tener una arquitectura de información adecuada
La entidad debe tener fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable.						Se cuenta con algunas integraciones a nivel de sistemas de información, lo que no permite garantizar la existencia de fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable
Gobierno de Arquitectura de Información						No se cuenta con la Arquitectura de Información que permita definir, implementar y gobernar la Arquitectura de Información, estableciendo métricas e indicadores de seguimiento, gestión y evolución de dicha arquitectura.
Términos y atributos para el Gobierno del Dato						No se encuentra establecido en la Entidad la Estrategia del Gobierno de Datos, que permita tener un enfoque holístico para administrar, mejorar y aprovechar la información de forma que pueda ayudarnos a tomar decisiones sobre datos confiables.

Fuente: Propia, Superservicios

12.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Obtuvieron la calificación 2.60 que se encuentra en un nivel bajo de madurez HABILITADOR, esto se debe a que no se mide el desempeño de los sistemas de información adecuadamente, los controles son individuales y no integrales para tomar acciones cuando presenta algún tipo de fallo, cada sistema de información fue diseñado por la necesidad del proceso y se innova según las coyunturas situacionales de la Superservicios y no desde el punto de vista técnico y de los procesos.

Los Sistemas de Información no cuentan con interoperabilidad entre ellos, lo que debilita la capacidad de intercambiar información entre procesos con el propósito de facilitar la entrega de servicios y garantizar la calidad de los datos. La entidad cuenta con alrededor de 79 sistemas de información, muchos de estos obsoletos, con limitaciones para poder interoperar con otros sistemas, altos costos en su mantenimiento.

De acuerdo con los requerimientos de la entidad ha venido gestionando la actualización, adquisición y mejora en los sistemas de información con desarrollos a la medida que no permiten la articulación con nuevas soluciones de información lo que dificulta la integración y escalabilidad, por lo tanto, se requiere fortalecer estos aspectos en cada solución para dar cumplimiento a la normatividad vigente y a los requerimientos de las dependencias.

Así pues, se han presentado demoras en la implementación de los nuevos servicios tecnológicos ya que la plataforma tecnológica es de difícil adaptación con la nueva tecnología por su obsolescencia y altos volúmenes de datos procesados en las dependencias misionales de la Superservicios, por lo cual, se hace indispensable la adquisición de hardware y software que soporte y respalde la continuidad de los servicios, almacenamiento, procesamiento y disponibilidad de la información.

A continuación, se presenta el resumen de las capacidades del Dominio de Sistemas de Información:

Tabla 22 AS IS Capacidades de Sistemas de Información

Capacidad	1 F u n c i o n a l	2 H a b i l i t a d o r	3 C o n t r i b u t i v o	4 D i f e r e n c i a d o r	5 T r a n s f o r m a d o r	Situación Actual
Los sistemas de información existentes deben tener un control centralizado, una buena planeación y manejo total del área de la OTIC						Los sistemas de información de la SUPERSERVICIOS se encuentran aislada, con un control básico, no se garantiza la interoperabilidad; conforme lo establece la arquitectura de referencia de sistemas de información: <i>“definir y evolucionar las arquitecturas de referencia de los sistemas de información, con el propósito de orientar el diseño de cualquier arquitectura de solución bajo parámetros, patrones y atributos de calidad definidos”</i>
Los sistemas de información deben contar con documentación que permita brindar soporte y mantenimiento adecuado y un catálogo de sistemas de información actualizado.						Completar y mantener actualizado el inventario y/o catálogo de sistemas de información en donde se describan sus características funcionales y técnicas, con información de soporte, de la categoría a la que pertenece, entre otros datos
Se debe monitorear y medir el desempeño de los sistemas de información permitiendo así tomar decisiones cuando se presente un fallo						No todos los Sistemas de Información son monitoreados y medibles
La entidad debe tener definido y aplicable un esquema de gobierno de los sistemas de información durante el ciclo de vida, que incluye planeación, diseño, desarrollo, pruebas,						La Superservicios, cuenta con el procedimiento de desarrollo de software, sin embargo, se debe de fortalecer sobre la planeación de los sistemas de información con respecto a su crecimiento y valor que generan para la entidad.

Capacidad	1 F u n c i o n a l	2 H a b i l i t a d o r	3 C o n t r i b u t i v o	4 D i f e r e n c i a d o r	5 T r a n s f o r m a d o r	Situación Actual
puesta en producción y mantenimiento.						
Los sistemas de información deben interoperar para el aprovechamiento de los datos.						Muchos de los sistemas de información funcionan como islas, dificultando la capacidad de comunicación que existe entre los diferentes sistemas de información y diferentes datos, de manera que el incremento de reproceso de datos es alto.
Servicios de mantenimiento de los Sistemas de Información						No se cuenta de forma explícita e implementada los criterios de aceptación y definición de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) sobre la atención del mantenimiento de los sistemas de información
Accesibilidad						No se garantizando que todos los sistemas de información cuenten con las funcionalidades de accesibilidad que indica la estrategia de la Política de Gobierno Digital, de igual forma que la Entidad no cuenta con la caracterización de usuarios para establecer esta accesibilidad.
Estrategia de los Sistemas de Información						No se cuenta con la documentación sobre la arquitectura de los sistemas de información de la Superservicios identificando los diferentes componentes y la forma en que interactúan entre sí, así como la relación con los demás dominios de la Arquitectura Empresarial.

Fuente: Propia, Superservicios

12.5 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

El dominio de Servicios Tecnológicos presenta el nivel de madurez 2.40 equivalente a ser solo HABILITADOR, indicando que se debe mejorar los servicios implementando y probando periódicamente planes de continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos, identificado y proyectando las capacidades futuras para optimizar el funcionamiento de los servicios, tercerización de servicios, nuevas modalidades como son las IaaS (Infraestructura como servicio), para mejorar las capacidades que permitan suministrar los servicios de acuerdo con la demanda los niveles de calidad, seguridad de los servicios, así como los elementos de infraestructura tecnológica y/o soluciones de TI y canales por los cuales se disponen los servicios.

❖ Servicios Tecnológicos actuales de la Superservicios

En cabeza de la OTIC se centraliza la gestión de los servicios tecnológicos la cual cuenta con varios servicios de alta disponibilidad para minimizar los riesgos de disponibilidad de los servicios de red, servidores, seguridad, bases de datos, almacenamiento y conectividad.

➤ Infraestructura

□ Infraestructura de Centro de Procesamiento de Datos

Actualmente, la Superservicios cuenta con un centro de procesamiento de datos con las normas para su funcionamiento, tanto en espacio como en la cantidad mínima de infraestructura para el cumplimiento de las funciones misionales, estratégicas y de apoyo.

Dentro de su infraestructura, se encuentran servidores de alta disponibilidad bajo sistema de virtualización, equipos de redes y comunicaciones, sistemas de almacenamiento, seguridad y copias de respaldo. En equipos de redes dentro del data center se tiene configuraciones de alta disponibilidad para soportar la disponibilidad de los servicios ante un fallo interno de alguno de los dispositivos que integran el préstamo de los servicios bajo el esquema de tolerancia a fallos.

Cuenta con red de detección y control de incendios, control biométrico para el ingreso, botón de salida de emergencia y cámaras de vigilancia, UPS's que alimenta de forma redundante los servidores equipo de red, equipos de seguridad, sistema de almacenamiento.

Se tiene servicios en nube para los servicios principales de la entidad Portal Web, portal Te Resuelvo Intranet, portal SUI protegidos bajo un WAF para mitigar los riesgos de seguridad en capa 7.

Dentro de la infraestructura se tiene una solución de seguridad perimetral e integral compuesta por firewall perimetral, DDoS, Sandbox, protección de correo electrónico, SIEM.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	--	---

□ **Sistema de seguridad**

Dentro de la infraestructura del centro de procesamiento de datos se cuenta con una solución de seguridad perimetral e integral compuesta por firewall perimetral, DDoS, SandBox, protección de correo electrónico, SIEM y Endpoint antivirus.

□ **Sistema de almacenamiento**

Este sistema está compuesto por un dispositivo de almacenamiento tipo SAN con discos de diferentes tecnologías que permiten el guardado del gran volumen de datos de la entidad. De igual forma dentro de la infraestructura de hiperconvergencia una VSan donde también se almacena diferente información de la Superservicios.

□ **Sistema de copias de respaldo**

El sistema de copias de respaldo está compuesto por un sistema de almacenamiento en disco que tiene configurado los tiempos de respaldo diario y una replicación hacia otro almacenamiento externo al centro de procesamiento de datos ubicado en una sede alterna de la entidad, periódicamente se realizan copias de respaldo en cinta magnética.

□ **Hardware y Software de Oficina**

Las políticas de TI definidas para hardware y software de oficina se relacionan en el documento DE-M-004 Manual de Políticas Complementarias del SIGESPI.

En el TI-I-012 Instructivo para la Gestión de Licencias se definen las políticas relacionadas con instalación y desinstalación de licencias y el control de licenciamiento de los equipos de la Superservicios se lleva a través del TI-F053 Control de Licencias de software.

□ **Conectividad**

Actualmente la entidad cuenta con servicio de proveedor de comunicaciones (ISP) en alta disponibilidad y redundancia del servicio, ancho de banda dedicados y con velocidad simétricos tanto para internet como para los canales de MPLS en las territoriales.

□ **Servicios de Operación**

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

En el TI-M-002 Manual de Servicios Tecnológicos, se describe brevemente las gestiones de servicio que la OTIC gestiona y soporta:

□ **Gestión de Solicitudes**

Tiene como objetivo dar indicaciones a los colaboradores de la Superservicios, para la generación y gestión de las solicitudes asociadas con los servicios de TIC, entre los que se encuentran actividades relacionadas con la manipulación de hardware o software, con el fin de realizar su identificación, clasificación, categorización y registro, para su posterior recepción, escalamiento o direccionamiento a otros procedimientos que conlleven a la solución y cierre, estas solicitudes se registran en la HGSTI. Los Acuerdos de Nivel de Servicio-ANS se describen en el anexo del contrato que se firma con el tercero.

□ **Gestión de Cambios de TI**

Mantener la disponibilidad de los servicios de tecnologías de la información bajo las acciones de planeación, coordinación, monitoreo y comunicación de los cambios que afectan los recursos tecnológicos y sistemas de información, con el fin de reducir al mínimo el impacto en el ambiente de producción y en general la prestación de los servicios de TI, inicia con la solicitud formal a través de la HGSTI y finaliza con el cierre de esta.

□ **Gestión de Configuración**

Establecer, controlar y mantener la integridad de los elementos de la configuración, ya sean componentes de hardware, software de usuario final y aplicaciones, a través de la planeación, identificación de componentes de los servicios o productos que se generan, partiendo de la línea base de la Superservicios.

□ **Gestión de Incidentes**

Recuperar el normal funcionamiento de los servicios tecnológicos en el menor tiempo posible, a través de la revisión, diagnóstico y escalamiento de incidentes de tecnología, para mantener la continuidad y la disponibilidad de los servicios.

□ **Gestión de Problemas**

El principal objetivo es diagnosticar, investigar y dar solución a problemas, buscando minimizar el número de incidentes que pueden afectar la infraestructura tecnológica (Aplicaciones, Bases de Datos, Correo, seguridad, servidores, almacenamiento, copias de seguridad, telefonía IP, entre otros), propendiendo por la prestación del servicio.

□ **Gestión de la Capacidad**

Tiene por objeto asegurar que la capacidad de servicios de TI y la infraestructura de TI sean capaces de cumplir con los objetivos de desempeño acordados de manera económicamente efectiva y puntual. La Gestión de Capacidad toma en cuenta todos los recursos necesarios para llevar a cabo los servicios de TI y prevé las necesidades de la entidad a corto y medio plazo identificando las capacidades actuales de los Servicios Tecnológicos y proyectando las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento.

□ **Gestión de Conocimiento**

Se enfoca en recopilar, analizar, almacenar y compartir el conocimiento que se crea dentro de una mesa de servicio de TI, la cual está diseñada para ayudar a tomar decisiones correctas en la prestación del servicio y el proceso de resolución de incidentes y problemas mediante el control y manejo eficiente del flujo de la información.

□ **Mesa de Servicios**

Actualmente la Superservicios tiene tercerizado la atención, gestión y resolución de los servicios tecnológicos de la entidad a través de una mesa de servicios, encargada de la recepción de las solicitudes de los colaboradores, tanto para la infraestructura tecnológica, como para los sistemas de información.

A continuación, se presenta el resumen de las capacidades del Dominio de Servicios Tecnológicos:

Tabla 23 AS IS Capacidades de Servicios Tecnológicos

Capacidad	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Situación Actual
La entidad tiene definidos, implementados y probados periódicamente los planes de continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos y las infraestructuras críticas que posee.						No cuenta con el Plan de Continuidad del negocio (BCP) se definió un documento del DRP (Disaster Recovery Plan), sin embargo, no se ha implementado la estrategia para dar cumplimiento a este que permita responder a un evento de tal manera que las funciones críticas de la entidad continúen funcionando tras una emergencia o interrupción.
Plan de implementación del protocolo de IPV6						La Superservicios debe dar cumplimiento a lo establecido en la resolución 1126 del 2021 frente a la transición de IPV4 a IP6 “Artículo 3. Plazo de adopción. Las entidades estatales del orden nacional que trata el artículo segundo de la presente resolución deberán culminar el proceso de transición al protocolo IPV6 en convivencia con el protocolo IPV4 a más tardar el 30 de junio de 2022. Conforme se encuentran establecidas las fases de transición.

Capacidad	1 F u n c i o n a l	2 H a b i l i t a d o r	3 C o n t r i b u t i v o	4 D i f e r e n c i a d o r	5 T r a n s f o r m a d o r	Situación Actual
Se debe de identificar las capacidades actuales de su Servicios Tecnológicos a través del monitoreo y realizar proyecciones de las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento de sus servicios de TI.						Se cuenta con un alto nivel de recursos propios (inventario) de equipos personales y servidores, lo cual no se cuenta con el recurso que sean utilizados bajo demanda es decir que pueda aumentar o disminuir fácilmente estos recursos, y que permita pagar menos cuando lo necesites o aprovisionar y escalar recursos al instante para satisfacer la demanda de la entidad.
Arquitectura de la Infraestructura Tecnológica						No se encuentra documentado la estructura e interacción de la plataforma de servicios, lógica y física de los componentes de la infraestructura tecnológica
Los procesos de recuperación ante eventos y de continuidad deben estar claramente definidos.						No se cuenta con CCA (centro de cómputo alterno) y un CAO (centro alterno de operaciones).
Se debe de implementar controles de seguridad para los servicios tecnológicos gestionarlos y documentar los riesgos asociados a su infraestructura y servicios tecnológicos.						No se han identificado los riesgos y controles asociados a la Infraestructura y servicios Tecnológicos.
La entidad establece Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para garantizar la calidad y funcionamiento de su infraestructura tecnológica (servicios tecnológicos) y realiza seguimiento a ellos.						Se debe de fortalecer los acuerdos de niveles de servicios que tienen al interior de la entidad y con los terceros, estos deben de encontrarse definidos y documentados y el catálogo de servicios de TI, y en la herramienta de Gestión de la Entidad

Fuente: Propia, Superservicios

12.6 USO Y APROPIACIÓN

El dominio de Uso y Apropiación presenta el nivel de madurez 2.60 equivalente a ser HABILITADOR; se evidencio que existe debilidad frente al uso y apropiación, la gestión del cambio de los proyectos de TI, al no tener definido el portafolio de servicios de TI no se ha realizó una divulgación apropiada para los usuarios de la SSDP

A continuación, se presenta el resumen de las capacidades del Dominio de Uso y Apropiación:

Tabla 24 AS IS Capacidades de Uso y Apropiación

Capacidad	1 F u n c i o n a l	2 H a b i l i t a d o r	3 C o n t r i b u t i v o	4 D i f u n c i o n a r	5 T r a n s f o r m a d o r	Situación Actual
La entidad define y ejecuta una estrategia de uso y apropiación para todos los proyectos de TI que se realizan en la institución de acuerdo con la caracterización de grupos de interés.						No se han realizado estrategias de uso y apropiación para los grupos de interés de la entidad sobre los proyectos de TI desarrollados. Actualmente no están formalizadas las formas en las que la entidad hace monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI
La entidad define y ejecuta planes de gestión del cambio para facilitar el uso y apropiación de todos los proyectos de TI y realizó divulgación y comunicación interna de los proyectos de TI.						No se han aplicado planes de gestión de cambio y divulgación y comunicación interna sobre todos los proyectos de TI

Capacidad	1 F u n c i o n a l	2 H a b i l i t a d o r	3 C o n t r i b u t i v o	4 D i f e r e n c i a d o r	5 T r a n s f o r m a d o r	Situación Actual
La entidad ha definido y mide indicadores de uso y apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso y ejecuta acciones de mejora y transformación a partir de los resultados obtenidos.						No se cuenta con indicadores de uso y apropiación que permitan medir el nivel de adopción de los proyectos de TI implementados
Se debe establecer en el plan de comunicaciones la divulgación de la oferta de TI para que esta influya en la apropiación a los usuarios						No se realiza una adecuada comunicación y divulgación de la oferta de TI a los usuarios, esto no permite la apropiación por los mismos
Se debe incluir en el plan anual de capacitaciones temas específicos de tecnología.						Se deben reforzar con incentivos, capacitaciones y talleres en temas específicos de tecnología

Fuente: Propia, Superservicios

13. CATÁLOGO DE HALLAZGOS Y BRECHAS

Después de realizado el AS-IS de la Superservicios, se pasa a elaborar y consolidar el catálogo de hallazgo y brechas, se utiliza como insumo el análisis de la situación actual de la Superservicios, las recomendación del resultado del FURAG 2021; a través de los 6 dominios del marco de referencia, los problemas identificados en las sesiones anteriores asociados a los servicios institucionales y la operación, como la matriz DOFA construida en la sesión 6, el análisis PESTEL construido en la sesión 7 y el modelo operativo construido en la sesión 4; además, se utiliza la siguiente valoración para

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

identificar el impacto de cada uno de los hallazgos dentro de la ejecución de las actividades de la Superservicios.

Tabla 25 Nivel de Impacto de los Hallazgos

IMPACTO	DESCRIPCIÓN
ALTO	La oportunidad de mejora afecta la operación de la entidad y puede llegar a generar multas para la entidad, sanciones disciplinarias, afectar la calidad del servicio, genera una demora significativamente la ejecución de las actividades relacionadas a la prestación del servicio
MEDIO	La oportunidad de mejora afecta levemente la operación de la entidad y puede llegar a afectar la calidad de los servicios que presta la entidad
BAJO	La oportunidad de mejora no afecta las actividades que permiten ofrecer el servicio.

Fuente: Valoración tomada de la Guía para la elaboración del PETI de MINTIC

Tabla 26 Catálogo de Hallazgos

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	DOMINIO
H01	C06 - GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta plenamente con la identificación y definición de las políticas y estándares que faciliten la gestión y baja gobernabilidad de TI, contemplando por lo menos los siguientes temas: seguridad, continuidad del negocio, gestión de información, adquisición tecnológica, desarrollo e implantación de sistemas de información, acceso a la tecnología y uso de las facilidades por parte de los usuarios; que permitan generar controles para hacer seguimiento a la efectividad y aplicación de estas, sin estas no se puede establecer límites y condiciones para las acciones de la Entidad.	MEDIO	ESTRATEGIA DE TI
H02	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Aunque se han definido proyectos de TI, estos no se encuentran claramente definidos, ni documentados, con una estructura con base en mejores prácticas de gestión de proyectos de TI e incluyendo los principios generales del Marco de Referencia	MEDIO	ESTRATEGIA DE TI
H03	C06 - GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN. C01 DIRECCIONAMIE NTO ESTRATEGICO	Se requiere definir, implementar y mantener la arquitectura empresarial de la SUPERSERVICIOS que permita materializar su visión estratégica utilizando la tecnología como agente de transformación.	ALTO	ESTRATEGIA DE TI

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	DOMINIO
H04	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN. C01 DIRECCIONAMIE NTO ESTRATEGICO C02 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Se debe de fortalecer a través de un tablero de indicadores, que permita tener la visión integral de los avances y resultados en los desarrollos de la estrategia de TI.	MEDIO	ESTRATEGIA DE TI
H05	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Se debe de contar con el catálogo de servicios de TI actualizado y con acuerdos de Niveles de Servicio – ANS asociados e implementados	MEDIO	ESTRATEGIA DE TI
H06	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	La OTIC, no siempre participa de forma activa en la concepción, planeación y desarrollo de los proyectos de la Entidad que incorporan componentes de TI. Así mismo, debe asegurar la conformidad del proyecto con los lineamientos de la Arquitectura Empresarial definidos para la institución, en lo que respecta a los dominios de TI	ALTO	ESTRATEGIA DE TI
H07	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta con el establecimiento del Gobierno de TI, para generar valor de los proyectos de TI definidos en la Estrategia de TI, así como el asegurar el cumplimiento de las Políticas de TI por parte de los usuarios de la Superservicios.	ALTO	Gobierno de TI
H08	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Se cuenta con el documento de la metodología de proyectos de TI, pero no ha sido implementada en los proyectos de TI con rigurosidad, lo cual no ha permitido tener el control en la administración del ciclo de vida de los proyectos, lo que genera que no se asegure de forma óptima los recursos, toma de decisiones oportunas, garantizar la buena marcha del proyecto, y controlar: la calidad, cambios, alcance del proyecto, plazos presupuestos y el uso de los recursos.	ALTO	Gobierno de TI
H09	C01- Direccionamiento Estratégico.	La entidad cuenta con documentos del Plan de Continuidad de Negocio (BCP), sin embargo, la estrategia no se encuentra implementada para dar cumplimiento a este, que permita responder a un	ALTO	Servicios Tecnológicos

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	DOMINIO
	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	evento de tal manera que las funciones críticas de la entidad continúen funcionando tras una emergencia o interrupción.		Gobierno de TI
H10	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	La SUPERSERVICIOS debe dar cumplimiento a lo establecido en la resolución 1126 del 2021 frente a la transición de IPV4 a IP6 “Artículo 3. Plazo de adopción. Las entidades estatales del orden nacional que trata el artículo segundo de la presente resolución deberán culminar el proceso de transición al protocolo IPV6 en convivencia con el protocolo IPV4 a más tardar el 30 de junio de 2022. Conforme se encuentran establecidas las fases de transición.	ALTO	Servicios Tecnológicos
H11	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN C08 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Se cuenta con un alto nivel de recursos propios (inventario) de equipos personales y servidores, lo cual no se cuenta con el recurso que sean utilizados bajo demanda es decir que pueda aumentar o disminuir fácilmente estos recursos, y que permita pagar menos cuando lo necesites o aprovisionar y escalar recursos al instante para satisfacer la demanda de la entidad.	ALTO	Servicios Tecnológicos
H12	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se encuentra documentado la estructura e interacción de la plataforma de servicios, lógica y física de los componentes de la infraestructura tecnológica	ALTO	Servicios Tecnológicos
H13	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta con CCA (centro de cómputo alternativo) y un CAO (centro alternativo de operaciones).	ALTO	Servicios Tecnológicos Estrategia de TI
H14	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN C02 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	No se han identificado los riesgos y controles asociados a la Infraestructura y servicios Tecnológicos.	ALTO	Servicios Tecnológicos Gobierno de TI
H15	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Se debe de fortalecer los acuerdos de niveles de servicios que tienen al interior de la entidad y con los terceros, estos deben de encontrarse definidos y documentados y el catálogo de servicios de TI, y en la herramienta de Gestión de la Entidad	MEDIO	Servicios Tecnológicos

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	DOMINIO
H16	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta con un catálogo de componentes de información que incorpore de manera completa los datos, información, servicios y flujos de información	ALTO	Información
H17	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No existe un plan de calidad de los componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes los cuales permitan tener una arquitectura de información adecuada	ALTO	Información
H18	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta con la integración a nivel de sistemas de información, lo que no permite garantizar la existencia de fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable	MEDIO	Información
H19	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta con la Arquitectura de Información que permita definir, implementar y gobernar la Arquitectura de Información, estableciendo métricas e indicadores de seguimiento, gestión y evolución de dicha arquitectura.	ALTO	Información
H20	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hace falta definir un esquema de gobierno de datos abiertos	MEDIO	Información
H21	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN C09 GESTION DE TALENTO HUMANO	No se cuenta con equipo de trabajo para liderar el Gobierno de la Información de la SUPERSERVICIOS	MEDIO	Información
H22	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hace falta fortalecer y ampliar los mecanismos de interoperabilidad aprovechando los dispuestos por el estado para entregar y recibir información por parte de otras entidades	MEDIO	Información
H23	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Existe una baja definición y gestión de controles de seguridad informática para gestionar los riesgos que atenten contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.	ALTO	Servicios Tecnológicos

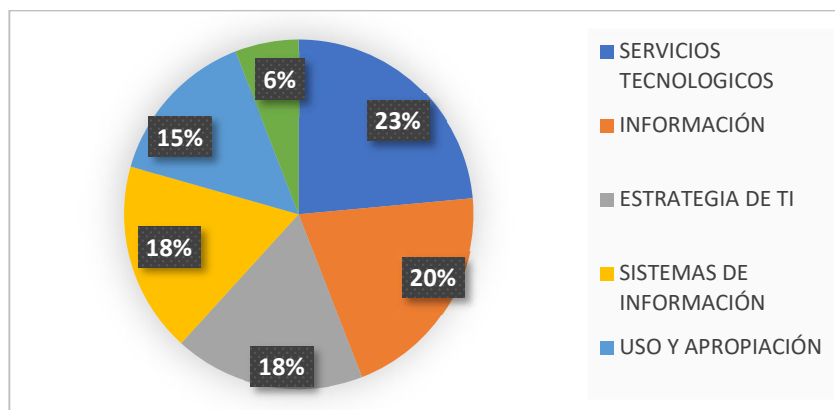
ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	DOMINIO
	C01 DIRECCIONAMIE NTO ESTRATÉGICO.			
	C02 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
H24	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Completar y mantener actualizado el inventario y/o catálogo de sistemas de información en donde se describan sus características funcionales y técnicas, con información de soporte, de la categoría a la que pertenece, entre otros datos	MEDIO	Sistemas de Información
H25	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Se debe de fortalecer sobre la planeación de los sistemas de información con respecto a su crecimiento y valor que generan para la entidad.	ALTO	Sistemas de Información
H26	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Muchos de los sistemas de información funcionan como islas, dificultando la capacidad de comunicación que existe entre los diferentes sistemas de información y diferentes datos, de manera que el incremento de reproceso de datos es alto.	ALTO	Sistemas de Información
H27	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta de forma explícita e implementada los criterios de aceptación y definición de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) sobre la atención del mantenimiento de los sistemas de información	MEDIO	Sistemas de Información
H28	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN C07 Gestionar la Atención del Ciudadano. C01 DIRECCIONAMIE NTO ESTRATÉGICO.	No se garantiza para todos los sistemas de información que cuenten con las funcionalidades de accesibilidad que indica la estrategia de la Política de Gobierno Digital, de igual forma que la Entidad no cuenta con la caracterización de usuarios para establecer esta accesibilidad.	ALTO	Sistemas de Información

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	DOMINIO
H29	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta con la documentación sobre la arquitectura de los sistemas de información de la SUPERSERVICIOS identificando los diferentes componentes y la forma en que interactúan entre sí, así como la relación con los demás dominios de la Arquitectura Empresarial.	ALTO	Sistemas de Información
H30	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se han realizado estrategias de uso y apropiación para los grupos de interés de la entidad sobre los proyectos de TI desarrollados. Actualmente no está formalizada en la entidad como realizar el monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI	MEDIO	Uso y Apropiación
H31	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se han aplicado planes de gestión de cambio y divulgación, comunicación interna sobre todos los proyectos de TI	MEDIO	Uso y Apropiación
H32	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN C02 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	No se cuenta con indicadores de uso y apropiación que permitan medir el nivel de adopción de los proyectos de TI implementados	MEDIO	Uso y Apropiación
H33	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se realiza una adecuada comunicación y divulgación de la oferta de TI a los usuarios, esto no permite la apropiación por los mismos	MEDIO	Uso y Apropiación
H34	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN. C09 GESTION DE TALENTO HUMANO	Se deben reforzar con incentivos, capacitaciones y talleres en temas específicos de tecnología	MEDIO	Uso y Apropiación

Fuente: Propia, Superservicios

Después de realizar el análisis de la situación actual de la Superservicios con relación a los seis dominios y/o Principios establecidos en el marco de referencia de AE por Mintic y la calificación del nivel de madurez e identificación de las capacidades del negocio, podría establecerse en proceso de Contribución, impulsando este para llegar al siguiente nivel en cada uno de los dominios.

Ilustración 16 Hallazgos por Dominio



Fuente: Propia, Superservicios

14. TERCERA FASE CONSTRUIR

A continuación, se describe el deber ser o la situación deseada en materia de gestión de TI de la Superservicios, teniendo en cuenta el Modelo de Gestión y Gobierno de TI de cada uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de la Política de Gobierno Digital buscando avanzar a la transformación digital de la entidad.

Se describen las mejoras propuestas con el fin de lograr un modelo de gestión de TI más efectivo, controlado y alineado con las nuevas apuestas estratégicas de la Superservicios, del Plan Nacional de Desarrollo y de su entorno, buscando desarrollar una gestión que genere valor a la institución con el aprovechamiento y el buen uso de las tecnologías de la información, en cuanto a contribuir al mejoramiento de su gestión apoyando los procesos para alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución y brindando información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles y a todos los grupos de interés.

En esta fase se definen las acciones que se deben ejecutar al interior la Superservicios, para mejorar los servicios y los procesos asociados a estos, partiendo de la gestión de los hallazgos en la segunda fase hasta llegar al estado deseado TO-BE

14.1 Sesión 11 Construir la Estrategia

En esta sesión se presenta la visión estratégica de las tecnologías de la información en la Superservicios, buscando que estas tecnologías apoyen y soporten la estrategia de la entidad; para construir la estrategia de TI, se ha analizado la situación actual de la Entidad en cada uno de los dominios establecidos por el MRAE, las capacidades, las tendencias tecnológicas, el estado de cada

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

uno de los propósitos establecidos en la política de Gobierno Digital y la visión que tiene la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de cara a su rol dentro de la Entidad.

14.1.1 Estrategia de TI

PROPÓSITO DE LA OTIC

Generar valor hacia los ciudadanos, a través de la excelencia en la prestación de los servicios de TI

MISIÓN DE LA OTIC

Proveer servicios de Tecnologías de Información, con calidad, eficiencia y sostenibilidad, a través de la gobernanza de las TIC y la gestión de la plataforma informática, segura y confiable para facilitar la toma de decisiones y cumplimiento de la misión de la Superservicios

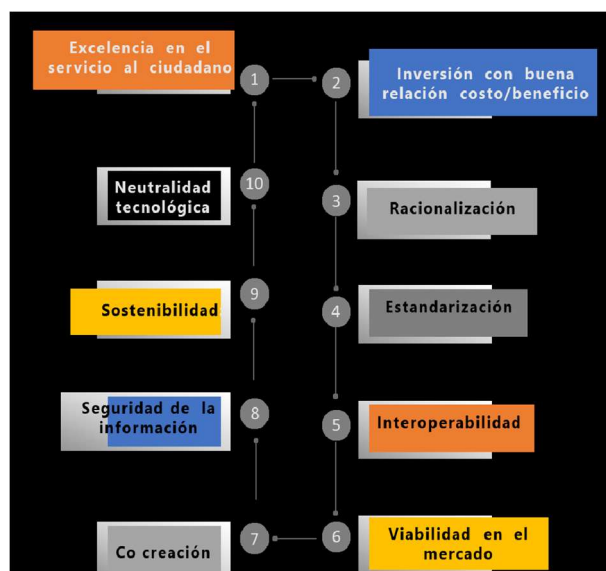
VISIÓN DE LA OTIC

En el 2026 la OTIC será referente en la transformación digital de los trámites, servicios y procesos en el sector público, mediante el uso de tecnologías emergentes e innovadoras, habilitando a la entidad para alcanzar el cumplimiento de su visión.

14.1.2 Objetivos Específicos del PETI

Para la definición de los objetivos estratégicos de la OTIC de la Superservicios, se tuvo en cuenta el marco de referencia de arquitectura citado por (MinTIC - IT4+, 2016) los principios generales de la arquitectura empresarial para la gestión de las Tecnologías y sistemas de Información como se ilustra a continuación:

Ilustración 17 Principios Generales de TI



Fuente: Marco de Referencia de Arquitectura citado (MinTIC - IT4+, 2016)

Se definen los objetivos estratégicos de la OTIC para el periodo comprendido entre el 2023 a 2026, dichos objetivos se encuentran relacionados con uno o varios dominios del Marco de referencia de AE y se realizan bajo el criterio SMART (Específico, Mensurable, Alcanzable, relevante y temporal), como resultado de este ejercicio se determinaron los siguientes objetivos:

Tabla 27 Objetivos Estratégicos de TI

ID	DESCRIPCIÓN
OETI01	Liderar la estrategia de Transformación Digital de la SSPD, con el fin de fortalecer el marco de IVC de TI
OETI02	Disponer repositorio de datos para alojar la información de los procesos priorizados en el marco del modelo IVC.

De acuerdo a la Resolución 1978 de 2023 “por la cual se adopta la Versión 3 del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para el Estado Colombiano como el instrumento para implementar el habilitador de arquitectura de la Política de Gobierno Digital y se dictan otras disposiciones la SSPD encaminará a realizar el diagnóstico conforme” a los lineamientos entregados por el MINTIC con el objetivo establecer las brechas y sus correspondientes iniciativas para el cierre de las mismas, este diagnóstico se contemplan para la vigencia 2023.

Los dos objetivos estratégicos de TI, se define en concordancia al objetivo estratégico de la Entidad 05 Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

14.1.3 Alineación de la Estratégica de TI con el Plan Nacional de Desarrollo

Tabla 28 Objetivos Estratégicos de TI con el Objetivo de PND 2023-2026

ID Objetivo Estratégico de TI (OETI)	Descripción del OETI	Alineación con Objetivos del PND (OPND)	Justificación del Impacto Estratégico
OETI01	Liderar la estrategia de Transformación Digital de la SSPD, con el fin de fortalecer el marco de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) de TI.	OPND03: Legitimidad, transparencia e integridad de las instituciones para la seguridad humana. OPND4: Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y el fortalecimiento del vínculo Estado-ciudadanía.	Impacto Estratégico (Transformación Digital y PGD): Al liderar la transformación digital, este objetivo garantiza que la SSPD modernice sus capacidades de IVC. Esto se alinea directamente con el pilar del PND de fortalecer el Gobierno Digital del país para tener una relación eficiente entre el Estado y el ciudadano y con la Estrategia de Gobierno Digital, que busca aumentar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios. La transformación digital es un motor de cambio que apalanca los objetivos y metas de la alta gerencia.
OETI02	Disponer repositorio de datos para alojar la información de los procesos priorizados en el marco del modelo IVC.	OPND01: Acceso, uso y aprovechamiento de datos para impulsar la transformación social. OPND4: Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y el fortalecimiento del vínculo Estado-ciudadanía.	Impacto Estratégico (PGD y PND): Este objetivo permite fortalecer las capacidades de procesamiento y análisis de datos para apoyar la toma de decisiones. El disponer de un repositorio y el enfoque en la analítica de datos contribuye a la línea de acción de decisiones basadas en datos de la Política de Gobierno Digital. La alineación con el PND se da al impulsar la transformación social a través del acceso, uso y aprovechamiento de datos, lo cual es fundamental para una gestión institucional fortalecida y eficiente.

Fuente: Propia, Superservicios

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Tabla 29 Alineación de los Objetivos PND - Estratégicos/Tecnológicos

ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS CON PND		
ID	ID objetivos estratégicos de la entidad asociados	Objetivos del PND
OETI01	OE01, OE02, OE03, OE04, OE05	OPND03, OPND4
OETI02	OE05	OPND01, OPND4

Fuente: Propia, Superservicios

14.2 Sesión 12 Identificar Mejoras en los servicios y la operación

Para la mejora de los trámites actuales de la Superservicios, se identificaron proyectos en el PETI que apalancan la simplificación, estandarización y optimizar de cara al ciudadano.

14.3. Sesión 13 Identificar las Brechas

Una vez realizado el análisis de la situación actual teniendo en cuenta las capacidades, la construcción de la estrategia de TI y realizar el análisis diferenciador se identificaron las acciones para cerrar las brechas de cada uno de los dominios que permiten mejorar la integración de madurez de TI con los dominios del MRAE y proponer un estado futuro TO-BE.

Para mostrar el nivel de madurez deseado se utilizaron dos colores de identificación negro para el estado AS-IS y verde para el estado TO-BE.

Tabla 30 Identificación de estado de AS IS o TO BE

Mapeo de los Procesos	Identificación
AS-IS 2023	
AS-IS-2025	
TO-BE	

Fuente: Propia, Superservicios

14.3.1 Estrategia de TI

El modelo de gestión debe permitir el despliegue de una estrategia de TIC que garantice la generación de valor estratégico de la capacidad y la inversión en tecnología realizada en la entidad.

Al componente de Estrategia de TI le llegan como insumo la estrategia organizacional y las necesidades del negocio.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

La estrategia que se plantea debe permitir dicha generación de valor estratégico mediante el desarrollo de los siguientes aspectos:

- Planeación estratégica de gestión de TI.
- Portafolio de planes y proyectos.
- Políticas de TI (seguridad, información, acceso, uso).
- Portafolio de servicios.
- Gestión financiera.

Con lo anterior se logran desarrollar los siguientes productos:

- ❖ Planeación estratégica de gestión de TI
- ❖ Portafolio de Planes y Proyectos
- ❖ Políticas de TI (Seguridad, Información, Acceso, Uso)
- ❖ Portafolio de servicios
- ❖ Gestión Financiera
- ❖ Plan de Continuidad de TI

Como resultados de este desarrollo, se obtiene el Plan Estratégico de TI - PETI, el cual define las estrategias de Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropriación

Teniendo en cuenta los componentes enunciados en la estrategia de TI de la Superservicios, la OTIC apalanca las iniciativas identificadas por la alta dirección relacionadas con Arquitectura de TI, Seguridad y Privacidad de la Información y Servicios Ciudadanos Digitales.

Así mismo; se requiere definir, implementar y mantener la arquitectura empresarial de la Superservicios que permita materializar su visión estratégica utilizando la tecnología como agente de transformación. La Entidad reconoce la importancia de contar con AE por lo tanto ha realizado un primer acercamiento que le permita determinar el estado actual de las capacidades de TI en la gestión institucional, identificar la arquitectura empresarial objetivo y el mapa de ruta para la ejecución de ejercicios de arquitectura empresarial para abordar las necesidades misionales en materia de TI.

Tabla 31 Acciones de Cierre de brechas - Estrategia de TI

Capacidad	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Acción para cerrar las brechas
La Gestión de TI debe estar alineada con la estrategia de la entidad.						Construcción y permanente actualización del PETI, conforme a la Estrategia de la Superservicios y los lineamientos del MINTIC. Avance 2025: Se realizó la actualización del PETI versión 7.
Las políticas generales de TI deben diseñarse teniendo en cuenta la estrategia de la entidad.						Construcción y socialización de las políticas de TI, en cuanto a seguridad, información, acceso y uso, y en general las que se contemplen como buenas prácticas en la ISO 27001 Avance 2025: Se publicó en SIGME el Manual políticas de tecnologías de la información (TI-M-011)
El portafolio de proyectos de TI se encuentra definido y claramente documentado						Diseñar el portafolio de planes, proyectos y servicios incluyendo los principios generales del Marco de Referencia. Avance 2025: Existe un repositorio de proyectos en la OTIC.
Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial de la entidad en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Estado, Gobierno Digital y según la visión estratégica, las						Realizar el ejercicio de Arquitectura Empresarial para lograr el entendimiento estratégico de forma clara y documentado de la situación actual de la institución, el contexto organizacional y el entorno, para proporcionarle al grupo de tecnologías la orientación que le permita usar la tecnología como agente de transformación. Avance 2025: Existe un proyecto de modelo de madurez, basado en los lineamientos y herramienta del modelo de madurez de MRAE propuesto por Mintic.

Capacidad	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Acción para cerrar las brechas
necesidades de transformación y marco legal específicos de su entidad.						
Definir los indicadores para el seguimiento a la implementación y ejecución de la estrategia.						Formular el tablero de indicadores para el seguimiento y evaluación de la implementación y cumplimiento de Estrategia TI a la institución. Avance 2025: Se cuenta con tableros para medir la estrategia y gestión de TI
Definir el catálogo de servicios de TI con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados						Construcción del Catálogo de Servicios de TI, aplicando los ANS Avance 2025: El catálogo de servicios se encuentra en actualización con los ANS respectivos

Fuente: Propia, Superservicios

14.3.2 Gobierno de TI

La estrategia de tecnología debe estar estrechamente ligada a las estrategias y políticas organizacionales.

Las entradas fundamentales de este componente son el marco normativo y legal, las políticas organizacionales, los procesos de la entidad, el modelo de gobierno de la entidad y los mecanismos de compras y contratación

Para que las TIC cumplan su papel es necesario contar con un modelo de gobierno de TI que contemple los siguientes aspectos:

- Marco legal y normativo
- Estructura de TI y procesos

- Toma de decisiones
- Gestión de relaciones con otras áreas y entidades
- Gestión de proveedores
- Acuerdos de los Servicios
- Alineación con los procesos

Como producto del componente de Gobierno de TI se hace la formalización de políticas, estándares y lineamientos de TI, la definición de la forma de relacionarse con las áreas funcionales, la definición de acuerdos de los servicios y los mecanismos de toma de decisión para la gestión de TI.

Tabla 32 Acciones de cierre de brechas de gobierno TI

CAPACIDAD	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Acciones para cerrar las Brechas
Las capacidades, procesos, instancias y estructura deben de estar definidos de acuerdo con el Esquema de Gobierno de TI						Definir e implementar el Gobierno de TI cuyo alcance debe estar: • La alineación estratégica que asegure la alineación entre los objetivos de negocio y los objetivos y planes de TI. • La entrega de valor que asegure que la inversión en TI (proyectos, servicios y activos) entregue al negocio los beneficios prometidos en apoyo a la estrategia. • La administración de riesgos asegura que los riesgos de negocio asociados a la adopción, operación, uso o involucramiento de las TI, se encuentran bajo control y que haya una asignación de responsabilidades sobre su gestión. • La gestión de recursos asegura que se optimice el conocimiento y los activos de TI. • La evaluación del desempeño para medir la función de TI, en relación con los objetivos

CAPACIDAD	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Acciones para cerrar las Brechas
						establecidos y la efectividad en la realización de proyectos y servicios
						Avance 2025: Se han definido los procedimientos, manuales, instructivos, formatos y grupos de trabajo sin embargo se deben seguir fortaleciendo las capacidades para un gobierno eficiente de TI.
La metodología para Seguimiento y evaluación de proyectos de TI debe estar claramente definida e implementada y tener un responsable en el interior del grupo de sistemas						Revisión e implementación de la metodología de Gestión de Proyectos de TI de la Superservicios, con el objetivo de supervisar el progreso y ejecución de los proyectos.
						Avance 2025: Se cuenta con el manual de Gestión de Proyectos de TI (TI-M-006) y el grupo de trabajo proyectos y arquitectura.
Los indicadores de TI miden el desempeño de la gestión de TI a través de una herramienta de control y se encuentran alineados con los resultados del proceso.						Establecer el tablero de control de indicadores necesarios que permitan evaluar la implementación de la Planeación Estratégica de TI.
						Avance 2025: Se cuenta con tableros para medir la estrategia y gestión de TI
Las iniciativas, proyectos o plan de la entidad que incorpore tecnologías, deben estar involucrado el proceso de TI						Definir de forma clara las funciones de cada proceso frente a temas de TI.
						Avance 2025: El procedimiento de proyectos de inversión contempla el aval de TI para proyectos con componentes TIC
Gestión de proveedores de TI – Acuerdos de nivel de servicio y acuerdos						Implementar la gestión de Proveedores para TI, con el objetivo de optimizar la reducción de los costos, control sobre la gestión de riesgos con

CAPACIDAD	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Acciones para cerrar las Brechas
operacionales de TI deben estar bien definidos						el proveedor, compras por demanda (disminuir inventarios y gestión de administración. Avance 2025: Se tienen algunos contratos con la definición de ANS.

Fuente: Propia, Superservicios

● Alineación del Gobierno de TI o toma de Decisiones.

Con el objetivo de fortalecer el gobierno de TI, se busca generar las instancias donde la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lidere la toma de decisiones sobre los proyectos y la gestión de los recursos tecnológicos; también se debe contar con la participación de las áreas involucradas con el fin de lograr acuerdos y establecer las responsabilidades de cada una de las partes, como agente potenciador del desempeño de la entidad.

Establecer comités de TI, en donde estén involucrados los directivos, jefes, gerentes de las áreas misionales, con el objetivo de definir y hacer el seguimiento a los proyectos estratégicos de TI que apalanquen la estrategia de la Superservicios.

Conforme a lo anterior el grupo de sistemas debe adoptar un marco estratégico empresarial de gobernabilidad de TI que responda de manera organizada a la estrategia y desafíos empleados en el plan estratégico de la Superservicios.

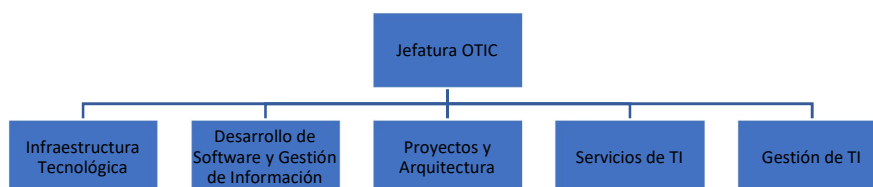
● Estructura Organización de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Se propone un esquema o estructura funcional de la Oficina de Informática y Tecnología, que incluye áreas que permitirán fortalecer el gobierno de TI, que garantice la implementación de los procesos, la gobernabilidad y la gestión de TI con calidad y oportunidad. Para ello, el modelo de gestión de TI IT4+, propone una estructura organizacional orientada al logro de la estrategia definida y a mantener la

operación, con robustas competencias técnicas complementadas con conocimientos especializados en el funcionamiento de la entidad y el sector.

La nueva estructura de la OTIC se formalizó mediante resolución con 5 grupos de trabajo:

Ilustración 18 Estructura Funcional de TI - 2025



Fuente: Propia, Superservicios

Se propone contar con un nuevo equipo de Gestión de Datos, lo que permitirá priorizar eficazmente los proyectos y actividades relacionados con el dominio de información definido en el MRAE. Dicha estructura propone las posiciones de liderazgo que el equipo de TI tiene a cargo, de este análisis se recomienda asegurar no solo la estrategia de TI y las responsabilidades respecto a los procesos de tecnología, sino que también articula con el modelo de gobierno de TI.

La Anterior ilustración, busca la adopción de la Superservicios de los lineamientos expuestos en el Decreto 415 del 2016 “*Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 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.*”

● Cadena de Valor de TI

En la formulación de la cadena de valor en TI, se debe de adicionar el valor para la institución; al integrar los procesos de TI necesarios para adelantar la gestión del servicio tecnológico y de los sistemas de información. La cadena de valor de TI se integra a procesos de la institución y a los procesos de gestión de TI. Lo más importante consiste en definir los procedimientos, productos, indicadores y mecanismos

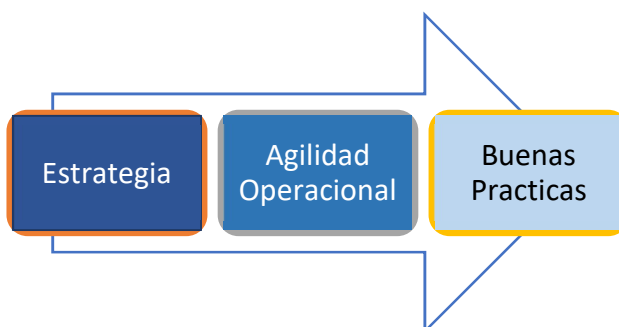
de control para garantizar que se desarrollen adecuadamente, luego de surtir una etapa rigurosa de implantación de procesos. A continuación, se propone la cadena de valor para la OTIC:

Tabla 33 Propuesta de la cadena de valor TI

Servicios Front (portales internos y externos)				
Seguridad (Controles de seguridad de la ISO 27001)				
Gobierno de TI y Procesos de la Entidad				
Servicios Back (core y soporte)				
Soporte y soluciones de sistemas de Información	Servicios de la Administración de la Plataforma Tecnológica	Servicios de la Gestión de Proyectos de TI	Servicios de análisis de información manejo de datos (analítica de datos), inteligencias de negocios	Innovación tecnológica

Fuente: Propia, Superservicios

Ilustración 19 Cadena de valor TI



Fuente: Propia, Superservicios

● Capacidades de TI

La OTIC aparece como un proceso de apoyo dentro del Sistema de Gestión Integrado

Al realizar el AS-IS del Proceso de Gestión de la Información e Infraestructura Tecnológica con las Capacidades expuestas en la sesión 4, se propone un modelo de operación de TI, encaminado a fortalecer las capacidades principales, Gestionar la arquitectura de TI, Gestionar los proyectos de TI, Gestionar la Arquitectura de TI, Gestionar los Servicios Tecnológicos, Gestionar la Administración de TI, Gestionar Diseño y operación de TI y Gestionar los Recursos Tecnológicos como se encuentra en la siguiente ilustración:

Ilustración 20 Propuesta del Modelo de Gestión TI



Fuente: Propia, Superservicios

Dentro de las capacidades de la Oficina de Informática y Tecnología, se deben de establecer las enunciadas en el Decreto 415 del 2016:

- *Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las 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 modelo integrado de gestión de la entidad y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilite las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de su sector y la eficiencia y transparencia del Estado.*
- ***Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial** de la entidad y/o sector en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Estado, la estrategia GEL y según la visión estratégica, las necesidades de transformación y marco legal específicos de su entidad o sector.*
- *Desarrollar los lineamientos en materia tecnológica, necesarios para **definir políticas, estrategias y prácticas que habiliten la gestión de la entidad** y/o sector en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios y que a su vez faciliten la gobernabilidad y gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC. Así mismo, velar por el cumplimiento y actualización de las políticas y estándares en esta materia.*
- ***Liderar la gestión, seguimiento y control de la ejecución de recursos financieros asociados al portafolio de proyectos y servicios** definidos en el plan estratégico de Tecnologías y Sistemas de información.*
- *Identificar oportunidades para adoptar nuevas tendencias tecnológicas que generen impacto en el desarrollo del sector y del país.*

- Coordinar las actividades de **definición, seguimiento, evaluación y mejoramiento a la implementación de la cadena de valor y procesos del área de tecnologías de la información**. Así mismo, atender las actividades de auditorías de gestión de calidad que se desarrollen en la entidad y liderar la implementación y seguimiento a los planes de mejoramiento en materia de tecnología que se deriven de las mismas.
- **Liderar los procesos de adquisición de bienes y servicios de tecnología, mediante la definición de criterios de optimización y métodos que direccionen la toma de decisiones de inversión en tecnologías de la información** buscando el beneficio económico y de los servicios de la entidad.
- Adelantar acciones que faciliten la **coordinación y articulación** entre entidades del sector y del Estado en materia de **integración e interoperabilidad de información y servicios**, creando sinergias y optimizando los recursos para coadyuvar en la prestación de mejores servicios al ciudadano.
- Generar espacios de articulación con otros actores institucionales, la academia, el sector privado y la sociedad civil para contribuir en aspectos inherentes a la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos que incorporen tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones (TIC).
- Proponer y desarrollar programas de **formación para fortalecer las competencias del talento de TI** en virtud de las necesidades de la gestión de TI y adelantar acciones con el fin de garantizar la óptima gestión del conocimiento sobre los proyectos, bienes y servicios de TI.
- **Desarrollar estrategias de gestión de información para garantizar la pertinencia, calidad, oportunidad, seguridad e intercambio con el fin de lograr un flujo eficiente de información disponible para el uso en la gestión y la toma de decisiones en la entidad y/o sector.**
- Proponer e implementar acciones para impulsar la **estrategia de gobierno abierto** mediante la habilitación de mecanismos de interoperabilidad y apertura de datos que faciliten la participación, transparencia y colaboración en el Estado.
- Designar los responsables de **liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información y servicios digitales de la entidad y/o sector** en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de tecnologías de la información y de las comunicaciones, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.
- Señalar los responsables de **liderar la definición, adquisición y supervisión de las capacidades de infraestructura tecnológica**, servicios de administración, operación y soporte y velar por la prestación eficiente de los servicios tecnológicos necesarios para garantizar la operación de los sistemas de información y servicios digitales según criterios de calidad, oportunidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad.

• *Propender y facilitar el uso y apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales por parte de los servidores públicos, los ciudadanos y los grupos de interés a quienes están dirigidos.*

• *Promover el uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones, dentro de los límites establecidos por la Constitución y la Ley.*

Así mismo, la adopción de un modelo de gestión de proyectos de TI permitirá fortalecer la capacidad para gestionar los proyectos de la Oficina de Informática y Tecnología mediante herramientas tecnológicas que apoyen las actividades de dichos procesos.

● Modelo de Gestión de proyectos

Con el fin de mejorar la planeación, ejecución y seguimiento a la gestión de proyectos de TI se propone una metodología teniendo como base lo establecido en la Política de Gobierno Digital, específicamente lo descrito en Modelo de Gestión de Proyectos TI, de la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), el cual hace parte de los lineamientos y documentos puestos a disposición de las entidades públicas del orden nacional y territorial.

La metodología que se propone a continuación pone a disposición de la OTIC las guías y plantillas que permitan estructurar, planear y gestionar los proyectos de TI, de acuerdo con los dominios que constituyen el modelo de gestión de proyectos de MinTIC.

Ilustración 21 Dominios del Modelo de Gestión de Proyectos de TI- Min TIC



Fuente: Dominios del Modelo de Gestión de Proyectos de TI, Documento Maestro MRAE (MINTIC)

A continuación, se describe el objetivo general de cada uno de los dominios:

Dominio Contexto Estratégico: Define proyectos que generan valor al ciudadano, alineados con las estrategias institucionales y sectoriales, ajustados al marco normativo y siguiendo metodologías que faciliten la generación de resultados, además de la definición de los proyectos y su priorización.

Dominio de Planeación: Permite el dimensionamiento del trabajo, recursos, presupuesto y tiempos necesarios para alcanzar un objetivo, todo esto teniendo en cuenta la dinámica de ejecución del Estado

Dominio de Ejecución y Control: Facilita la generación oportuna de resultados, desarrollando el plan de trabajo definido, gestionando los cambios que se presenten, involucrando a los interesados y realizando seguimiento y control a la ejecución para tomar acciones oportunas.

Dominio de Cierre y Control: Realiza el cierre formal de los proyectos y contratos asociados; gestionando el conocimiento generado y evaluando el nivel de valor generado por el proyecto desarrollado.

Ilustración 22 Lineamientos del MGPTI -Modelo de Gestión de Proyectos de TI



Fuente: MINTIC MRAE

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	--	---

14.3.3 Información

Para apoyar el proceso de toma de decisiones basado en la información que se extrae desde las fuentes de información habilitadas, es necesario fomentar el desarrollo de la capacidad de análisis en los definidores de política, de estrategia, y de mecanismos de seguimiento, evaluación y control. Para ello se hace necesario contar con herramientas orientadas al seguimiento, análisis y a la presentación y publicación según los ciclos de vida de la información y los diferentes públicos o audiencias de análisis.

El insumo fundamental de este componente son las necesidades de información de la organización, las cuales se clasifican en información para la toma de decisiones, información de los procesos e información para los grupos de interés.

La gestión de la información debe tener en cuenta las siguientes premisas:

- Información desde la fuente única
- Información de calidad
- Información como bien público
- Información en tiempo real
- Información como servicio

La información disponible para la toma de decisiones debe cumplir con los siguientes criterios: **oportunidad, confiabilidad, completitud, pertinencia y utilidad.**

Como resultado de la gestión de información se obtiene la información publicada, mecanismos de uso y acceso disponibles, información de calidad, generación de valor a partir de la información, apoyo a la toma de decisiones e instrumentos de análisis de la información disponible a los usuarios especializados.

Tabla 34 Acciones de cierre de brechas - Información

CAPACIDAD	1	2	3	4	5	Acciones para cerrar las Brechas
	F u n c i o n a l	H a b i l i t a d o r	C o n t r i b u t i v o	D i f e r e n c i a d o r	T r a n s f o r m a d o r	
Se debe de contar de forma definida e implementada un esquema para el gobierno de los componentes de información, estableciendo indicadores de seguimiento y fuentes únicas de información.						Construcción del Catálogo de Componentes de Información, como punto de partida para la construcción de la arquitectura de información y la base para iniciar procesos de calidad de información de la entidad e interoperabilidad. Avance 2025: Se ha elaborado un catálogo de componentes de información que debe ser complementado con la definición de datos y flujos de acuerdo con los lineamientos de MinTIC.
Se debe de contar de forma definida e implementada un plan de gestión de la calidad de los componentes de información, con la medición de la calidad de estos, e implementado controles/acciones de mejora.						Formular el Plan de Calidad de componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes. Avance 2025: Se realizan actividades para verificar la calidad de los datos, sin embargo, no se cuenta con una estrategia integral.
La Entidad debe tener fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable.						Implementación e implantación de la planificación de los recursos empresariales, también conocida como ERP, que permita optimizar los procesos y los recursos a través de eliminación de duplicidades, sistema modular, mejora la toma de decisiones, interoperabilidad, seguridad de los datos, automatización y simplificación de procesos. Avance 2025: Se encuentra en desarrollo el proyecto RUD Repositorio Único de Datos.

CAPACIDAD		1 F u n c i o n a l	2 H a b i l i t a d o r	3 C o n t r i b u t i v o	4 D i f u s i v o	5 T r a n s f o r m a d o r	Acciones para cerrar las Brechas
Gobierno de de	Arquitectura de Información						Desarrollar el ejercicio de Arquitectura de Información que establezca la estructura con la cual está representada y almacenada la información, lo mismo que los servicios y los flujos de información existentes y que soporta. Que Incluye el modelo conceptual, el modelo de indicadores, los componentes de información y sus relaciones, y la representación lógica y física de los datos, entre otros. Avance 2025: En el marco de proyecto de RUD 2025 se ha avanzado esta arquitectura.
Términos y atributos para el Gobierno del Dato							Definir e implementar el Gobierno de Datos de la Superservicios, conforme a las buenas prácticas de mercado. Avance 2025: La SSPD se encuentra formalizando los lineamientos para fortalecer el Gobierno del Dato.

Fuente: Propia, Superservicios

14.3.4 Sistemas de Información

Para soportar los procesos misionales y de apoyo de la Superservicios, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones corporativas.

Los sistemas de información deben:

- Garantizar la calidad de la información.
- Disponer de recursos de consulta a los públicos de interés.

- Permitir la generación de transacciones desde los procesos que generan la información.
- Ser mantenibles, escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles financiera y técnicamente.

La estrategia de Sistemas de Información implica el desarrollo de los siguientes aspectos:

- Arquitectura de sistemas de información
- Desarrollo y mantenimiento.
- Implantación
- Servicios de soporte técnico funcional

Como resultado de la gestión de sistemas de información debemos de obtener los sistemas de información de apoyo, sistemas de información misionales, servicios informativos digitales y sistemas de información de direccionamiento estratégico

Tabla 35 Acciones de cierre de brechas - Sistemas de Información

Capacidad	1 F u n c i o n a l	2 H a b i l i t a d o r	3 C o n t r i b u t i v o	4 D i f e r e n c i a d o r	5 T r a n s f o r m a d o r	Acciones para cerrar las Brechas
Los sistemas de información existentes deben tener un control centralizado, una buena planeación y manejo total del área de la OTIC						Generar la Política donde se establezca que los sistemas de información de la Superservicios serán administrados (planeación, creación, soporte, adquisición) por la OTIC. Avance 2025: Desde la generación de proyectos de inversión, se debe solicitar el aval del OTIC, sin embargo falta tener el control centralizado para los sistemas de información.
Los sistemas de información deben contar con Documentación que permita						Actualizar el Catálogo de Sistemas de Información que permita tener claridad sobre los SI, aspectos tales como: Cuales son adquiridas, desarrolladas in house, atributos de los sistemas

Capacidad	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Acciones para cerrar las Brechas
brindar soporte y mantenimiento adecuado y un catálogo de sistemas de información actualizado.						de información, dado que esto se constituye en un artefacto fundamental para la arquitectura. Avance 2025: Se cuenta con una primera versión del catálogo el cual se encuentra en actualizarla.
Se debe monitorear y medir el desempeño de los sistemas de información permitiendo así tomar decisiones cuando se presente un fallo						Establecer indicadores de monitoreo para los sistemas de información Avance 2025: Se encuentra en implementación la herramienta para la medición del desempeño de los sistemas de información.
La entidad debe tener definido y aplicable un esquema de gobierno de los sistemas de información durante el ciclo de vida, que incluye planeación, diseño, desarrollo, pruebas, puesta en producción y mantenimiento.						Realizar un diagnóstico de los sistemas de información actuales de la Superservicios frente a las tecnologías utilizadas, satisfacción de las necesidades de los usuarios, entre otras; esto con el fin de determinar el plan de acción y asignación de recursos que permitan la evolución de todos los elementos de los sistemas de información inherentes a los procesos del negocio y concretar en un plan estratégico de sistemas de información, que contenga las políticas generales de la entidad en materia de desarrollo de su infraestructura de TIC, y las acciones generales a desarrollar como organización para que esa evolución sea alineada a la estrategia empresarial definida. De igual manera, este lineamiento debe ser el marco rector para emplear por los proveedores de TIC en los proyectos de desarrollo que se decidan concretar, facilitando la planificación propia de cada uno de esos proyectos.

Capacidad	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Acciones para cerrar las Brechas
						Avance: Se actualizó el instructivo general de desarrollo TI I 005
Los sistemas de información deben interoperar para el aprovechamiento de los datos.						Realizar un diagnóstico del dominio técnico de la interoperabilidad que hace referencia a las aplicaciones e infraestructuras que conectan sistemas de información, esto con el fin de determinar la implementación de servicios de intercambio de información vinculados a los Servicios Ciudadanos Digitales, con el propósito de facilitar la prestación de sus trámites y servicios a los ciudadanos, empresas y otras entidades públicas en el país. Avance 2025: Se encuentra en desarrollo el proyecto Ventanilla de Única que interopera con el sistema de gestión documental - CRONOS
Servicios de mantenimiento de los Sistemas de Información						Establecer los ANS para la atención de los requerimientos sobre los sistemas de información de los usuarios internos y ANS para atención de servicios de S.I. que se tengan con un tercero e incluirlos en el Catálogo de Servicios de TI Avance 2025: Se formalizará con la definición de los servicios de mantenimiento de los sistemas de información a través del HGSTI -Aranda.
Accesibilidad						Realizar el análisis de los sistemas de información, portales web, formularios que son utilizados por los usuarios con mayor frecuencia para garantizar la accesibilidad conforme a la Política de Gobierno Digital <i>"Incorporar las funcionalidades de accesibilidad establecidas en la política de Gobierno Digital, en los sistemas de</i>

Fuente: Propia, Superservicios

Una vez se realice el ejercicio de Arquitectura Empresarial, esta entregará los insumos para construir la Arquitectura de los Sistemas de Información, con el objetivo que la OTIC, garantice que los Sistemas de Información con una planeación y gestión de los Sistemas de Información (misional, de apoyo, portales digitales y de direccionamiento estratégico), estandarizados, interoperables y usables, ciclo de vida de los sistemas de información, soporte y niveles requeridos

14.3.5 Servicios Tecnológicos

Para disponer a los usuarios los sistemas de información, servicios de conexión, almacenamiento, servidores, entre otros; es necesario desarrollar una estrategia de servicios tecnológicos que garantice su disponibilidad y operación.

La gestión de tecnología debe ser un servicio permanente que beneficie a todos los usuarios, tanto internos como externos.

Los componentes orientados hacia la prestación de servicios tecnológicos:

- Servicios de suministro, administración y operación de infraestructura tecnológica y de sistemas de información.
- Alta disponibilidad para garantizar la operación continúa.
- Servicios de soporte técnico a los usuarios.
- Conectividad

Los insumos principales de estos componentes son las necesidades de operación que se componen de las necesidades de operación de los sistemas de información, necesidades de acceso a los servicios, atención y soporte a usuarios, necesidades de infraestructura tecnológica y los acuerdos de niveles de servicio definidos con el negocio.

Tabla 36 Acciones de cierre de brechas - Servicios Tecnológicos

Capacidad	1	2	3	4	5	Acciones para cerrar las Brechas
	F u n c i o n a l	H a b i l i t a d o r	C o n t r i b u t i v o	D i f e r e n c i a d o r	T r a n s f o r m a d o r	
La entidad tiene definidos, implementados y probados periódicamente los planes de continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos						Implementar la Estrategia del Plan de Continuidad de Negocio para la Superservicios, estableciendo escenarios mínimos tales como: Respuesta ante emergencias, Manejo de crisis, Continuidad de Negocio (BCP), capacitación y sensibilización y mantenimiento

Capacidad	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Acciones para cerrar las Brechas
y las infraestructuras críticas que posee.						No cuenta con el Plan de Continuidad del negocio (BCP) se definió un documento del DRP (Disaster Recovery Plan), sin embargo, no se ha implementado la estrategia para dar cumplimiento a este que permita responder a un evento de tal manera que las funciones críticas de la entidad continúen funcionando tras una emergencia o interrupción. Avance 2025: Se actualizó el DRP teniendo en cuenta el traslado del Data Center de la SSPD. Adicionalmente existe en SIGME DE-M-006 manual administración de continuidad de negocio
Plan de implementación del protocolo de IPV6						Contar con las siguientes fases de implementación de IPV6: ● Fase I. Planeación de IPV6: con sus respectivos entregables. ● Fase II. Implementación del protocolo IPV6: con sus respectivos entregables. ● Fase III. Pruebas de funcionalidad de IPV6: con sus respectivos entregables. Dando cumplimiento a lo establecido en la resolución 1126 del 2021 frente a la transición de IPV4 a IP6 “Artículo 3. Plazo de adopción. Las entidades estatales del orden nacional que trata el artículo segundo de la presente resolución deberán culminar el proceso de transición al protocolo IPV6 en convivencia con el protocolo IPV4 a más tardar el 30 de junio de 2022.

Capacidad	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Acciones para cerrar las Brechas
						Avance 2025: La SSPD formuló y se encuentra en desarrollo el proyecto para la implementación IPV6
Se debe identificar las capacidades actuales de su Servicios Tecnológicos a través del monitoreo y realiza proyecciones de las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento de sus servicios de TI.						Contratar un servicio integral para la plataforma tecnológica a través de un Operador tecnológico que gestione y administre y asimismo garantice que los procesos de soporte técnico y mantenimiento puedan soportar los componentes tecnológicos de la Entidad, asegurando su adecuado funcionamiento y su vida útil. Los servicios requeridos para la infraestructura de sistemas de la Superservicios se relacionan a continuación: - Servicio especializado de infraestructura y centros de cómputo para ambientes productivos y de pruebas, nube pública, y servicios de administración, operación, soporte y mantenimiento. (Incluye la renovación del direccionamiento IPV6, y los procesos de soporte y mantenimiento de UPS, aires acondicionados) - Servicios de seguridad tecnológica. - Servicios de aprovisionamiento de equipos de cómputo y periféricos. - Servicios de LAN y WIFI. - Servicios de movilidad integral. - Servicios de canales de comunicación. Avance 2025: Se realiza seguimiento a los requerimientos de servicios y se generan las

Capacidad	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Acciones para cerrar las Brechas
						gestiones para cumplir con estas necesidades prioritizadas.
Arquitectura de la Infraestructura Tecnológica						Desarrollar el ejercicio de Arquitectura de la Infraestructura Tecnológica para apoyar la definición y diseño que se requiere para soportar los sistemas de información y el portafolio de los servicios de tecnológicos Avance 2025: La SSPD ha avanzado en la documentación de los Diagramas de Arquitectura Ciberseguridad y la implementación de nuevas soluciones para fortalecer la infraestructura como los servicios de nube y colocation.
Los procesos de recuperación ante eventos y de continuidad deben estar claramente definidos.						Contratar el servicio de centro de cómputo alternativo, que se encuentre alineado con los centros de cómputo para los ambientes productivos en modalidad de IaaS, por medio del cual se presten servicios para la implementación, operación, monitoreo, soporte, activación y pruebas del centro de cómputo alternativo y respaldo de la información. Avance 2025: La SSPD realizó el traslado del datacenter y nuevas adquisiciones que fortalecen los procesos de recuperación y continuidad.
Se debe de implementar controles de seguridad para los servicios tecnológicos gestionarlos y documentar los riesgos asociados a su						Implementación de la matriz de riesgos y controles técnicos de la operación tecnológica. Avance 2025: La SSPD ha definido e implementado los controles de seguridad en el marco de SIGESPI Sistema de Gestión y Privacidad de la Información.

Capacidad	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f e r e n c i a d o r	5 · T r a n s f o r m a d o r	Acciones para cerrar las Brechas
infraestructura y servicios tecnológicos.						
La entidad establece Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para garantizar la calidad y funcionamiento de su infraestructura tecnológica (servicios tecnológicos) y realiza seguimiento a ellos.						Incluir en el Catálogo de Servicios de TI: los servicios tecnológicos estableciendo ANS en la herramienta de Gestión. Avance 2025: Se tienen ANS con algunos proveedores.

Fuente: Propia, Superservicios

❖ Controles y Políticas de los servicios operaciones

Se deben definir las políticas de TI para cada tipo de servicio de operación, dichas políticas se deben de implementar y socializar a los usuarios internos, estas políticas deben de estar alineadas con los controles Sistema de Gestión Seguridad de la Información, con el fin de garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad.

14.3.6 Uso y Apropiación

Vincular a los usuarios de los servicios tecnológicos y desarrollar cultura que facilite la adopción de tecnología es esencial para que las inversiones en TI sean productivas; para ello se requiere realizar actividades de fomento que logren un mayor nivel de uso y apropiación.

Para fomentar el uso y apropiación de la tecnología es necesario tener en cuenta:

- Garantizar el acceso a todos los públicos
- Usabilidad
- Independencia del dispositivo y de la ubicación
- Acceso a la red.

Se deben definir y aplicar procesos para comunicar, divulgar, retroalimentar y gobernar el uso y apropiación de TI. Todo esto con el objetivo principal de construir una organización de alto desempeño con las personas, para que TI sea un factor de valor estratégico.

Tabla 37 Acciones de cierre de brechas - Uso y Apropiación

Capacidad	1 · F u n c i o n a l	2 · H a b i l i t a d o r	3 · C o n t r i b u t i v o	4 · D i f u s i v o	5 · T r a n s f o r m a d o r	Acciones para cerrar las Brechas
La entidad define y ejecuta una estrategia de uso y apropiación para todos los proyectos de TI que se realizan en la institución de acuerdo con la caracterización de grupos de interés.						Establecer la estrategia de Uso y Apropiación para los proyectos del PETI. Avance 2025: Se formuló la estrategia de adopción del dominio de uso y apropiación de las tecnologías de información (TI-M-003).
La entidad define y ejecuta planes de gestión del cambio para facilitar el uso y apropiación de todos los proyectos de TI y se realizó divulgación y comunicación interna de los proyectos de TI.						Incluir en los Proyectos del PETI la gestión del cambio Avance 2025: se requiere fortalecer los procesos de gestión de cambio para los nuevos proyectos.
La entidad ha definido y mide indicadores de uso y apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción						Establecer indicadores de monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI

Capacidad	1 F u n c i o n a l	2 H a b i l i t a d o r	3 C o n t r i b u t i v o	4 D i f e r e n c i a d o r	5 T r a n s f o r m a d o r	Acciones para cerrar las Brechas
en su uso y ejecuta acciones de mejora y transformación a partir de los resultados obtenidos.						
Se debe establecer en el plan de comunicaciones la divulgación de la oferta de TI para que esta influya en la apropiación a los usuarios						Establecer el Plan de comunicaciones donde se incluya la divulgación de los servicios de TI.
Se debe incluir en el plan anual de capacitaciones temas específicos de tecnología.						Se debe de garantizar dentro del Plan anual de Capacitaciones temas de tecnología Avance 2025: Se articula con el PIC Plan institucional de Capacitación y entrenamientos a demanda solicitados por los usuarios.

Fuente: Propia, Superservicios

❖ Estrategia de Uso y Apropiación de las TIC

La Superservicios debe establecer la estrategia de uso y apropiación, para la gestión del cambio y medición de los resultados de esta.

Una vez identificadas las acciones para cerrar las brechas, se construye el catálogo de Brechas, cada elemento fue clasificado según los dominios de la Arquitectura Empresarial para alinear el Catálogo de Brechas con el Marco de Referencia definido por MINTIC.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Tabla 38 Resumen de brechas por dominio

Dominio	No. de Brechas	% de Brechas
Estrategia de TI	6	17%
Gobierno de TI	5	14%
Información	5	14%
Sistemas de Información	8	22%
Servicios Tecnológicos	7	19%
Uso y Apropiación.	5	14%
Total de brechas	36	100%

Fuente: Propia, Superservicios

Del anterior cuadro se observa que el mayor porcentaje de brechas lo tiene el Dominio de Sistemas de Información con el 22% Seguido de los dominios de Servicios tecnológicos con el 19% y la Estrategia de TI 17%

Tabla 39 Catálogo de brechas

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio	Estado 2025 (cerrada, abierta)
B001	C06 - Gestión de Tecnología de la Información	Actualizar	Construcción y permanente actualización del PETI, conforme a la Estrategia de la Superservicios y los lineamientos del MINTIC.	SI	Estrategia	Cerrada. Se mantiene la actualización del PETI para cada vigencia
B002	C06 - Gestión de Tecnología de la Información	Crear	Construcción y socialización de las políticas de TI, en cuanto a seguridad, información, acceso y uso, y en general las que se contemplen como buenas prácticas en la ISO 27001	NO	Estrategia	Cerrada. Se elaboraron los siguientes manuales (i) políticas de tecnologías de la información (TI-M-011) y ii) Políticas complementarias del SIGESPI (DE-M-004)

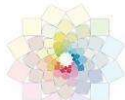
ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio	Estado 2025 (cerrada, abierta)
B003	C06 - Gestión de Tecnología de la Información	Crear	Diseñar el portafolio de planes, proyectos y servicios incluyendo los principios generales del Marco de Referencia.	SI	Estrategia	Abierta, se cuenta con el portafolio de proyectos y se encuentra en actualización el portafolio de servicios.
B004	C06 - Gestión de Tecnología de la Información C01- Dirección Estratégica	Actualizar	Realizar el ejercicio de Arquitectura Empresarial para lograr el entendimiento estratégico de forma clara y documentado de la situación actual de la institución, el contexto organizacional y el entorno, para proporcionarle al grupo de tecnologías la orientación que le permita usar la tecnología como agente de transformación.	SI	Estrategia	Abierta, la SSPD continua en el desarrollo e implementación de los lineamientos de Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial - MRAE
B005	C06 - Gestión de Tecnología de la Información C02- Seguimiento y Medición	Crear	Formular el tablero de indicadores para el seguimiento y evaluación de la implementación y cumplimiento de entrega de valor de la Estrategia TI a la institución.	NO	Estrategia	Abierta, se encuentra en afinamiento para definir la medición de valor de la Estrategia de TI.
B006	C06 - Gestión de Tecnología de la Información	Crear	Construcción del Catálogo de Servicios de TI, aplicando los ANS	SI	Estrategia	Abierta, se actualiza el catálogo de servicios en la Herramienta de Gestión de Servicios de Tecnología HGSTI - Aranda
B007	C06 - Gestión de Tecnología de la Información	Crear	Definir e implementar el Gobierno de TI cuyo alcance debe estar: • La alineación estratégica que asegure la alineación entre los	NO	Gobierno de TI	Abierta, la OTIC continúa en la implementación de un modelo de gobierno de TI

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio	Estado 2025 (cerrada, abierta)
			objetivos de negocio y los objetivos y planes de TI. • La entrega de valor que asegure que la inversión en TI (proyectos, servicios y activos) entregue al negocio los beneficios prometidos en apoyo a la estrategia. • La administración de riesgos asegura que los riesgos de negocio asociados a la adopción, operación, uso o involucramiento de las TI se encuentran bajo control y que haya una asignación de responsabilidades sobre su gestión. • La gestión de recursos asegura que se optimice el conocimiento y los activos de TI. • La evaluación del desempeño para medir la función de TI, en relación con los objetivos establecidos y la efectividad en la realización de proyectos y servicios			eficaz, con el liderazgo de los grupos internos de trabajo.
B008	C06 - Gestión de Tecnología de la Información C01 - Dirección Estratégico	Actualizar	Revisión e implementación de la metodología de Gestión de Proyectos de TI de la Superservicios, con el objetivo de supervisar el progreso y ejecución de los proyectos.	SI	Gobierno de TI	Abierta, se actualizó el manual de gestión de proyectos de tecnologías de la información (TI-M-006), se continúa formalizando con los nuevos lineamientos y metodologías relacionadas.
B009	C06 - Gestión de Tecnología	Crear	Establecer el tablero de control de indicadores necesarios que permitan evaluar la	NO	Gobierno de TI	Cerrada, de acuerdo con la definición de

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio	Estado 2025 (cerrada, abierta)
	de la Información C02 – Seguimiento y Medición		implementación de la Planeación Estratégica de TI			indicadores del PETI.
B010	C06 – Gestión de Tecnología de la Información	Actualizar	Definir de forma clara las funciones de cada proceso frente a temas de TI.	NO	Gobierno de TI	Cerrada, se ha implementado en el proceso Gestión de TI las funciones del de TI.
B011	C07- Gestión Financiera	Actualizar	Implementar la gestión de Proveedores para TI, con el objetivo de optimizar la reducción de los costos, control sobre la gestión de riesgos con el proveedor, compras por demanda (disminuir inventarios y gestión de administración.	NO	Gobierno de TI	Abierta, falta formalizar en SIGME un procedimiento para la gestión de proveedores.
B012	C06 – Gestión de Tecnología de la Información	Crear	Construcción del Catálogo de Componentes de Información, como punto de partida para la construcción de la arquitectura de información y la base para iniciar procesos de calidad de información de la entidad e interoperabilidad.	NO	Información	Abierta, la SSPD avanza con el proyecto de modelo de madurez en el que ha definido los componentes de información que se está actualizando.
B013	C06 – Gestión de Tecnología de la Información C01 - Dirección Estratégico	Crear	Formular el Plan de Calidad de componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes.	NO	Información	Abierta

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio	Estado 2025 (cerrada, abierta)
B014	C06 – Gestión de Tecnología de la Información	Crear	Implementación e implantación de la planificación de los recursos empresariales, también conocida como ERP, que permita optimizar los procesos y los recursos a través de eliminación de duplicidades, sistema modular, mejora la toma de decisiones, interoperabilidad, seguridad de los datos, automatización y simplificación de procesos.	NO	Información Sistemas de Información	cerrada, la SSPD documentó el cierre del proyecto.
B015	C06 – Gestión de Tecnología de la Información C01 - Dirección Estratégico	Crear	Desarrollar el ejercicio de Arquitectura de Información que establezca la estructura con la cual está representada y almacenada la información, lo mismo que los servicios y los flujos de información existentes y que soporta. Incluye el modelo conceptual, el modelo de indicadores, los componentes de información y sus relaciones, y la representación lógica y física de los datos, entre otros.	NO	Información	Abierta, la SSPD avanza con el proyecto de modelo de madurez donde se está definiendo la arquitectura de información de la SSPD asociado al proyecto RUD.
B016	C06 – Gestión de Tecnología de la Información C01 - Dirección Estratégico	Crear	Definir e implementar el Gobierno de Datos de la Superservicios, conforme a las buenas prácticas de mercado.	NO	Información	Abierta, la OTIC y OARES se encuentra en la definición de los lineamientos relacionados al Gobierno del Dato en la SSPD.
B017	C06 – Gestión de Tecnología De La Información	Crear	Generar la Política donde se establezca que los sistemas de información de la Superservicios serán administrados (planeación, creación, soporte, adquisición) por la OTIC.	NO	Sistemas de Información	Abierta, Se debe fortalecer la política de la administración de sistemas de información, por parte de la OTIC.

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio	Estado 2025 (cerrada, abierta)
B018	C06 – Gestión de Tecnología de la Información	Actualizar	Actualizar el Catálogo de Sistemas de Información que permita tener claridad sobre los SI, aspectos tales como: Cuales son adquiridas, desarrolladas in house, atributos de los sistemas de información, dado que esto se constituye en un artefacto fundamental para la arquitectura.	NO	Sistemas de Información	Abierta, la OTIC se encuentra actualizando el catálogo de sistemas de información.
B019	C06 – Gestión de Tecnología de la Información C02 – Seguimiento y Medición	Crear	Establecer indicadores de monitoreo para los sistemas de información	NO	Sistemas de Información	Abierta, se encuentra en la definición de la herramienta para el monitoreo para los sistemas de información.
B020	C06 – Gestión de Tecnología De La Información	Crear	Realizar un diagnóstico de los sistemas de información actuales de la Superservicios frente a las tecnologías utilizadas, satisfacción de las necesidades de los usuarios, entre otras; esto con el fin de determinar el plan de acción y asignación de recursos que permitan la evolución de todos los elementos de los sistemas de información inherentes a los procesos del negocio, que contenga las políticas generales de la entidad en materia de desarrollo de su infraestructura de TIC, y las acciones generales a desarrollar como organización para que esa evolución sea alineada a la estrategia empresarial definida. De igual	NO	Sistemas de Información	Abierta, se encuentra con la implementación del proyecto Obsolescencia del SUI

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio	Estado 2025 (cerrada, abierta)
			manera, este debe ser el marco rector para emplear por los proveedores de TIC en los proyectos de desarrollo que se decidan concretar, facilitando la planificación propia de cada uno de esos proyectos.			
B021	C06 – Gestión de Tecnología de la Información .	Crear	Realizar un diagnóstico del dominio técnico de la interoperabilidad que hace referencia a las aplicaciones e infraestructuras que conectan sistemas de información, esto con el fin de determinar la implementación de servicios de intercambio de información vinculados a los Servicios Ciudadanos Digitales, con el propósito de facilitar la prestación de sus trámites y servicios a los ciudadanos, empresas y otras entidades públicas en el país.	NO	Sistemas de Información	Abierta, se encuentra en desarrollo el proyecto Ventanilla de Única que interopera con el sistema de gestión documental - CRONOS
B022	C06 – Gestión de Tecnología de la Información .	Crear	Establecer los ANS para la atención de los requerimientos sobre los sistemas de información de los usuarios internos y ANS para atención de servicios de S.I. que se tengan con un tercero e incluirlos en el Catálogo de Servicios de TI	SI	Sistemas de Información	Abierta, se formalizará con la definición de los servicios de mantenimiento de los sistemas de información a través del HGSTI -Aranda.
B023	C06 – Gestión de Tecnología de la Información .	Crear	Realizar el análisis de los sistemas de información, portales web, formularios que son utilizados por los usuarios con mayor frecuencia para garantizar la accesibilidad conforme a la Política de Gobierno Digital <i>"Incorporar las funcionalidades de accesibilidad establecidas en la política de Gobierno Digital, en los sistemas de información"</i>	NO	Sistemas de Información	Cerrada, se actualizó el instructivo general de desarrollo TI - I -005, para que los nuevos desarrollos incorporen las funcionalidades de accesibilidad

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio	Estado 2025 (cerrada, abierta)
			<i>de acuerdo con la caracterización de usuarios de la entidad."</i>			
B024	C06 – Gestión de Tecnología de la Información	Crear	Desarrollar el ejercicio de Arquitectura de los Sistemas de Información que permita planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas que faciliten y habiliten las dinámicas de la Superservicios.	NO	Sistemas de Información	Abierta, se ha avanzado en las arquitecturas de los nuevos sistemas de información asociados a los proyectos en ejecución.
B025	C06 – Gestión de Tecnología de la Información C01 - Dirección y Estrategia	Actualizar	Implementar la Estrategia del Plan de Continuidad de Negocio para la Superservicios, estableciendo escenarios mínimos tales como: Respuesta ante emergencias, Manejo de crisis, Continuidad de Negocio (BCP), capacitación y sensibilización y mantenimiento	NO	Servicios Tecnológicos	Abierta, se actualizó el DRP teniendo en cuenta el traslado del Data Center de la SSPD. Adicionalmente existe en SIGME DE-M-006 manual administración de continuidad de negocio
B026	C06 – Gestión de Tecnología de la Información	Actualizar	Contar con las siguientes fases de implementación de IPV6: ● Fase I. Planeación de IPV6: con sus respectivos entregables. ● Fase II. Implementación del protocolo IPV6: con sus respectivos entregables. ● Fase III. Pruebas de funcionalidad de IPV6: con sus respectivos entregables.	SI	Servicios Tecnológicos	Abierta, la SSPD formuló y se encuentra en desarrollo el proyecto para la implementación IPV6
B027	C06 – Gestión de Tecnología	Crear	Contratar un servicio integral para la plataforma tecnológica a través de un Operador	NO	Servicios	Abierta, se realiza seguimiento a los requerimientos de

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio	Estado 2025 (cerrada, abierta)
	de la Información . C08 - Adquisición De Bienes y Servicios		tecnológico que gestiones y administre y asimismo garantice que los procesos de soporte técnico y mantenimiento puedan soportar los componentes tecnológicos de la Entidad, asegurando su adecuado funcionamiento y su vida útil. Los servicios requeridos para la infraestructura de sistemas de la Superservicios se relacionan a continuación: - Servicio especializado de infraestructura y centros de cómputo para ambientes productivos y de pruebas, nube pública, y servicios de administración, operación, soporte y mantenimiento. (Incluye la renovación del direccionamiento IPV6, y los procesos de soporte y mantenimiento de UPS, aires Acondicionados) - Servicios de seguridad tecnológica. - Servicios de aprovisionamiento de equipos de cómputo y periféricos. - Servicios de LAN y WIFI. - Servicios de movilidad integral. Servicios de canales de comunicación.		Tecnológicos	servicios y se generan las gestiones para cumplir con estas necesidades prioritizadas. En este sentido la Entidad cuenta con un servicio de data center externo y telefonía IP.
B028	C06 – Gestión de Tecnología de la Información .	Crear	Desarrollar el ejercicio de Arquitectura de la Infraestructura Tecnológica para apoyar la definición y diseño que se requiere para soportar los sistemas de información y el portafolio de los servicios de tecnológicos	NO	Servicios Tecnológicos	Abierta, la SSPD ha avanzado en la documentación de los Diagramas de Arquitectura Ciberseguridad y la implementación de nuevas

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio	Estado 2025 (cerrada, abierta)
						soluciones para fortalecer la infraestructura como los servicios de nube y colocation.
B029	C06 – Gestión de Tecnología de la Información C08 - Adquisición De Bienes y Servicios	Crear	Contratar el servicio de centro de cómputo alternativo, que se encuentre alineado con los centros de cómputo para los ambientes productivos en modalidad de IaaS, por medio del cual se presten servicios para la implementación, operación, monitoreo, soporte, activación y pruebas del centro de cómputo alternativo y respaldo de la información.	NO	Servicios Tecnológicos	Cerrada, la SSPD realizó el traslado del datacenter y nuevas adquisiciones que fortalecen los procesos de recuperación y continuidad.
B030	C06 – Gestión de Tecnología de la Información C02- Seguimiento y Medición	Crear	Implementación de la matriz de riesgos y controles técnicos de la operación tecnológica.	NO	Servicios Tecnológicos	Abierta, la SSPD ha definido e implementado los controles de seguridad en el marco de SIGESPI Sistema de Gestión y Privacidad de la Información.
B031	C06 – Gestión de Tecnología de la Información	Crear	Incluir en el Catálogo de Servicios de TI: los servicios tecnológicos estableciendo ANS en la herramienta de Gestión.	SI	Servicios Tecnológicos	Abierta, se tienen ANS con algunos proveedores.
B032	C06 – Gestión de Tecnología de la Información	Crear	Establecer la estrategia de Uso y Apropiación para los proyectos del PETI.	NO	Uso y Apropiación	Cerrada, se formuló la estrategia de adopción del dominio de uso y apropiación de las tecnologías de

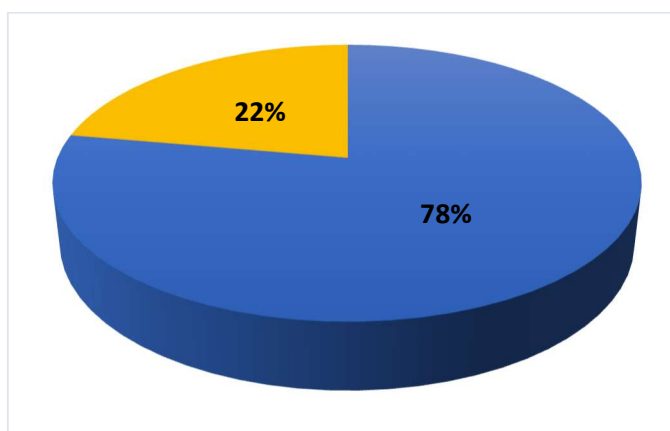
 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio	Estado 2025 (cerrada, abierta)
	C0X-Comunicaciones					información (TI-M-003).
B033	C06 - Gestión de Tecnología de la Información	Crear	Incluir en los Proyectos del PETI la gestión del cambio	NO	Uso y Apropiación	Abierta, se requiere fortalecer los procesos de gestión de cambio para los nuevos proyectos.
B034	C06 - Gestión de Tecnología de la Información C02-Seguimiento y Medición	Crear	Establecer indicadores de monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI	NO	Uso y Apropiación	Abierta
B035	C06 - Gestión de Tecnología de la Información CO Comunicaciones	Crear	Establecer el Plan de comunicaciones donde se incluya la divulgación de los servicios de TI.	NO	Uso y Apropiación	Abierta
B036	C06 - Gestión de Tecnología de la Información CO – Talento Humano	Crear	Se debe de garantizar dentro del Plan anual de Capacitaciones temas de tecnología	NO	Uso y Apropiación	Cerrada, se articula con el PIC Plan institucional de Capacitación y entrenamientos a demanda solicitados por los usuarios.

Fuente: Propia, Superservicios

Al analizar las brechas identificadas, se observan 8 brechas equivalente al 22% de las iniciativas a actualizar y 28 equivalente al 78% a crear. Los elementos para actualizar, se refieren a que pueden estar presentes en la Superservicios, pero se requiere formular acciones para fortalecerlos u optimizarlos. En cuanto a los elementos a crear, éstos se refieren a elementos que no están presentes en la Superservicios y que se necesitan para mejorar el desempeño de los servicios o procesos; el 78% corresponden a crear y el 22% a actualizar.

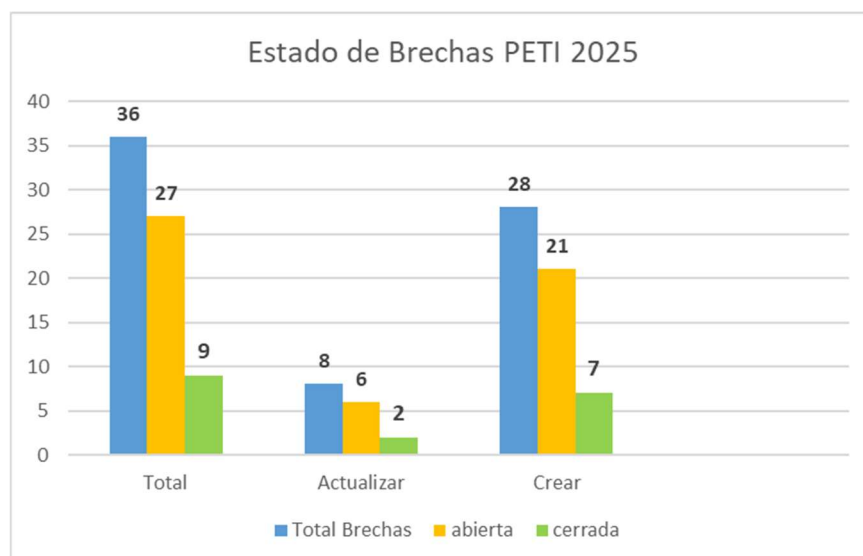
Ilustración 23 Brechas identificadas para crear o actualizar



Fuente: Propia, Superservicios

El análisis del estado de las Brechas del PETI para 2025 muestra que 27 de las 36 brechas totales se encuentran en estado abierto, lo que representa un 75%. Se tiene una proporción consistente en el estado de las brechas dentro de cada categoría, con el 75% en estado abierto:

Ilustración 24 Estado de Brechas 2025



Fuente: Propia, Superservicios

14.4. Sesión 14: Consolidar y priorizar las iniciativas de inversión

En el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), y basándose en la evaluación de brechas, necesidades identificadas con las áreas y la Planeación Estratégica de la entidad, la Superservicios ha actualizado las siguientes iniciativas clave para desarrollo en 2026:

Ilustración 25 Iniciativas Misionales PETI



Fuente: Propia, Superservicios

De lo anterior, se actualiza el catálogo de las iniciativas, incluyendo las nuevas propuestas identificadas:

Tabla 40 Catálogo de iniciativas

INICIATIVA
Modelo de madurez
ERP_CRM
Fortalecimiento del SUI - Sistema Único de Información del sector de servicios públicos domiciliarios
Fortalecimiento de los sistemas de información
Normativos
Modernización de infraestructura de TIC
Relacionamiento con el ciudadano
DRP - Plan de Recuperación ante Desastres
Modelo de Datos Unificado - RUD
Sistema de Información Empresas Intervenidas – SIFE
Sistema de Información para la Gestión de Actuaciones Administrativas Sancionatorias - SIGAAS
Ventanilla única
Plan Rezago
Cronos 2.0
Nuevos Marcos Tarifarios
Centro de comando de Control social
Observatorio de Servicios Públicos

Gestores comunitarios AAA SIOCSAS
Sistema para Marco Diferencial de Energía (PROMAIL)
Reclamaciones
Modelo Aseo Bogotá

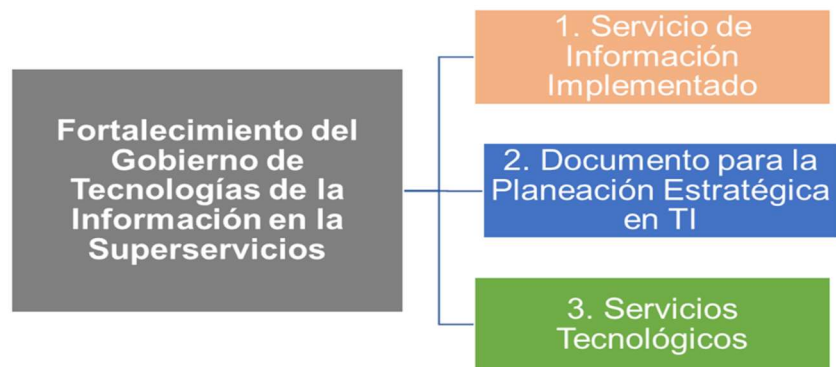
Fuente: Propia, Superservicios

14.5 Sesión 15 Proyección del Presupuesto

En esta sección, se presentan los recursos asignados para las iniciativas de transformación y Gastos de Operación la proyección 2023 -2026. Los datos presentados establecen el dominio presupuestal que debe planear Gestión de TI en el proceso de entrada en vigor del presente plan. Las cifras son presentadas en millones de pesos colombianos

Proyecto de Inversión 2023-2026

Ilustración 26 Proyecto de Inversión 2023 – 2026



Fuente: Propia, Superservicios

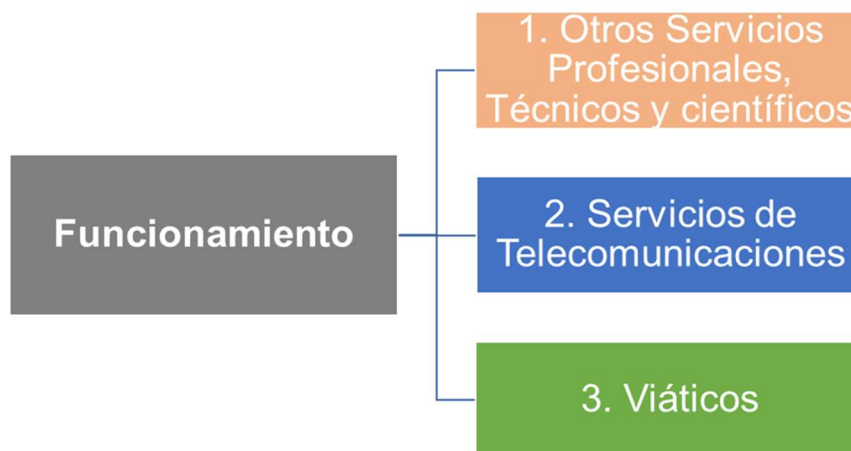
Tabla 41 Presupuesto del proyecto de inversión 2023- 2026

PRODUCTO	COSTO POR AÑO				TOTAL
	2023	2024	2025	2026	
Servicio de Información implementado	\$ 1.895.000.000,00	\$ 1.951.850.000,00	\$ 2.010.405.500,00	\$ 2.070.719.691,00	\$ 7.927.973.165,00
Documento para la planeación estratégica en TI	\$ 1.085.000.000,00	\$ 1.117.550.000,00	\$ 1.151.076.500,00	\$ 1.185.608.795,00	\$ 4.539.235.295,00
Servicios tecnológicos	\$ 9.029.000.000,00	\$ 10.100.000.000,00	\$ 10.980.000.000,00	\$ 11.470.000.000,00	\$ 41.579.000.000,00
	\$12.009.000.000	\$13.169.400.000	\$14.141.482.000	\$14.726.328.486	\$54.046.208.460

Fuente: Propia, Superservicios

Recursos de Funcionamiento

Ilustración 27 Recursos de Funcionamiento



Fuente: Propia, Superservicios

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Tabla 42 Rubros Funcionamiento 2025

RUBRO	FUNCIONAMIENTO
Maquinaria de oficina, contabilidad e informática	\$ 650.000.000,00
Servicios jurídicos y contables	\$ 100.200.000,00
Servicios profesionales, científicos y técnicos (excepto los servicios de investigación, urbanismo, jurídicos y de contabilidad)	\$ 5.297.892.869,00
Servicios de telecomunicaciones, transmisión y suministro de información	\$ 1.558.708.513,00
Viáticos	\$ 0,00
	\$ 7.606.801.382,00

Fuente: Propia, Superservicios

14.6 Sesión 16 Identificar los Planes de la Política de Gobierno Digital.

Como parte de los esfuerzos orientados al cumplimiento de la Política de Gobierno Digital la Superservicios ha abordado las siguientes líneas de acción:

- ❖ **Plan de integración al portal único del estado colombiano:** En la actualidad la Superservicios permanece articulada al dominio MINTIC, a través del portal web www.Superservicios.gov.co; así mismo se cuenta con el inventario de trámites y servicios del SUIT, sin embargo, no se encuentran incluidos diferentes trámites bajo el portal GOV.CO.
- ❖ **Plan para la Implementación de Servicios Ciudadanos Digitales:** La Superservicios ha identificado las brechas que tiene frente a la transformación de los trámites mediante el modelo de los servicios ciudadanos digitales (SCD) para avanzar sobre estos entornos digitales se ha identificado brechas tales como:
 - **Interoperabilidad**, mejorando las condiciones de intercambio de información. deben estar interconectadas y operar de manera articulada como un único gran sistema.
- ❖ **Plan de Seguridad y Privacidad de la Información:** La Superservicios, cuenta con un diagnóstico de seguridad de información el cual está en proceso de implementación al interior de la entidad y que permita fortalecer los diferentes procesos en su implementación y operabilidad desde las buenas prácticas de todo el recurso humano disponible en la misma.
- ❖ **Plan de Transformación Digital:** Las iniciativas del plan de transformación digital se encuentran incluidas dentro de las iniciativas propuestas en el PETI 2023-2026, orientadas al cumplimiento de

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

las estrategias presentes en el Plan Estratégico de Superservicios y al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026.

- ❖ **Plan de Racionalización de Trámites:** La Superservicios, formuló para la vigencia 2023, el plan de la Estrategia de Racionalización de Trámites, los cuales se encuentran integrados y aprobados a través de la plataforma SUIT y que permite ser garante dentro del plan de racionalización.
- ❖ **Plan de implementación de la ley 1712 del 2014 establecida en la Resolución 1519 el 2020:** Se viene dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, sin embargo, se viene generando aplicabilidad a la Resolución 1519 generando las mejoras a los diferentes anexos que la componen.
- ❖ **Plan Nacional de Infraestructura de Datos (PNID):** La Superservicios se encuentra en el desarrollo de la hoja de ruta del PNID, documento técnico de carácter estratégico y táctico liderado por el Gobierno colombiano (MinTIC, DNP y DAPRE) con la participación del sector privado, la academia y la sociedad civil, cuyo propósito central es definir y establecer la infraestructura de datos del Estado y las acciones necesarias para su gestión, implementación y sostenibilidad a través de una hoja de ruta. El PNID sienta las bases para el avance de la infraestructura de datos en el país y está acompañado por un esquema de seguimiento para garantizar la evaluación y el monitoreo continuo de sus propósitos.

Tabla 43 Catálogo de iniciativas de planes de la política de Gobierno Digital

Catálogo de Iniciativas de Planes de la Política de Gobierno Digital.						
ID	Nombre de la Iniciativa	Plan Asociado	Descripción	Área Líder	Áreas Involucradas	Brechas
IPGD001	Construcción del Modelo de la Arquitectura Empresarial para la Superservicios	Plan de Transformación Digital	Diseñar el Modelo de Arquitectura Empresarial para la Superservicios cumpliendo las políticas y lineamientos de Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (Min Tic)	OAPI	OTIC DESPACHO SUPERINTEN DENTE DELEGADAS	B004 B015 B024 B028
IPGD002	Diagnóstico e implementación de servicios de intercambio vinculados a los servicios digitales.	Plan de Implementación de Servicios Ciudadanos Digitales. Plan de Implementación	Diagnosticar e implementar en los sistemas de información, portal web, formularios que son utilizados con mayor frecuencia por los ciudadanos para	OPAI	OTIC DELEGADAS DUEÑAS DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS	B021 B024

Catálogo de Iniciativas de Planes de la Política de Gobierno Digital.						
ID	Nombre de la Iniciativa	Plan Asociado	Descripción	Área Líder	Áreas Involucradas	Brechas
		de la Ley 1712 del 2014 Resolución 1519	garantizar la accesibilidad conforme a la PGD.			
IPGD003	Implementación del MSPI	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la	OAPI	OTIC	B002 B030
IPGD004	PNID	Plan Nacional de Infraestructura de Datos (PNID)	Definir y establecer la infraestructura de datos del Estado y las acciones necesarias para su gestión, implementación y sostenibilidad a través de una hoja de ruta.	OTIC	OARES OAPII	B012 B013 B014 B015 B016 B030

Fuente: Propia, Superservicios

14.7 Sesión 17 Construir la Hoja de Ruta

Para la construcción de la hoja de ruta se utilizarán las iniciativas desarrolladas en las siguientes sesiones: Sesión 14: Consolidar y priorizar las iniciativas de inversión, Sesión 15: Consolidar los gastos asociados a la operación y Sesión 16: Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital.

A continuación, presentamos el Roadmap con los insumos desarrollados durante la Fase 1, 2 y 3:

Ilustración 28 Roadmap del PETI 2023 - 2026.



Fuente: Propia, Superservicios

14.7.1 Aspectos de la estrategia de TI

Para el desarrollo de la estrategia se tuvo en cuenta la nueva estrategia de TI, construida en la sesión 11 del presente documento, la cual representa el modelo motivacional de la Entidad.

Business Motivation Model- BMM⁷

Ilustración 29 BMM de la Superservicios



Fuente: Propia, Superservicios

14.7.2 Factores externos e internos

Se toma en cuenta el desarrollo realizado en la sesión 7 analizar el entorno y la normatividad vigente que pueden afectar positiva y negativamente:

⁷ El modelo de motivación empresarial en la arquitectura empresarial proporciona un esquema y una estructura para desarrollar, comunicar y gestionar planes empresariales de manera organizada.

Tabla 44 Factores externos e internos

FACTORES EXTERNOS	FACTOR
POLÍTICOS	Cambio de la Normatividad, Estándares y políticas generados por MINTIC Se cuenta en esta administración con un gobierno que está comprometido con el cambio en las acciones para mejorar los procesos tecnológicos de la Superservicios.
ECONÓMICOS	Alto costo de la tecnología y recursos limitados
SOCIALES	Debilidad en las competencias específicas en tecnologías de 4ta Revolución Opinión y actitud de los usuarios de los servicios. Demografía
TECNOLÓGICOS	Desconocimiento en la implementación de las nuevas tecnologías de información. Grado de los cambios tecnológicos en la industria
AMBIENTALES	Desarrollo de tecnologías competitivas Nuevas alternativas tecnológicas que ofrece el mercado y que aportan al medio ambiente (disminución de papel, compra de hardware)

Fuente: Propia, Superservicios

14.7.3 Hoja de ruta

El Plan Estratégico de Transformación Digital (PETI) apalanca la formulación de proyectos específicos destinados a abordar las problemáticas relacionadas con los trámites de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). En un mundo cada vez más digitalizado, la modernización y digitalización de los procesos gubernamentales se han convertido en imperativos para garantizar un servicio público eficiente y accesible para todos los ciudadanos. La implementación de la Política de Gobierno Digital es esencial para promover la transparencia y la eficiencia en la administración pública, así como para brindar servicios digitales de confianza y calidad que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

Además, la planeación estratégica de la tecnología para la Transformación Digital (TD) es fundamental para aprovechar al máximo los recursos tecnológicos disponibles y para alinearlos con los objetivos gubernamentales. El PETI y los proyectos relacionados se convierten en herramientas metodológicas esenciales para que las entidades públicas desarrollen una planificación adecuada que permita habilitar, impulsar y mejorar la provisión de servicios digitales confiables y eficientes. También, facilitan la implementación de procesos internos seguros y eficaces, la toma de decisiones basadas en datos, el empoderamiento ciudadano a través de un Estado Abierto y la promoción del desarrollo de Territorios y Ciudades Inteligentes que aborden de manera efectiva los retos y problemáticas sociales de la

actualidad. En resumen, el PETI y los proyectos asociados son la hoja de ruta hacia un gobierno digitalizado y orientado al ciudadano que responda a las necesidades y expectativas de la sociedad en la era digital.

A continuación, se relaciona la hoja de ruta del PETI 2023-2026 actualizada, la cual contiene los proyectos que fortalecerá la Gestión de TI:

Ilustración 30. Hoja de ruta.

ID	INICIATIVA	ID	Proyectos o Entregables	2023				2024				2025				2026											
				TR 1	TR 2	TR 3	TR 4	TR 1	TR 2	TR 3	TR 4	TR 1	TR 2	TR 3	TR 4	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
IGTI001	MODELO DE MADUREZ	IGTI001 -01	Modelo de madurez																								
IGTI010	NORMATIVOS	IGTI012-01	Protocolo de IPV6																								
IGTI016	DRP	IGTI016-01	Definición de la Estrategia e Implementación del DRP																								
IGTI019	RUD	IGTI019-01	RUD																								
IGTI021	PROMAIL	IGTI021	PROMAIL																								
IGTI023	VENTANILLA ÚNICA	IGTI023	Plataforma de ventanilla única para gestión de PQRS – SSPD																								
IGTI024	SIFE	IGTI027	SIFE- Sistema de Información Fondo Empresarial																								
IGTI026	REZAGO	IGTI026	Rezago																								
IGTI020	GESTORES COMUNITARIOS AAA	IGTI020	SIOCSAS																								
IGTI025	CRONOS	IGTI025	Cronos Fase II																								
IGTI027	OBSERVATORIO	IGTI027	Observatorio																								
IGTI028	CENTRO DE COMANDO DE CONTROL SOCIAL	IGTI028	Centro de Comando de Control Social																								
IGTI029	NUEVO MARCO TARIFARIO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO NMTAA	IGTI029-1	NMTAA																								
IGTI031	SIGAAS	IGTI031	Sistema de Información para la Gestión de Actuaciones Administrativas Sancionatorias (SIGAAS)																								
IGTI033	SANCIONADOS	IGTI033	Sistema de Información SANCIONADOS																								
IGTI034	RECLAMACIONES	IGTI034	Reclamaciones																								

Fuente: Propia, Superservicios

La **iniciativa Nuevos Marcos Tarifarios para Aseo** se encuentra en la fase de especificación por parte del área, la iniciativa **Modelo Aseo Bogotá** continúa en levantamiento de requerimientos.

Estas iniciativas no se incluyen en la hoja de ruta ni en las fichas de los proyectos, debido a que no se cuenta con información precisa sobre tiempos, alcances y actividades por la formalización de la normatividad aplicable.

14.7.4 Fichas de Proyectos

A continuación, se relacionan las fichas de los proyectos del PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información), con el fin de proporcionar más información sobre cada uno de los proyectos incluidos en el plan.

14.7.4.1. Modelo de Madurez

Tabla 45 Modelo de Madurez

ID INICIATIVA	IGTI001	NOMBRE DE LA INICIATIVA	Modelo de Madurez
ID PROYECTO	IGTI001 -01	NOMBRE DEL PROYECTO	Modelo de Madurez
		Clasificación	Proyectos
Prioridad	Media	Recursos (\$)	Humano: Equipo de desarrollo Equipo de Servicios TI Equipo de Infraestructura Equipo de Gestión de Información Equipo de Proyectos y Arquitectura Equipo de Gestión TI
Alcance General	A partir del diagnóstico de madurez del Marco de Referencia de la Arquitectura Empresarial del Estado colombiano MRAE, en sus tres componentes: Modelo de la Arquitectura Empresarial MAE, Modelo de Gestión y Gobierno de TI - MGGTI, Modelo de Gestión y Proyectos de TI - MGPTI, identificar, desarrollar, implementar al interior de la SUPERINTENDENCIA todos los entregables y artefactos de cada modelo del marco, según las prioridades y capacidades de las áreas involucradas hasta lograr el nivel de adopción y madurez requerido para habilitar la generación de valor público.		
Alcance Vigencia 2023	En el 2023 se abordaba este modelo de madurez en los siguientes componentes: IGTI001. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TI. Construcción, actualización y seguimiento del PETI, Portafolio de los Proyectos de TI (incluyendo principios del MR), Construcción de Tablero de control de Indicadores para la evaluar la Planeación de la gestión de TI, Revisión e implementación de la Metodología de gestión de Proyectos de TI de la SSPD. IGTI002.Arquitectura de TI en el Marco de AE – OTIC IGTI003.MODELO DE GOBIERNO DE TI. Actualización e implementación del catálogo de Servicios de TI, Construcción de las Políticas de TI, Estructurar el Gobierno de TI: Gestión de Recursos, Entrega de valor, Alineamiento Estratégico, Gobierno de Riesgo, Medición de desempeño. IGTI004. GOBIERNO DEL DATO. Definir e Implementar el Gobierno de Datos de la SSPD IGTI006-01. SEGURIDAD INFORMÁTICA. Implementar los controles, políticas e identificación de riesgos para garantizar seguridad de la Infraestructura Tecnológica y la Protección de la Información conforme a los MSPI del MinTic.		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

	IGTI013-01. ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC. Estrategia de Uso y Apropiación de las TIC para los proyectos del PETI y la gestión de TI. IGTI018-01. Gobierno y Gobernanza de AE.
Alcance Vigencia 2024	Construcción, actualización y seguimiento del PETI, Portafolio de los Proyectos de TI (incluyendo principios del MR), Construcción de Tablero de control de Indicadores para la evaluar la Planeación de la gestión de TI, Revisión e implementación de la Metodología de gestión de Proyectos de TI de la SSPD.
Alcance Vigencia 2025	Diagnóstico y medición del avance de proyectos
Alcance 2026	A partir del diagnóstico de madurez del Marco de Referencia de la Arquitectura Empresarial del Estado colombiano MRAE, en sus tres componentes: Modelo de la Arquitectura Empresarial MAE, Modelo de Gestión y Gobierno de TI - MGGTI, Modelo de Gestión y Proyectos de TI - MGPTI, llevado a cabo en diciembre de 2025, identificar, desarrollar, implementar al interior de la SUPERINTENDENCIA, todos los entregables y artefactos de cada modelo del marco, que tiene bajo su responsabilidad la oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones - OTIC, según las prioridades y capacidades del área, hasta lograr el nivel de adopción y madurez requerido para habilitar la generación de valor público.
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Asociado al objetivo estratégico "5 Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público" El objetivo del proyecto es elevar el nivel de madurez de la SSPD a un nivel superior de 3,69
Indicador Meta	1. Indicadores del modelo de madurez MAE: Pasar del 3,51 al 3,65 de madurez MGGTI: pasar del 3,31 al 4,19 de madurez MGPTI: pasar de 2,31 a 3,24 de madurez

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Valor Público Esperado	Fortalecimiento de la capacidad de la Superintendencia para ofrecer servicios más eficientes, integrados y orientados al ciudadano, así como la transparencia, rendición de cuentas y toma de decisiones institucionales, mediante la adopción de buenas prácticas y el uso estratégico de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	"Formula"
------------------------	---	-----------

Areas Interfesadas /Stakeholders	OTIC OAPII OARES MINTIC Comité de gestión y desempeño institucional y DAFP
----------------------------------	--

Gerente del Proyecto (reporta avances)	Edgar Benavides	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	Enero del 2023	Fecha Fin estimada	Diciembre del 2026
Riesgos asociados	-Baja apropiación institucional del MRAE, generando resistencia al cambio y cumplimiento meramente formal. -Limitaciones de capacidad institucional, en talento humano, tiempo y competencias técnicas. -Falta de alineación y compromiso interáreas, que limite la implementación integral del modelo de madurez. -Baja calidad de entregables y evidencias, generando cumplimiento formal sin adopción real del modelo ni impacto en la generación de valor público.	Brechas Asociados	-Duplicidad de actividades y retrabajos por falta de estandarización e integración de procesos. -Limitado acceso y disponibilidad oportuna de la información asociada al proceso de la Oficina de Tecnologías de la Información-OTIC. -Tendencia en la ejecución de acciones reactivas en lugar de predictivas.
Costo Estimado	Presupuesto de Inversión y funcionamiento asociados a productos de Arquitectura del proyecto de inversión	Tiempo Estimado	4 años hasta finalizar el 2026
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

2024_001	30/3/2024	Yuliana Sanabria	Debido a que en el 2023 las actividades del Modelo de madurez se ejecutaban como iniciativas diferentes por cada equipo de trabajo, no se trataba como un proyecto, a partir de Junio del 2024 de por del Jefe de la OTIC que para efectos de planeación seguimiento y control del Modelo de madurez se tratara como un proyecto y se designa a Sofia López Como Gerente, por tanto. Para el periodo 2024-2026 el alcance del proyecto se actualiza al proyecto del IGTI001 cambiando el nombre de Planeación Estrategia a Modelo de Madurez, que involucra todas las iniciativas que se venían trabajando en el 2023.
2026_001	19/2/2026	Edgar Benavides	Teniendo en cuenta los resultados de la medición del modelo de madurez en diciembre de 2025 y una vez revisada la ficha existente del proyecto, se ajusta alcance 2026, se incluyen recursos, se ajusta indicador meta, valor público esperado, áreas interesadas, se incluyen riesgos asociados y brechas y se designa un nuevo gerente de proyecto para la vigencia 2026.
2026_002	19/03/2026	Edgar Benavides	Teniendo en cuenta los resultados de la medición del modelo de madurez en diciembre de 2025 y considerando los resultados de una simulación de la medición del modelo del modelo de madurez realizado en el mes de Marzo de 2026 con todos los equipos a cargo de los lineamientos del MRAE, se ajustan los indicadores meta, así como el nivel de madurez de la SSPD.

Fuente: Propia, Superservicios

14.7.4.2. Implementación del ERP/CRM Institucional

Tabla 46 Implementación del ERP/CRM Institucional

ID INICIATIVA	IGTI005	NOMBRE DE LA INICIATIVA	ERP_CRM
ID PROYECTO	IGTI005-01 IGTI011 -01	NOMBRE DEL PROYECTO	IMPLEMENTACIÓN DEL ERP/CRM INSTITUCIONAL.
Prioridad	Media	Clasificación	Entregable
		Recursos (\$)	

Alcance General	Adquirir, configurar, implementar e implantar un Sistema ERP (Enterprise Resource Planning) en la modalidad de software como servicio en nube (SaaS) con el fin de unificar las herramientas actuales y automatizar los procesos de la SUPERSERVICIOS incluyendo el componente CRM (Customer Relationship Management).	
Alcance Vigencia 2023	IGTI00501: Formular el proyecto de implementación de un ERP en la entidad en el marco de la simplificación y consolidación de la plataforma de software que permita la unificación de los procesos Financieros, Administrativos y de Talento Humano de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, llegando así hasta el levantamiento de requerimientos y la generación del estudio Previo junto con sus anexos previamente revisados y aprobados por la Secretaría General para el mes de Diciembre del 2023 con el objetivo de arrancar contratación del Software en el mes de Febrero del 2024 y contar con este contrato en Junio del 2024 y la implementación del proceso Financiero en pruebas para Diciembre del 2024. IGTI011-01: Evaluar las alternativas y opciones de Llevar a la nube en modalidad PaaS el SUI. realizar una suscripción a un ERP modalidad SaaS, contratar una suscripción a un CRM y o BPM para relacionamiento del ciudadano modalidad SaaS y migrar otras aplicaciones a la nube modalidad IaaS	
Alcance Vigencia 2024	Para la vigencia 2024 se realizará el proceso de selección y contratación del futuro contratista con fecha de terminación del contrato Julio 2026. Se realizará el acta de inicio del proyecto, la planeación general del proyecto y la ejecución de los hitos que se acuerden para la vigencia del 2024, así como la suscripción de las licencias SaaS del primer año.	
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.	
Indicador Meta	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI	"Formula"
Valor Publico Esperado	El ERP permitirá la unificación y automatización de los procesos Financieros, Administrativos, Planeación e Innovación Institucional de la entidad; con el fin de mejorar la eficiencia operativa entre las áreas, generando valor agregado a la institución contribuyendo de esta manera al objetivo estratégico institucional de "Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional" El CRM permitirá la unificación y automatización de procesos de atención a los trámites interpuestos por la ciudadanía y los grupos de interés con relación a la prestación de servicios públicos domiciliarios; esta estandarización en el flujo de trabajo permitirá agilizar la atención del gran volumen de trámites que ingresan por los diferentes canales dispuestos para tal fin.	"Formula"

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Áreas Interesadas /Stakeholders	Despacho del Superintendente Secretaría General Dirección Administrativa Dirección Financiera OAPII DPUGT OTIC OARES		
Líder del Proyecto (reporta avances)	Jennifer Carolina Cuellar Calvo Sofia López Ruiz	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	marzo del 2023	Fecha Fin estimada	Junio del 2026
Riesgos asociados	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LEMPymOFvIHVVeQXkE3SQwrbfVrhOe1/edit?usp=drive_link&ouid=108980815474008260861&rtpof=true&sd=true	Brechas Asociados	
Costo Estimado	\$ 18.888.870.452	Tiempo Estimado	19 meses
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
2023_001	15/12/2023	Jefe OTIC	Inclusión de los componentes CRM y Planeación al ERP
2023_002	1/03/2024	Jefe OTIC / Jurídica OTIC	Evaluación de alternativas de contratación convenio marco con Universidad Nacional ROTORR y ETB, la razón de esta decisión fue por que el proyecto se estructuró con la Tienda Virtual del Estado Colombiano TVEC, pero se derogó la vigencia de poder comprar por este medio.
2024_001	15/05/2024	Jefe OTIC / Jurídica OTIC	Cambio del esquema contratación licitación pública la razón es que ETB no tenía acuerdo con ORACLE solo con SAP y resultaba poco incluyente
2024_002	5/07/2024	Grupo de contratos	Solicita una semana adicional en el cronograma para revisar estudios previos

2024_003	25/07/2024	Grupo jurídico de la entidad	La dirección jurídica de la entidad da el lineamiento de volver a cotizar por SECOP II para hacer el proceso más inclusivo, esto mueve la firma del contrato del 15 de octubre al 20 de noviembre del 2024
2024_04	30/10/2024	Jefe OTIC	Se cierra el proyecto, debido a retrasos en los procesos y a prioridades institucionales.

Fuente: Propia, Superservicios

14.7.4.3. Fortalecimiento del SUI

Tabla 47 Fortalecimiento del SUI

ID INICIATIVA	IGTI007	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FORTALECIMIENTO DEL SUI
ID PROYECTO	IGTI007-01	NOMBRE DEL PROYECTO	Fortalecimiento del SUI
Prioridad	Alta	Clasificación	Proyecto
Alcance	Contratar una fábrica de software en la SSPD para optimizar la eficiencia y la calidad del sistema único de información (SUI). Este proyecto abarca la gestión integral de las actividades, desde la contratación y gestión de proveedores hasta la implementación y mantenimiento de las soluciones informáticas. Se utilizarán metodologías ágiles y/o tradicionales para garantizar un desarrollo rápido y adaptable, cumpliendo con todas las normativas vigentes para asegurar el correcto funcionamiento de las soluciones.		
Alcance Vigencia 2023	Fortalecer el SUI logrando los siguientes objetivos: 1. Robustecer el gobierno y la gobernanza de datos del Sistema Único de Información - SUI 2. Aumentar la explotación de los datos alojados en SUI que permitan la toma de decisiones en materia de servicios públicos 3. Actualizar tecnológicamente el SUI que permita ampliar la interoperabilidad entre los sistemas de información de los actores del sector IGTI014-01		
Alcance Vigencia 2024	Contratar al proveedor de la fábrica de software, la interventoría del contrato e iniciar la ejecución del proyecto con la definición de los requerimientos para el backlog		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Indicador Meta	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI	"Formula"	
Valor Publico Esperado		"Formula"	
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	José María Córdoba	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026
Riesgos asociados	"Link a matriz de riesgos"	Brechas Asociados	
Costo Estimado	Sin definir	Tiempo Estimado	
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
2024_001	30/03/2024	Yuliana Sanabria	Para el periodo 2024-2026 se continúa con el proyecto se incluye el alcance de IGTI014-01, que se encontraba duplicado en 2023
2025_001	11/11/2025	Jacqueline Marín	No se cumplió con el objetivo, ya que no se pudo contratar la fábrica de software por decisiones institucionales

Fuente: Propia, Superservicios

Tabla 48 Fábrica de Software – Intervenidas

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

ID INICIATIVA	IGTI007	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FORTALECIMIENTO DEL SUI
ID PROYECTO	IGTI007-02	NOMBRE DEL PROYECTO	Fábrica de Software - Intervenidas
		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Alta	Recursos (\$)	
Alcance	Gestionar e implementar con la fábrica de software el backlog de funcionalidades para intervenidas		
Alcance Vigencia 2023	NA		
Alcance Vigencia 2024	Identificar necesidades del área de intervenidas y crear el backlog para gestionar con la fábrica de software		
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Indicador Meta	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI		"Formula"
Valor Publico Esperado			"Formula"
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Jacqueline Marín	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026
Riesgos asociados	"Link a matriz de riesgos"	Brechas Asociados	
Costo Estimado	Sin definir	Tiempo Estimado	

Control de Cambios

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
2025_001	10/09/2025		Tras un proceso de revisión estratégica del portafolio de proyectos, se decidió suspender el desarrollo a partir del 10 de septiembre de 2025, con el fin de redirigir los esfuerzos hacia prioridades institucionales inmediatas y aprovechar soluciones existentes —tanto open source como licenciadas— disponibles en el entorno gubernamental. El cierre del proyecto se ejecutó de manera ordenada, dejando como resultado los activos documentales, las lecciones aprendidas y un conjunto de recomendaciones orientadas a apoyar futuras decisiones en materia tecnológica y de gestión de proyectos.

Fuente: Propia, Superservicios

Tabla 49 Fábrica de Software - Comunidades Organizadas

ID INICIATIVA	IGTI007	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FORTALECIMIENTO DEL SUI
ID PROYECTO	IGTI007-03	NOMBRE DEL PROYECTO	Fábrica de Software - Comunidades Organizadas
Prioridad	Media	Clasificación	Proyecto
Alcance	Crear SI. que permita recolectar y medir la gestión de las comunidades organizadas de suministro de servicios públicos		
Alcance Vigencia 2023	NA		
Alcance Vigencia 2024	Identificar necesidades de la Comunidades Organizadas y crear el backlog para gestionar con la fábrica de software		
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Indicador Meta	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI		"Formula"
Valor Publico Esperado			"Formula"

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Jaqueline Marín	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2024	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026
Riesgos asociados	"Link a matriz de riesgos"	Brechas Asociados	
Costo Estimado	Sin definir	Tiempo Estimado	
			Proyecto Ejecutado - Finalizado

Fuente: Propia, Superservicios

Tabla 50 Fábrica de Software – Consultoría SUI AAA

ID INICIATIVA	IGTI007	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FORTALECIMIENTO DEL SUI
ID PROYECTO	IGTI007-04	NOMBRE DEL PROYECTO	Consultoría SUI AAA - BID
		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Generar la visión de arquitectura para el rediseño del Sistema de Información SUI para atender los requerimientos funcionales de la delegada de SUI- AAA		
Alcance Vigencia 2023	NA		
Alcance Vigencia 2024	Elaborar los términos de referencia para la contratación de la implementación.		
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Indicador Meta	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI	"Formula"	

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Valor Publico Esperado		"Formula"	
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Jaqueline Marín	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2024	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026
Riesgos asociados	"Link a matriz de riesgos"	Brechas Asociados	
Costo Estimado	Sin definir	Tiempo Estimado	
			Proyecto Ejecutado - Finalizado

Fuente: Propia, Superservicios

14.7.4.4. Fortalecimiento de los Sistemas de Información

Desarrollo in House: Comunidades Organizadas

Tabla 51 Desarrollo in House: Comunidades Organizadas

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI008	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
ID PROYECTO	IGTI008-01	NOMBRE DEL PROYECTO	Desarrollo in House: "COMUNIDADES ORGANIZADAS"
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	El apoyo tecnológico consiste en desarrollar una nueva funcionalidad o software que permitirá actualizar la documentación en términos de organizaciones comunitarias de servicios de agua y saneamiento básico (OCSAS)		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Alexandra Torres	Área Líder	OTIC

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2023
			Proyecto Ejecutado - Finalizado

Fuente: Propia, Superservicios

● Estabilización Sistema Cronos

Tabla 52 Estabilización Sistema Cronos

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI008	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
ID PROYECTO	IGTI008-02	NOMBRE DEL PROYECTO	Estabilización Sistema Cronos
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Estabilizar el sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivos - CRONOS identificando y resolviendo de manera efectiva los problema o incidencia que actualmente afectan la disponibilidad, confiabilidad y rendimiento del sistema. Esto implica realizar acciones correctivas, preventivas y de mejora continua para garantizar un funcionamiento óptimo y sin interrupciones del sistema. Además, se busca minimizar los errores, aumentar la eficiencia operativa y mantener la integridad de los datos, asegurando así la satisfacción de los funcionarios y la continuidad de la prestación del servicio de manera eficaz y eficiente.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Jennifer Cuellar	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	junio del 2023
			Proyecto Ejecutado - Finalizado: 31/10/2023

Fuente: Propia, Superservicios

● Desarrollo in House: Migración Fábrica de Reportes SUI

Tabla 53 Desarrollo in House: -Migración Fábrica de Reportes SUI

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI008	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
ID PROYECTO	IGTI008-03	NOMBRE DEL PROYECTO	Desarrollo in House: -Migración Fábrica de Reportes SUI
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Migración de los 41 reportes priorizados de la fábrica de reportes a la herramienta POWERBI con las mismas características y especificaciones establecidas en cada uno de ellos, buscando como objetivo la actualización de la salida de información.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)		Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2023
			Proyecto Ejecutado - Finalizado: 30/12/2023

Fuente: Propia, Superservicios

- **Disponer información para analítica de datos**

Tabla 54 Disponer información para analítica de datos

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI008	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
ID PROYECTO	IGTI008-04	NOMBRE DEL PROYECTO	Disponer información para analítica de datos
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Realizar un prototipo de plataforma web con la versión gratuita que ofrece IdeaScale para la gestión de ideas de innovación pública, que le permita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y en especial a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional - OAPII contar con una mayor interacción con los ciudadanos, Se requiere que dicha plataforma cuente con la capacidad de capturar ideas de manera colaborativa, la posibilidad de evaluar y desarrollar ideas,		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

	la interacción con los ciudadanos, entre otros. Con el fin de desarrollar por lo menos 3 ideas de innovación y analítica.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)		Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2023
			Proyecto Ejecutado - Finalizado: 30/12/2023

Fuente: Propia, Superservicios

Tabla 55 Obsolescencia Tecnológica OAS

ID INICIATIVA	IGTI008	NOMBRE DE LA INICIATIVA	Fabrica Digital
	IGTI008-05	NOMBRE DEL PROYECTO	Obsolescencia Tecnológica OAS
ID PROYECTO		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Alta	Recursos (\$)	
Alcance	Realizar la evaluación y definición de estrategia de subsanación de obsolescencia tecnológica OAS		
Alcance Vigencia 2023	NA		
Alcance Vigencia 2024	OAS SUI - Evaluar, diagnosticar e implementar la estrategia para la subsanación de la obsolescencia tecnológica de las aplicaciones priorizadas		
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Indicador Meta	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI		"Formula"
Valor Publico Esperado			"Formula"
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Supervisión del Proyecto (reporta avances)	José María Córdoba	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	Marzo del 2024	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026
Riesgos asociados		Brechas Asociados	
Costo Estimado		Tiempo Estimado	
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio

Fuente: Propia, Superservicios

14.7.4.5. Normativos

Accesibilidad: Incorporar las funcionalidades de accesibilidad establecidas en la política de Gobierno Digital, en los portales, sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios de la entidad

Tabla 56 Accesibilidad

ID INICIATIVA	IGTI010	NOMBRE DE LA INICIATIVA	NORMATIVOS
ID PROYECTO	IGTI010-01	NOMBRE DEL PROYECTO	Accesibilidad Resolución 1519
Prioridad	Media	Clasificación	Proyecto
Alcance General	Incorporar las funcionalidades de accesibilidad establecidas en la política de Gobierno Digital, en los portales, sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios de la entidad resolución 1519		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Alcance Vigencia 2023	Pendiente por Definir en la vigencia 2024		
Alcance Vigencia 2024	Realizar los ajustes de brechas al portal institucional para cumplir con los requerimientos de la resolución 1519, Accesibilidad W3C y Gobierno Gov.co		
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Indicador Meta	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI	"Formula "	
Valor Publico Esperado		"Formula "	
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Líder del Proyecto (reporta avances)	Andrés Prada	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2024	Fecha Fin estimada	diciembre del 2025
Riesgos asociados	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1UQfc129Z3eklYjnv2ZSQm9taP-kkKKY/edit?gid=1766701594#gid=1766701594	Brechas Asociados	
Costo Estimado		Tiempo Estimado	
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	30/03/2024	Yuliana Sanabria	Para el 2024 se ajusta el alcance del proyecto
Proyecto Ejecutado – Finalizado: 12/12/2024			

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Fuente: Propia, Superservicios

- **Implementación y documentación de las fases del protocolo de IPV6 para los servicios definidos por la Entidad.**

Tabla 57 Implementación y documentación de las fases del protocolo de IPV6 para los servicios definidos por la Entidad

ID INICIATIVA	IGTI010	NOMBRE DE LA INICIATIVA	NORMATIVOS
ID PROYECTO	IGTI012-01	NOMBRE DEL PROYECTO	PROTOCOLO DE IPV6
Prioridad	Media	Clasificación	Proyecto
Recursos (\$)			
Alcance General	Implementación y documentación de las fases del protocolo de IPV6 para los servicios definidos por la Entidad		
Alcance Vigencia 2023	Diagnóstico del estado actual de la infraestructura Tecnológica de la Superintendencia de Servicios Domiciliarios para preparar el proceso de adopción del nuevo protocolo IPv6. Lo anterior siguiendo los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) descritos en la “Guía de Transición de IPv4 a IPv6 para Colombia”		
Alcance Vigencia 2024	Diagnóstico del estado actual de la infraestructura Tecnológica de la Superintendencia de Servicios Domiciliarios para preparar el proceso de adopción del nuevo protocolo IPv6. Lo anterior siguiendo los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) descritos en la - Guía de Transición de IPv4 a IPv6 para Colombia.		
Alcance Vigencia 2025	Diagnóstico del estado actual de la infraestructura Tecnológica de la Superintendencia de Servicios Domiciliarios para preparar el proceso de adopción del nuevo protocolo IPv6, validando el DHCP y DNS en modalidad dual Stack. Lo anterior siguiendo los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) descritos en la - Guía de Transición de IPv4 a IPv6 para Colombia.		
Alcance Vigencia 2026	Elaborar y consolidar el documento de cierre correspondiente a la presentación FURAG 2025, incluyendo los resultados, avances, evidencias y acciones de mejora. Estructurar y actualizar el Catálogo de Aplicaciones institucional, con el fin de centralizar la información de los sistemas y aplicativos de la entidad. Realizar pruebas de las aplicaciones en dual stack validadas en regional		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Indicador Meta	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI	>85%	
Valor Publico Esperado			
Áreas Interesadas /Stakeholders	Grupo de Infraestructura, Grupo de Sistemas de Información, Grupo de Servicios TI.		
Líder del Proyecto (reporta avances)	Carlos Parada – Carlos Gonzalez	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	2024	Fecha Fin estimada	Diciembre del 2026
Riesgos asociados	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XWX3Cqz3wj2cJR7705GRxJDpNbslrW5/edit?gid=1960058757#gid=1960058757	Brechas Asociados	FURAG 2027 Dependencia de software antiguo que no es compatible con IPv6. Gestionar IPv4 e IPv6 simultáneamente requiere doble configuración en protocolos de enrutamiento y firewalls, aumentando la complejidad y el riesgo de errores. Catálogo de aplicaciones no acorde a las necesidades de IPV6 para usuario final
Costo Estimado		Tiempo Estimado	
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	30/3/2024	Yuliana Sanabria	Para el periodo 2023 el proyecto tenía el código IGTI012-01
2	11/12/2025	Senaida Buitrago	Se ajusta el alcance para las vigencia 2026, teniendo en cuenta que durante la vigencia 2025, el personal de grupo de Infraestructura estaba a cargo del soporte nivel 1 y 2 de la Entidad. se establece EDT revisado el avance de la implementación en las vigencias 2023 y 2024.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

3	13/2/2026	Carlos Gonzalez	Se ajusta el alcance para las vigencia 2025, con entrega 2024 mas DHCP mas DNS, cumpliendo lo solicitado en el documento "FORMULARIO PREGUNTAS 2024 20032025" path alineado: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DrcaP4pgpt8pWwgsY1g0oalBF5dnMKtF/edit?gid=1553445343#gid=1553445343 en los hitos a entregar GDI219 al GDI221. Entrega para cumplir el FURAG y PETI.
4	3/3/2026	Carlos Gonzalez-Carlos Parada	Extensión de fecha de pruebas IPv6, debido a que este ítem en vigencias pasadas no se habia realizado en Furag 2024 y anteriores
5	12/3/2026	Carlos Gonzalez	Debido a que se tenia como referencia el Furag 2024, el path de entrega de evidencias del mismo cambio a: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1BlkTewkKTOCSZYWoZpuCVcyqyZ5CKdV referente al Furag 2025 ya resuelto y subido en el archivo solicitado por el MINTIC: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1trINLHzWshhkPpAlrbqmR8h9sKzIraZ2/edit?gid=1631058866#gid=1631058866
6	15/4/2026	Carlos Gonzalez	Para el Periodo 2026 y adelantándonos al furag de entrega 2027; se realizara la verificación de infraestructura dual stack, se adicionara el catálogo de aplicaciones front al cliente y los cuales deben cumplir con la adopción de protocolo IPV6 en Dual Stack.

Fuente: Propia, Superservicios

14.7.4.6. Modernización de Infraestructura de TIC

● Fortalecimiento integral de la plataforma de seguridad.

Tabla 58 Fortalecimiento integral de la plataforma de seguridad

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0011	NOMBRE DE LA INICIATIVA	MODERNIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC
ID PROYECTO	IGTI011 -02	NOMBRE DEL PROYECTO	Fortalecimiento integral de la plataforma de seguridad.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Lograr la adquisición de las herramientas de seguridad con las funcionalidades y configuraciones para mitigar y minimizar eventos de seguridad que impacten la infraestructura y los datos de la entidad.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Diego Moreno	Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	junio del 2023	Fecha Fin estimada	junio del 2025
			Proyecto Ejecutado – Finalizado

Fuente: Propia, Superservicios

● Escritorios virtuales en nube y/o DAAS

Tabla 59 Escritorios virtuales en nube y/o DAAS

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0011	NOMBRE DE LA INICIATIVA	MODERNIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC
ID PROYECTO	IGTI011 -03	NOMBRE DEL PROYECTO	Escritorios virtuales en nube y/o DAAS.
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Lograr crear 600 escritorios virtuales para los funcionarios de la entidad en la modalidad VDI o DaaS con el fin de permitir estandarizar máquinas por grupos de aplicaciones		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	John Rodríguez	Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	marzo del 2024	Fecha Fin estimada	septiembre del 2025

Fuente: Propia, Superservicios

● Fortalecimiento de la red wifi para soportar BYOD

Tabla 60 Fortalecimiento de la red wifi para soportar BYOD

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0011	NOMBRE DE LA INICIATIVA	MODERNIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC
ID PROYECTO	IGTI011 -04	NOMBRE DEL PROYECTO	Fortalecimiento de la red wifi para soportar BYOD
		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Lograr conectar los equipos a la Wifi de los colaboradores mediante autenticación por directorio activo		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Alexis Montoya	Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	julio del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026
Proyecto Ejecutado – Finalizado			

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Fuente: Propia, Superservicios

● **Migración de Servicio de Correo Electrónico y plataforma de Herramientas ofimáticas de la entidad**

Tabla 61 Migración de Servicio de Correo Electrónico y plataforma de Herramientas ofimáticas de la entidad

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0011	NOMBRE DE LA INICIATIVA	MODERNIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC
ID PROYECTO	IGTI011 -05	NOMBRE DEL PROYECTO	Migración de Servicio de Correo Electrónico y plataforma de Herramientas ofimáticas de la entidad
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Contratar de Servicio de Correo Electrónico y plataforma de Herramientas ofimáticas de la entidad incluyendo el componente de uso y apropiación de estas herramientas.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Carlos Ubaque	Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	julio del 2023	Fecha Fin estimada	junio del 2025
Proyecto Ejecutado – Finalizado			

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Fuente: Propia, Superservicios

14.7.4.7. Relacionamiento con el Ciudadano. Fase I (SAP – Silencio Administrativo Positivo)

Tabla 62 Relacionamiento con el Ciudadano. Fase I (SAP – Silencio Administrativo Positivo)

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0015	NOMBRE DE LA INICIATIVA	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
ID PROYECTO	IGTI015 -01	NOMBRE DEL PROYECTO	Relacionamiento con el Ciudadano. Fase I (SAP – Silencio Administrativo Positivo)
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	El apoyo tecnológico consiste en desarrollar una nueva funcionalidad o software que permitirá adelantar las actuaciones administrativas que lleva la Superintendencia Delegada de protección al Usuarios y la Gestión en territorio con el ánimo de hacer efectiva la ejecutoriedad de los actos administrativos, de conformidad con el régimen de servicios públicos y demás normas. El proyecto estará estructurado por FASES siendo la Primera Fase el proceso de Silencio Administrativo Positivo SAP.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Sandra Mejía Yuliana Sanabria	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2023
Proyecto Ejecutado – Finalizado en diciembre de 2023			

Fuente: Propia, Superservicios

14.7.4.8. DRP

Definición de la Estrategia e Implementación del DRP

Tabla 63 Definición de la Estrategia e Implementación del DRP

ID Iniciativa	IGTI016	NOMBRE DE LA INICIATIVA	Continuidad tecnológica
----------------------	---------	--------------------------------	--------------------------------

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

ID Proyecto	IGTI016-01	NOMBRE DEL PROYECTO	Proyecto DRP y Estrategia de Backup
Prioridad	ALTA	Recursos	Humano especializado, Servicios de nube(Privada o Publica) ,Solución de backup
Alcance	Contar con un mecanismo de aseguramiento de los sistemas de información y servicios tecnológicos críticos , garantizando respaldo seguro y recuperación ante incidentes.		
Objetivo general	Diseñar e implementar un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) y una estrategia de backup para la plataforma Tecnologica de la Entidad utilizando soluciones hibridas, que permitan asegurar la disponibilidad y recuperación de los sistemas y datos críticos ante cualquier evento disruptivo.		
Alcance Vigencia 2023	Establecer posibles controles de los sistemas de información y aplicaciones identificadas en el BIA y contar con un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) de TI		
Alcance Vigencia 2024	El alcance de este proyecto para el 2024 incluye: - Definir los procedimientos y responsabilidades en el DRP - Realizar pruebas del plan de DRP - Capacitar el personal en el DRP - Proponer la integración del DRP con el plan de continuidad del negocio de la entidad		
Objetivos específicos 2025	Durante la vigencia 2025, se realizó la FASE 1 – Levantamiento y Recopilación y la FASE 2 – Diseño de la Estrategia DRP y Backups (Definición del Plan), orientadas a identificar y clasificar los activos de información críticos, definir los parámetros de RTO y RPO, establecer la estrategia de recuperación y respaldo, y generar la documentación base del Plan de Recuperación ante Desastres. Identificar y clasificar los activos de información críticos de la Entidad. Implementar políticas de respaldo automatizado y seguro alineado con las mejores practicas. Definir parámetros de RTO y RPO por sistema, conforme a su nivel de criticidad. Establecer un plan de DRP soportado en infraestructura con capacidades de recuperación rápida. Crear un Comité de Continuidad del Negocio y realizar simulacros semestrales. Asegurar el cumplimiento de normativas y lineamientos.		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Fase 1, 2 (actualización), 3, 4 y 5 Objetivos específicos 2026	Verificar y actualizar , de ser necesario, la documentación y los entregables resultantes FASE 1 – Levantamiento y Recopilación; FASE 2 – Diseño de la Estrategia DRP y Backups (Definición del Plans, y se desarrollarán la FASE 3 – Implementación Técnica; FASE 4 – Pruebas de Recuperación y Validación de la Estrategia ; FASE 5 -Actualizar los activos de información críticos de la Entidad. Actualización y compilación de políticas de respaldo automatizado y seguro alineado con las mejores practicas. Actualizar RTO y RPO por sistema, conforme a su nivel de criticidad. elaboracion del plan de DRP soportado en infraestructura con capacidades de recuperación rápida. Crear un Comité de Continuidad del Negocio y realizar simulacros semestrales. Asegurar el cumplimiento de normativas y lineamientos.		
Indicador Meta	Porcentaje de avance cronograma	Fórmula	
Valor Publico Esperado	A Fortalecer la continuidad operativa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, garantizando que los servicios y sistemas de información críticos permanezcan disponibles, protegidos y recuperables ante eventos disruptivos, reduciendo el impacto sobre la prestación de los servicios misionales, asegurando la atención oportuna a la ciudadanía y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales y regulatorios de la Entidad.		Avance real/ avance proyectado
Areas Interesadas /Stakeholders	Toda la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	JOAN RENE CARVAJAL RAMIREZ	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	9/2/2026	Fecha Fin estimada	31-12-2026
Riesgos asociados	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-Du9jvPzgGEo6bqFXnoZCwHdYh6mjX37/edit?gid=1926493151#gid=1926493151	Brechas Asociados	Falta de respaldo seguro y automatizado de los sistemas de información críticos. Limitada capacidad actual para cumplir con los parámetros de RTO y RPO definidos. Riesgo de pérdida,

			indisponibilidad o corrupción de la información ante eventos disruptivos. Necesidad de actualización y ajuste del Análisis de Impacto al Negocio (BIA) frente a cambios en procesos, servicios y plataformas tecnológicas. Ausencia de pruebas periódicas y simulacros integrales que permitan validar la efectividad del DRP y su nivel de madurez.		
Costo Estimado	Los costos podrán ser estimados en la Fase 2 -Diseño de la Estrategia DRP y Backups (Definición del Plan)		Tiempo Estimado	Once (11) meses	
Control de Cambios					
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio		
1	30/10/2023	Camilo Carvajalino	Se hace necesario hacer la contratación en la vigencia 2023 ya que existe la posibilidad de recursos.		
2	30/3/2024	Yuliana Sanabria	Para el periodo 2023 el proyecto tenía el código IGTI012-01		
3	11/12/2025	Senaida Buitrago	Se ajusta el alcance para las vigencia 2026, teniendo en cuenta que durante la vigencia 2025, el personal del grupo de Infraestructura estaba a cargo del soporte nivel 1 y 2 de la Entidad. se establece EDT revisado el avance de la implementación en las vigencias 2023 y 2024.		
4	23/2/2026	Carlos González	Se ajusta el alcance para las vigencia 2026, referente a entrega de proyecto y necesidades.		
5	18/03/2026	Carlos González	Se esta realizando el levantamiento de informacion de inventario para llevar al planeacion y de los alineamientos de Bla si trabajamos con BIA 2022 o		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

			con un nuevo BIA generado 2026
--	--	--	--------------------------------

Fuente: Propia, Superservicios

Tabla 64 Migración de los servicios Tecnológicos a modalidad IaaS, PaaS y SaaS, de acuerdo con el resultado de la Arquitectura de TI

ID INICIATIVA	IGTI016	NOMBRE DE LA INICIATIVA	DRP
ID PROYECTO	IGTI016-02	NOMBRE DEL PROYECTO	Migración de los servicios Tecnológicos a modalidad IaaS, PaaS y SaaS, de acuerdo con el resultado de la Arquitectura de TI
		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance General	Garantizar la disponibilidad de la información y servicios migrados a la nube para la gestión de los sistemas de información prestados por la entidad		
Alcance Vigencia 2023	Establecer posibles controles de los sistemas de información y aplicaciones identificadas en el BIA y contar con un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) de TI		
Alcance Vigencia 2024	El Alcance de este proyecto es migrar el conjunto de aplicaciones SUI desde la infraestructura on-premise a la nube, con el fin de eliminar las dependencias tecnológicas existentes de obsolescencia y gastos adicionales a los servicios y mejorar la resiliencia del sistema para garantizar una respuesta más efectiva en caso de desastre.		
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.		
Indicador Meta	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI		"Formula "
Valor Publico Esperado			"Formula "
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Líder del Proyecto (reporta avances)	Carlos Ubaque	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	mayo de 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026
Riesgos asociados	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-Du9jvPzgGEo6bqFXnoZCwHdYh6mjX37/edit?gid=1926493151#gid=1926493151	Brechas Asociados	
Costo Estimado		Tiempo Estimado	
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	30/10/2023	Camilo Carvajalino	Se hace necesario hacer la contratación en la vigencia 2023 ya que existe la posibilidad de recursos.
2	30/03/2024	Yuliana Sanabria	Para el periodo 2024-2026 se ajusta el alcance del proyecto.

Fuente: Propia, Superservicios

● Fortalecimiento del SIGME a partir de la AE y BPM (Reingeniería de Procesos)

Tabla 65 Fortalecimiento del SIGME a partir de la AE y BPM (Reingeniería de Procesos)

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0017	NOMBRE DE LA INICIATIVA	Fortalecimiento del SIGME a partir de la AE y BPM (Reingeniería de Procesos)
ID PROYECTO	IGTI0017	NOMBRE DEL PROYECTO	Fortalecimiento del SIGME a partir de la AE y BPM (Reingeniería de Procesos)
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	El proyecto de fortalecimiento del SIGME a través de la AE y BPM aplica para todos los procesos de la entidad y comprende cinco fases de las cuales las primeras tres se realizarán en la vigencia 2023 (preparación, diagnóstico y diseño), la cuarta fase de actualización e implementación se desarrollará en la		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

	vigencia 2024, por último se generará una quinta fase para la evaluación y mejora continua de los procesos a partir del 2025		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Paola Tocora	Área Líder	OAPII
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	1/04/2024	Estefanía Nova	Se envió correo solicitado la eliminación en el PETI

Fuente: Propia, Superservicios

14.7.4.9. RUD: Almacenamiento-Procesamiento- Interoperabilidad

● RUD Almacenamiento-Procesamiento

Tabla 66 RUD Almacenamiento-Procesamiento

ID INICIATIVA	IGTI019	NOMBRE DE LA INICIATIVA	RUD
ID PROYECTO	IGTI019-01	NOMBRE DEL PROYECTO	RUD Almacenamiento-Procesamiento
		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance General	Para el 2026, implementar un Repositorio Único de Datos que centralice la información del sector de servicios públicos. Esto permitirá a la Superintendencia generar análisis predictivos y tomar decisiones estratégicas de forma ágil, impulsando así la creación de valor en el sector.		

Alcance Vigencia 2023	Realizar un prototipo de plataforma web con la versión gratuita que ofrece IdeaScale para la gestión de ideas de innovación pública, que le permita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y en especial a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional - OAPII contar con una mayor interacción con los ciudadanos. Se requiere que dicha plataforma cuente con la capacidad de capturar ideas de manera colaborativa, la posibilidad de evaluar y desarrollar ideas, la interacción con los ciudadanos, entre otros. Con el fin de desarrollar por lo menos 3 ideas de innovación y analítica.
Alcance Vigencia 2024	Contar con dos resultados de analítica descriptiva que responda a las necesidades de las Delegadas Lograr el uso y apropiación de la solución de analítica de información de la iniciativa seleccionada.
Alcance Vigencia 2025	El proyecto busca consolidar la arquitectura base del RUD a través de la implementación de procesos de extracción, transformación y carga (ETL/ELT) en entornos de nube pública, garantizando la integridad, disponibilidad, interoperabilidad y seguridad de la información conforme a los lineamientos técnicos y de gobierno de datos definidos por la SSPD y las políticas del MIPG y del Modelo de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE). Durante el tercer trimestre de 2025 se ejecutarán dos ejercicios completos de salida de información desde plataformas de nube pública, con el fin de validar la conectividad, el desempeño y la trazabilidad del proceso. Al cierre del año 2025 se prevé disponer de una solución de información operativa para las líneas de negocio Comercial y Financiera del SUI, así como un caso de analítica aplicada por área funcional que permita demostrar el valor y la utilidad del RUD como plataforma corporativa de datos.
Alcance Vigencia 2026	Alcance Vigencia 2026: Consolidación, Estabilización y Sincronización del RUD Descripción Técnica: Para la vigencia 2026, el proyecto se enfocará en dar continuidad estratégica a los objetivos iniciados en periodos anteriores, centrando los esfuerzos en la construcción avanzada y optimización de los procesos de extracción, transformación y carga (ETL) bajo el entorno de nube institucional. El propósito fundamental es lograr la estabilización y sincronización definitiva del modelo de datos y sus esquemas, asegurando la coherencia arquitectónica y la integridad de la información centralizada en el Repositorio Único de Datos (RUD). Fases y Prioridades: Primer Semestre (Continuidad de Tópicos): Al igual que en la vigencia 2025, donde

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

	se adelanto los tópicos comercial y financiero, así mismo se continua con la ejecución y seguimiento de los componentes Técnicos, Operativos y Administrativos priorizados. Esto incluye el refinamiento de la gobernanza sobre la infraestructura de nube y la formalización de los protocolos administrativos que garantizan la sostenibilidad operativa del sistema. Segundo Semestre (Optimización y Sincronización): Se centrará en el despliegue de los procesos de sincronización automática de esquemas y la validación del modelo de datos frente a las necesidades de analítica predictiva de las Delegadas, cumpliendo con el objetivo general de generar valor estratégico para la Superintendencia. Resultados Esperados: Infraestructura de Nube Estabilizada: Entorno de procesamiento configurado y escalable según la demanda de datos del sector. Procesos ETL/ELT Robustos: Implementación de flujos de datos automatizados que garanticen la disponibilidad y seguridad de la información conforme al Modelo de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE). Sincronización del Modelo: Esquemas de datos unificados y sincronizados que eliminen silos de información y permitan análisis transversales ágiles.	
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.	
Indicador Meta	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI	"Formula"
Valor Publico Esperado		"Formula"
Areas Interesadas /Stakeholders	Superintendencias Delegadas, Superintendente	

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Líder del Proyecto (reporta avances)	Dolly Diaz Molano	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero de 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026
Riesgos asociados	https://docs.google.com/spreadsheets/d/14He7nimQjLTtVjByOiOvdFH8gZwFgvacu/edit?gid=1903204963#gid=1903204963	Brechas Asociados	
Costo Estimado		Tiempo Estimado	
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	30/3/2024	Yuliana Sanabria	El proyecto IGTI008 de 2023, para el periodo 2024-2026 el proyecto continúa con el código IGTI019-01 RUD_Interoperabilidad-Almacenamiento-Procesamiento-Visualización
2	8/8/2025	Lenni Durbay Muñoz	Se ajusta alcance del proyecto y nombre de los interesados para vigencia 2025
3	11/8/2025	Pedro Fabián Pérez	Se ajusta redacción detallada del alcance general, se amplía el alcance 2025 de acuerdo a las solicitudes del Ingeniero Fabrizio Bolaños
4	13/11/2025	Dolly Díaz Molano	Se ajusta redacción detallada del alcance general, se amplía el alcance 2025 de acuerdo a las directrices de la Jefatura de OTIC

Fuente: Propia, Superservicios

14.7.4.10. Gestores Comunitarios

Tabla 67 SIOCSAS

ID INICIATIVA	2025-IGTI020	NOMBRE DE LA INICIATIVA	SIOCSAS
ID PROYECTO	2025-IGTI020	NOMBRE DEL PROYECTO	OCSAS
		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance General	El proyecto contempla el diseño, desarrollo e implementación de una plataforma digital basada en Houndoc, una plataforma de inteligencia que combina búsqueda cognitiva + "machine learning" o aprendizaje automático, para trabajar con datos no estructurados: documentos, audios, vídeos, imágenes, redes sociales, texto libre, que facilite el reporte, validación y análisis de información por parte de aproximadamente 1.900 organizaciones comunitarias prestadoras de servicios públicos rurales, incorporando: • 8 formularios dinámicos e intuitivos para captura de datos • Sistema de autenticación: SUA (Sistema Único de Acreditación) • Validación inteligente mediante AWS Bedrock • Persistencia de datos en AWS S3 y Oracle (SUI) • Capacidades de analítica con dashboards, motor de búsqueda, chatbot y notebooks. Además se contempla que los formularios cumplan con los requisitos de seguridad, monitoreo, auditoría y documentación técnica y costo eficiente en la nube AWS, todo esto conforme a los lineamientos de la Superintendencia.		

Alcance Vigencia a diciembre 2025	Corresponde al Refinamiento y entrega en ambiente productivo 8 formularios Componentes y entregables clave del MVP: ✓ Implementación de formulario(s) priorizados en Houndoc – AI Forms ✓ Ingesta inicial de datos en AWS S3 ✓ Proceso de validación automatizada básica con AWS Lambda ✓ Persistencia preliminar de datos validados ✓ Autenticación mediante SUA (Sistema Único de Acreditación) ✓ Primer dashboard operativo con métricas básicas de procesamiento ✓ Seguridad y observabilidad iniciales (KMS, CloudWatch, Logs) Esta fase debe permitir probar flujos completos de captura-validación-análisis-consulta con usuarios prestadores reales de la Superservicios.
Alcance Vigencia a marzo de 2026	Ampliación del alcance funcional hasta cubrir la totalidad de los componentes definidos: ✓ Los 8 formularios del sistema configurados y operativos ✓ Validación avanzada con IA (Bedrock con reglas complejas) ✓ Motor de búsqueda OpenSearch ✓ Dashboards interactivos en QuickSight con alertas preventivas ✓ Chatbot Nadia desplegado en producción ✓ Integración definitiva y continua con Oracle Database – SUI ✓ Gestión automatizada del ciclo de vida de la información en S3 ✓ Observabilidad mejorada (CloudTrail, GuardDuty, X-Ray) ✓ Documentación final, manuales y capacitación usuarios Esta fase permite la explotación estratégica de la información reportada por los prestadores para vigilancia y control.
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	El proyecto aportará directamente al cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con: ✓ Mejora en vigilancia, inspección y control de prestadores rurales ✓ Datos oportunos y verificados para decisiones regulatorias y preventivas ✓ Modernización tecnológica y simplificación del reporte para actores rurales ✓ Incremento de transparencia y disponibilidad de información pública ✓ Atención y asistencia a prestadores para evitar incumplimientos sancionables

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Indicador Meta	Tasa de formularios validados automáticamente		Formularios validados OK / Formularios enviados x 100 Meta Dic. 2025: 60% Meta Jul. 2026: ≥85%
Valor Publico Esperado	El proyecto generará impacto directo en el bienestar de comunidades rurales al: ✓ Mejorar la calidad y continuidad de acueducto, alcantarillado y aseo ✓ Fortalecer la gestión del riesgo y la sostenibilidad de los prestadores ✓ Generar información confiable y más temprana para intervención preventiva de la Superservicios. ✓ Reducir las barreras tecnológicas para las organizaciones comunitarias remotas. ✓Aumentar la eficacia del cumplimiento regulatorio Mejora la calidad de vida de las comunidades, al mejorar servicios públicos esenciales en zonas rurales y/o urbanas y rurales, según la caracterización de estos, condiciones dadas por la norma.		VPE = Valor Público Esperado IC = Impacto en calidad del servicio ICf = Impacto en generación de información confiable IG = Impacto en la gestión de los prestadores RT = Reducción de barreras tecnológicas CR = Mejora en cumplimiento regulatorio C = Cobertura del proyecto (número de organizaciones beneficiadas / total esperado) VPE=(0.8+0.7+0.75)×1900
Areas Interesadas /Stakeholders	Superintendencia Delegada para AAA Proyecto de Inversión OCSAS		
Líder del Proyecto (reporta avances)	Alexsandra Torres	Área Lider	OTIC

Fecha Inicio estimada	oct-25	Fecha Fin estimada	jul-26
Riesgos asociados	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_Fxb52QVejyaC71JfygxM7z2io5q3S_1/edit?gid=888836252#gid=888836252	Brechas Asociados	✓ Falta de información confiable y consolidada sobre prestadores comunitarios. ✓ Limitaciones tecnológicas para el registro y gestión de datos. ✓ Dificultad para realizar monitoreo y seguimiento efectivo por parte de la entidad. ✓ Procesos institucionales poco integrados o manuales. ✓ Impacto en la calidad y gestión de los servicios públicos en zonas rurales.
Costo Estimado	60,000,000	Tiempo Estimado	8 meses
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	27/10/2025	Alexsandra Torres	El proyecto , para el periodo 2025-2026 el proyecto continúa con el código IGT10XXX -SIOCSAS, se priorizan 8 formularios para el inicio de este proyecto: 1. Organización social 2. Tarifario y comercial 3. Financiero 4. Contribución especial 5. Técnico Acueducto 6. Técnico Alcantarillado 7. Técnico Aseo 8. Gestión del riesgo

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

2	13/1/2026	Alexsandra Torres	Por parte de la Jefatura se realiza cambio de Gerente de Proyecto. Para el periodo 2026 se trabajará en el refinamiento, actualización de los formularios que componen el proyecto. Toda vez que, por parte del Usuario Final se encontraron necesidades adicionales que considera necesarias implementar y se trabajara en una prueba piloto que se desea realizar con una muestra de 30 usuarios.
---	-----------	-------------------	---

Fuente: Propia, Superservicios

14.7.4.11. PROMAIL

Tabla 68 PROMAIL

ID INICIATIVA	IGTI021	NOMBRE DE LA INICIATIVA	PROMAIL- CANASTA DE COSTOS
ID PROYECTO	IGTI021	NOMBRE DEL PROYECTO	CANASTA DE COSTOS
		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance General	El proyecto contempla el diseño, desarrollo e implementación de una plataforma digital basada en Houndoc, una plataforma de inteligencia que combina búsqueda cognitiva + "machine learning" o aprendizaje automático, que permita la recepción, validación y disponibilidad de la información cargada por los prestadores de servicio correspondiente al lineamiento de canasta de costos , incorporando: • Sistema de autenticación centralizado LDAP RUPS • Validación inteligente mediante AWS Bedrock • Persistencia de datos en AWS S3 y Oracle (SUI) • Capacidades de analítica con dashboards, motor de búsqueda, chatbot y notebooks. Además se contempla que los formularios cumplan con los requisitos de seguridad, monitoreo, auditoría y documentación técnica y costo eficiente en la nube AWS, todo esto conforme a los lineamientos de la Superintendencia.		

Alcance Vigencia 2025	Corresponde a la entrega del Mínimo Producto Viable, garantizando funcionalidades esenciales: Componentes y entregables clave del MVP: ✓cargue de 14 formularios con la posibilidad de blindarlo para aceptar únicamente CSV para la validación de reglas, e incluso archivos ZIP si son muy pesados ✓ Ingesta inicial de datos en AWS S3 ✓ Proceso de validación automatizada básica con AWS Lambda ✓ Persistencia preliminar de datos validados ✓ ✓ Primer dashboard operativo con métricas básicas de procesamiento ✓ Seguridad y observabilidad iniciales (KMS, CloudWatch, Logs) Esta fase debe permitir probar flujos completos de captura-validación-análisis-consulta con usuarios prestadores reales de la Superservicios.
Alcance Vigencia 2026	Finalizar el ciclo de desarrollo y puesta en producción de los 14 formularios, Mínimo Producto Viable, probando los flujos completos de captura-validación-análisis-consulta con usuarios prestadores reales de la Superservicios. de acuerdo a las siguientes características del MVP: ✓cargue de 14 formularios con la posibilidad de blindarlo para aceptar únicamente CSV para la validación de reglas, e incluso archivos ZIP si son muy pesados ✓ Ingesta inicial de datos en AWS S3 ✓ Proceso de validación automatizada básica con AWS Lambda ✓ Persistencia preliminar de datos validados ✓ Autenticación mediante LDAP RUPS ✓ Primer dashboard operativo con métricas básicas de procesamiento ✓ Seguridad y observabilidad iniciales (KMS, CloudWatch, Logs)
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	El proyecto aportará directamente al cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con: ✓ Mejora en vigilancia, inspección y control de prestadores rurales ✓ Datos oportunos y verificados para decisiones regulatorias y preventivas ✓ Modernización tecnológica y simplificación del reporte para actores rurales ✓ Incremento de transparencia y disponibilidad de información pública ✓ Atención y asistencia a prestadores para evitar incumplimientos sancionables

Indicador Meta	Reducción de la tasa de rechazo de archivos por errores de validación	TRAE =(Número de archivos fallidos en la primera carga/Número total de archivos cargados)x 100
Valor Publico Esperado	El proyecto generará impacto directo en el bienestar de prestadores de servicio al: 1. Mayor Eficiencia Operacional: Se reemplaza el envío de información mediante correos electrónicos por un formulario de carga en línea (plataforma HDOC). Esto automatiza el proceso de recepción, lo que reduce la carga administrativa de la CREG y acelera el inicio del procesamiento de la información. 2. Mejora en la Calidad y Oportunidad de la Data: La arquitectura incluye un proceso de validación de datos en tiempo casi real (mediante funciones Lambda y AWS Glue con un Rules Engine). 3. Transparencia y Trazabilidad: Almacenar los archivos en AWS S3 y llevar el estado del formulario en Dinamo DB garantiza un registro claro (trazabilidad) de cada cargue y su procesamiento. La posibilidad de implementar un dashboard de consulta con AWS Athena permitirá a la CREG analizar y filtrar la información resultante por empresa (NIT) y por ID de cargue, haciendo más transparente el análisis regulatorio. 4. Seguridad y Acceso Controlado: Se implementa autenticación mediante la integración con el EldAP/RUPS existente, lo que asegura que solo los prestadores de servicio autorizados puedan acceder y subir su información. Esto protege la confidencialidad y la integridad de los	Formula: Valor Público Esperado (VPE) = (Calidad de la información + Eficiencia en la supervisión + Facilidad de reporte para prestadores) × Cobertura de prestadores Calidad de la información: reducción de errores y validación automatizada de datos. Eficiencia en la supervisión: mejora en la vigilancia, inspección y control mediante analítica y dashboards. Facilidad de reporte: simplificación del cargue de información para prestadores. Cobertura: número de prestadores que reportan información mediante la plataforma. Forma aún más sintética: VPE = Impacto en la calidad de datos + Mejora en supervisión + Simplificación del reporte.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

	datos.	
Áreas Interesadas /Stakeholders	Delegada de Energía y Gas Combustible Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	
Gerente del Proyecto (reporta avances)	Alexsandra Torres Suárez	Área Líder OTIC
Fecha Inicio estimada	nov-25	Fecha Fin estimada jul-26
Riesgos asociados	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_Fxb52QVejyaC71JfygxM7z2io5q3S_1/edit?usp=drive_link&ouid=117854954848827568485&rtpof=true&sd=true	Brechas Asociadas ✓ Baja calidad y validación de la información reportada. ✓ Falta de plataforma tecnológica integrada para recepción y análisis de datos. ✓ Limitaciones para el monitoreo y análisis oportuno de la información. ✓ Dificultades de los prestadores para reportar información sin errores.
Costo Estimado	\$ 200.000.000	Tiempo Estimado 7 meses
Control de Cambios		
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio
1	24/11/2025	Yaneth Lopez
		Descripción y Justificación del cambio El proyecto , para el periodo 2025 el proyecto continúa con el código IGTI021 - PROMAIL-CU, se priorizan 14 formularios de cargue para el inicio de este proyecto

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

2	28/1/2026	Alexsandra Torres Suárez	Para la vigencia 2026, continúa con la fase de pruebas del primer lineamiento de Canasta de costos de los 14 formularios y los ajustes correspondientes, para finalizar el ciclo de pruebas hasta llegar a la puesta en producción.
----------	-----------	--------------------------	---

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

14.7.4.12. Ventanilla única

Tabla 69 Ventanilla única

ID INICIATIVA	IGTI023	NOMBRE DE LA INICIATIVA	VENTANILLA UNICA
ID PROYECTO	IGTI023	NOMBRE DEL PROYECTO	PLATAFORMA DE VENTANILLA ÚNICA PARA GESTIÓN DE PQRS – SSPD
		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Alta	Recursos (\$)	Humano: 1. Líder/Arquitecto. 3. Ingenieros Desarrolladores. 1. Ingeniero Experto en Inteligencia Artificial 1. Analista de requerimientos y pruebas QA. 1. Infraestructura(acompañamiento de OTSI). Infraestructura: - Servidores EC2 (staging) - Almacenamiento S3 / OCI Object Storage - Base de datos RDS / Oracle Managed DB - Tráfico y balanceador (AWS/OCI)
Alcance General	Este proyecto responde a la necesidad institucional de modernizar, automatizar y centralizar los canales de atención ciudadana y gestión jurídica asociados a las PQRS, integrando procesos internos, inteligencia artificial y conexiones con sistemas existentes como CRONOS, SUI y correo electrónico.		

Alcance Vigencia 2025	El presente proyecto tiene como objetivo implementar y consolidar la plataforma Ventanilla Única de Gestión de PQRS como una solución centralizada, interoperable y escalable que permita la atención, procesamiento, seguimiento y resolución de las solicitudes ciudadanas (PQRS) recibidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Requerimientos funcionales generales - Registro y autenticación de usuarios - Recepción y clasificación de PQRS - Integración con CRONOS - Integración con el Sistema Único de Información (SUI) - Gestión de trámites internos derivados - Notificaciones y seguimiento - Administración general Requerimientos no funcionales generales - Seguridad y autenticación - Disponibilidad y continuidad - Rendimiento y capacidad - Escalabilidad - Mantenibilidad y trazabilidad - Accesibilidad y experiencia de usuario Requerimientos de Interoperabilidad - Integración con CRONOS (Gestión Documental) - Integración con SUI (Sistema Único de Información) - Integración con correo electrónico (Gmail API) - Interoperabilidad entre módulos internos - Consideraciones técnicas y formatos	
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnológicas de la información y las Comunicaciones.	
Indicador Meta	Exactitud de Clasificación Automática de Solicitudes por IA	Meta 2025 > 85%
Valor Publico Esperado	- Reducción en los tiempos de respuesta al ciudadano. - Mayor eficiencia en la clasificación y gestión de solicitudes. - Integración de fuentes de datos y trazabilidad de procesos. - Mejora de la transparencia y el control institucional.	
	Solicitudes clasificadas correctamente por IA / Total Solicitudes clasificadas por IA ×100	

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Áreas Interesadas /Stakeholders	Ciudadanos y usuarios de servicios públicos domiciliarios. Empresas prestadoras de servicios públicos. Oficina de Atención al Ciudadano. Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dirección de Gestión Corporativa.		
Líder del Proyecto (reporta avances)	Jorge Danilo Rueda	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	junio de 2025	Fecha Fin estimada	Junio de 2026
Riesgos asociados	1. Dificultades en la integración con CRONOS o SUI por falta de documentación o servicios estables 2. Limitaciones en el modelo de IA (exactitud, sesgo, falta de datos) 3. Inestabilidad de servicios de correo externos: 4. Cambio frecuente de requerimientos por parte de áreas usuarias 5. disponibilidad de usuarios clave para validaciones 6. Baja adopción institucional de la solución por desconocimiento o resistencia al cambio 7. Retrasos en la habilitación de ambientes 8. Falta de recursos técnicos temporales (licencias, dominios, acceso a servidores) 9. Carga excesiva sobre miembros clave del equipo (cuellos de botella)	Brechas Asociadas	- Procesos manuales en la recepción y clasificación de PQRS. - Falta de integración entre sistemas (correo, gestión documental, catálogos). - Baja trazabilidad y automatización de los flujos de atención.
Costo Estimado		Tiempo Estimado	13 meses
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	28/8/2025	Ricardo Fula Martínez	Diseño del Sistema final de Ventanilla Única

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

14.7.4.13. SIFE

Tabla 70 SIFE

		FICHA DEL PROYECTO	
ID INICIATIVA	IGTI024	NOMBRE DE LA INICIATIVA	SIFE
ID PROYECTO	IGTI024	NOMBRE DEL PROYECTO	SIFE- SISTEMA DE INFORMACION FONDO EMPRESARIAL
		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Alta	Recursos (\$)	Humano: 1. Líder/Arquitecto. 3. Desarrolladores. 1. Analista de negocios y tester. 1. Infraestructura (acompañamiento de OTSI). Infraestructura: - Servidor de base de datos, desarrollos, pruebas y producción. -Respositos en Azure Devops. -Ambiente de pruebas y producción en nube para desplegar
Alcance General	El Sistema de Información Fondo Empresarial - SIFE tiene como alcance el desarrollo e implementación de una plataforma institucional orientada a administrar el ciclo de las solicitudes de financiamiento de recursos presentadas por las entidades intervenidas ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La solución permitirá gestionar procesos de registro, validación, evaluación y aprobación mediante flujos de trabajo configurables soportados sobre un motor de workflows basado en eventos previamente desarrollado. El sistema contará con formularios desarrollados a la medida para cada etapa del proceso, cuya ejecución será parametrizada desde el motor de flujos de acuerdo con la configuración funcional definida para cada workflow. Asimismo, permitirá la administración de roles, perfiles, entidades y menús del sistema, garantizando control operativo, segregación de funciones y trazabilidad de las actuaciones realizadas durante la gestión de las solicitudes. Adicionalmente, el SIFE incorporará un componente transversal para la generación de reportes institucionales en formato Excel con filtros parametrizables y control de acceso por perfiles, facilitando la consolidación y exportación de información operativa y administrativa. De igual manera, integrará un componente de auditoría y trazabilidad implementado mediante servicios Spring Boot, orientado al registro y consulta de eventos operativos y técnicos ejecutados dentro de la plataforma. La arquitectura del sistema estará basada en .NET 9 para el backend principal, Angular para la interfaz web, Spring Boot para componentes transversales especializados y		

	PostgreSQL como motor de base de datos, soportando despliegues en infraestructura cloud y garantizando escalabilidad, seguridad, interoperabilidad y mantenibilidad de la solución.
Alcance Vigencia 2025	El Sistema de Información Fondo Empresarial - SIFE consiste en el desarrollo e implementación de una plataforma institucional orientada a administrar el ciclo completo de los recursos gestionados por el Fondo Empresarial. El sistema permitirá el registro de proyectos por parte de las entidades intervenidas, la evaluación técnica y financiera, la validación de indicadores de eficiencia, la aprobación por parte del Superintendente y la coordinación con la fiducia para el desembolso y registro de pagos, garantizando trazabilidad, transparencia y eficiencia en toda la gestión. El Sistema de Información Fondo Empresarial - SIFE aprovechará el motor de flujos basado en eventos previamente construido, lo que permitirá que cada etapa del proceso sea representada como un flujo configurable con disparadores (triggers) y acciones (llamadas HTTP, notificaciones, envíos de correo, ejecución en paralelo, entre otros). Además, contará con formularios a la medida, que facilitará la captura y validación de información mediante una interfaz visual amigable, adaptable a los distintos pasos de los procesos. La arquitectura del sistema estará basada en .NET Core para el backend, Angular para la interfaz y PostgreSQL como base de datos, soportando entornos on-premise y en la nube (Azure, AWS, OCI), y garantizando escalabilidad, seguridad y disponibilidad 7x24. Objetivos Específicos Desarrollar una interfaz web en Angular para el registro, gestión y seguimiento de solicitudes y proyectos Implementar un motor de ejecución de flujos en .NET Core que orqueste acciones de validación, evaluación, aprobación y notificación. Diseñar e implementar una base de datos relacional en PostgreSQL para almacenar proyectos, evaluaciones, indicadores y trazabilidad de procesos. Establecer un esquema de seguridad robusto con autenticación passwordless (sin contraseña), autorización por roles y encriptación de datos sensibles. Integrar mecanismos de registro y trazabilidad que permitan consultar el estado de ejecución de las solicitudes, detectar errores y aplicar políticas de reintento automático. Definir un entorno de implementación escalable, compatible con infraestructura on-premise y en la nube, garantizando la operación continua y la alta disponibilidad del sistema.
Alcance Vigencia 2026	El SIFE permite recibir la solicitud de financiamiento y llegar hasta las aprobaciones del comité. La solución incorporará formularios desarrollados a la medida, cuya ejecución será parametrizada desde el motor de workflows según la etapa y configuración del proceso. Asimismo, contará con control de roles, trazabilidad de actuaciones y administración de estados dentro de cada solicitud. Adicionalmente, se implementará un componente transversal para la generación de reportes institucionales en formato Excel con filtros parametrizables y control de acceso por perfiles, así como un componente de auditoría y trazabilidad para el registro y consulta de operaciones ejecutadas dentro del sistema, fortaleciendo el control operativo y la administración técnica de la plataforma.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnológicas de la información y las Comunicaciones.		
Indicador Meta	Sistema de SIFE en funcionamiento.	100%	
Valor Publico Esperado	Fortalecer la gestión integral de los recursos del Fondo Empresarial mediante la implementación del Sistema de Información del Fondo Empresarial (SIFE), el cual centraliza, estandariza y automatiza los procesos de registro, seguimiento y ajuste de los proyectos de financiamiento presentados por las entidades intervenidas. El SIFE garantizará la eficiencia, transparencia, oportunidad y trazabilidad de la información, permitiendo un control de los recursos, una adecuada gestión de metas Asimismo, facilitará a la dirección de empresas intervenidas y en liquidación - DEI un acceso ágil, organizado y equitativo a los trámites asociados al financiamiento, optimizando el uso de los recursos públicos y fortaleciendo la capacidad institucional de la Superintendencia. De esta manera, el sistema contribuirá a generar mayor confianza institucional, mejorar la supervisión y control, y aportar valor tanto a las entidades intervenidas como a la ciudadanía que confía en la correcta administración de los recursos públicos.		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Superintendente y Dirección de Empresas Intervenidas y el Liquidación		
Líder del Proyecto (reporta avances)	Balmiro Pallares	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	junio de 2025	Fecha Fin estimada	junio de 2026

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Riesgos asociados	https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1XcHmpcUb3uBHIEpqZeX7kl0PWTt1da9j?role=writer	Brechas Asociadas	1.Procesos fragmentados y manuales que generan mayor carga operativa y riesgo de errores. 2.Limitada trazabilidad y dificultad para dar seguimiento integral a los proyectos. 3.Baja transparencia y control en la gestión de los recursos del Fondo Empresarial. 4.Restricciones para responder con eficiencia a entidades intervenidas y entes de control.
Costo Estimado		Tiempo Estimado	12 meses
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	25/8/2025	Ricardo Fula Martínez	Diseño del Sistema final de workFlow
2	31/8/2025	Balmiro Pallares A.	Se ajusta el alcance de sistema, se valida y ajusta en valor meta y el valor publico esperado
3	24/9/2025	Balmiro Pallares A.	Se ajusta el documento enfocado a proyecto SIFE
4	30/1/2026	Balmiro Pallares A. Ricardo Fula Martínez	Definición del alcance para el 2026. Acotando el ciclo de las solicitudes hasta la aprobación del Comité, los indicadores definidos, módulo de pagos, evaluaciones y notificaciones
5	24/5/2026	Balmiro Pallares A. Ricardo Fula Martínez	Ajuste al alcance para el 2026.

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

14.7.4.14. Cronos 2.0

Tabla 71 Cronos Fase II

ID INICIATIVA		NOMBRE DE LA INICIATIVA	CRONOS FASE II
----------------------	--	--------------------------------	-----------------------

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

ID PROYECTO	IGTI025	NOMBRE DEL PROYECTO	Sistema Cronos Fase II
		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Media	Recursos (\$)	\$ 924.819.210
Alcance General	Ejecutar el diagnóstico integral, actualización de licenciamiento, parametrización y soporte técnico especializado del SGDEA (Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo), incluyendo capacitación funcional y técnica, garantizando la estabilización operativa del sistema.		
Alcance Vigencia 2026	Implementación Fase 2: • Atención y corrección de hallazgos derivados del diagnóstico de la Fase 1. • Seguimiento, monitoreo y estabilización definitiva del SGDEA. • Optimización de parametrizaciones para cubrir las necesidades evolutivas de la Entidad.		
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Optimizar los procesos de apoyo de la Entidad mediante soluciones tecnológicas para fortalecer la gestión institucional y potenciar la creación de valor público		
Indicador Meta	(Porcentaje de Cumplimiento de ANS en Estabilización) >= 95%		((Incidentes Resueltos a tiempo)/(Total Incidentes))X 100

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Valor Publico Esperado	Asegurar la continuidad en la prestación de los servicios del SGDEA frente a fallas tecnológicas. >= 90%	(Horas programadas - Horas de falla)/(Horas Programas))X 100	
Áreas Interesadas /Stakeholders	Dirección Administrativa / Gestión Documental / OTIC		
Líder del Proyecto (reporta avances)	Andrés Fernando Prada Suarez	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	febrero 2026	Fecha Fin estimada	31/12/2026
Riesgos asociados	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1c8Ppn1cR6WPLCcQwclmBSpYYDDp-K0qQ/edit?usp=sharing&ouid=111841391956241417871&rtpof=true&sd=true	Brechas Asociados	1. Brecha de Gestión de Requisitos y Control del Alcance: Riesgo asociado: Alcance No Definido (Scope Creep) y agotamiento prematuro de la bolsa de horas de desarrollo. 2. Brecha de Optimización de Recursos Técnicos y Financieros: Riesgo asociado: Desalineación en la ejecución del soporte básico vs. reactivo. 3. Brecha de Calidad y Estabilidad del Software (QA): Riesgo asociado: Fallas críticas en producción. 4. Brecha de Agilidad en la Gobernanza Técnica: Riesgo

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

			asociado: Latencia en toma de decisiones técnicas.
Costo Estimado	\$924.819.210	Tiempo Estimado	11 Meses
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	14/2/2026	Andrés Fernando Prada	Plan Cronos Fase II

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

14.7.4.15. Rezago

Tabla 72 Rezago

ID INICIATIVA	IGTI026	NOMBRE DE LA INICIATIVA	Mejoramiento de la Respuesta a trámites
ID PROYECTO	IGTI026	NOMBRE DEL PROYECTO	Plan Rezago
		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Media	Recursos (\$)	1. Equipo técnico evaluador (1 lider , 1 Desarrollador RPA 2. Infraestructura tecnológica mínima en la empresa piloto (computador, conexión a internet básica). 3. Herramientas de software libre preseleccionadas: Python, Power BI 4. Instrumentos para recolección de información (Modelo semantico de BBDD Cronos, Reuniones con la DPUGT,). 5. Espacios de capacitación virtual o presencial. 6. Reuniones con actores clave: OTIC, GTS, DPUGT
Alcance General	El proyecto busca sanear el SGDEA Cronos del "ruido operativo" generado por inconsistencias de migración y radicados gestionados por fuera del aplicativo. Fase 1 (Analítica): La OTIC cruzará bases de datos para identificar radicados aparentemente en rezago, pero con indicios de haber sido tramitados. Fase 2 (Ejecución Masiva): La OTIC ejecutará scripts para cambiar masivamente el estado a "Publicado Final". Condición Innegociable: La Fase 2 solo se ejecutará sobre los listados de radicados (Línea Base) que la DPUGT valide uno a uno y		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

	autorice formalmente mediante acta firmada, asumiendo la responsabilidad funcional y jurídica del cierre.
Alcance Vigencia 2025	Realizar el Diagnostico y un proceso Automático que permita reducir el rezago de casos en segunda instancia en el sistema documental, garantizando la depuración, clasificación y reasignación eficiente de expedientes conforme a la normatividad de la SSPD, con el fin de restablecer los tiempos de respuesta y asegurar la trazabilidad documental: 1. Diagnosticar el rezago histórico a corte diciembre 31 de 2025, identificando volumen, antigüedad y causas principales, etc. 2. Completar y estandarizar los campos críticos de la base de datos (TRD, sector causal, detalle causal) para garantizar calidad de la información. 3. Ejecutar procesos de limpieza, agrupación y clasificación de los casos para facilitar la toma de decisiones. 4. Aplicar criterios normativos para determinar qué casos se reasignan, se incorporan en expedientes existentes o se publican como finalizados.
Alcance Vigencia 2026	1. Extraer metadatos históricos de Cronos para detectar falsos positivos de rezago (ej. radicados abiertos con respuesta emitida por fuera del sistema o mal migrados). 2. Entregar a la DPUGT los listados consolidados para su validación misional. 3. Recibir de la DPUGT la línea base depurada y el acta de autorización de actualización masiva. 4. Desarrollar y ejecutar automatizaciones (Python/APIs) para pasar los radicados autorizados a estado "Publicado Final". 5. Desplegar tablero en Power BI para control técnico.
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Fortalecer la inspección, vigilancia y control mediante el uso de Tecnologías de la Información, recuperando la integridad de los datos del archivo electrónico y visibilizando el rezago real de la entidad.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Indicador Meta	Mide la proporción de radicados que la OTIC logró procesar y pasar exitosamente al estado "Publicado Final", respecto a la línea base que el área misional autorizó sanear.> 90%	$I_{meta}= (R_{procesados}/R_{autorizados}) \times 100$ * Rprocesados: Cantidad de radicados actualizados exitosamente a "Publicado Final" en el SGDEA Cronos por la automatización de la. * R_autorizados: Línea base (Cantidad total de radicados) que la DPUGT validó y autorizó formalmente mediante acta para su cierre masivo.	
Valor Publico Esperado	Volumen de radicados saneados para la transparencia y focalización institucional.	$VP = N_{pf}$ VP: Valor Público (el impacto total entregado a la entidad). Npf: Número total y absoluto de radicados (afectados por migración o gestión externa) que la OTIC actualizó exitosamente al estado de "Publicado Final".	
Areas Interfesadas /Stakeholders	Delegada de protección al usuario y Gestión Territorial y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.		
Líder del Proyecto (reporta avances)	Andrés Fernando Prada Suarez	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	2/2/2026	Fecha Fin estimada	30/6/2026

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Riesgos asociados	1. Retraso en Emisión de Concepto Jurídico 2. Limpieza Insuficiente de Base de Datos (Data Quality) 3. Indefinición de Reglas de Negocio en Mesa Técnica 4. Fallos Ocultos en Scripts Python o RPA en Producción 5. Rechazo en las Pruebas de Aceptación (UAT) 6. Desconexión o Fallas en Tablero de Monitoreo (Power BI)	Brechas Asociadas	1. Brecha cultural: Adopción deficiente del SGDEA por parte del área funcional (gestión por fuera del sistema). 2. Calidad de datos heredada de migraciones pasadas. 3. Dependencia absoluta de validación jurídica para intervención técnica.
Costo Estimado	\$ 63.600.000	Tiempo Estimado	6 meses
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	28/8/2025	Ricardo Fula Martínez	Plan disminución rezago
2	20/2/2026	Andrés Fernando Prada	Estimación Línea Base Plan disminución rezago 2026

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

14.7.4.16. Observatorio

Tabla 73 Observatorio

ID Iniciativa	IGTI027	NOMBRE DE LA INICIATIVA	TRANSFORMACIÓN DIGITAL
ID Proyecto		NOMBRE DEL PROYECTO	OBSERVATORIO DE SERVICIOS PÚBLICOS
Prioridad	ALTA	Recursos	Infraestructura disponible OTIC - Talento Humano, líderes funcionales y expertos en analítica y datos.
Alcance	El proyecto contempla el desarrollo e implementación versión inicial del Observatorio de		

Vigencia 2026	Servicios Públicos y de Escuela institucional de Servicios Públicos, orientados a fortalecer el acceso ciudadano a información estratégica, la analítica sectorial basado en los esquemas de la agenda definida por la Alta Dirección, y articulados bajo la Oficina de Planeación e Innovación, OARES y las Delegadas, y los procesos de formación y control social. Este estará enfocado en la exposición organizada de información, reportes e indicadores relevantes por cada tipo de servicio público domiciliario, bajo un enfoque práctico, accesible y de fácil consulta para la ciudadanía y los usuarios internos. De manera complementaria, la Escuela se orientará a disponer de una plataforma formativa inicial que permita consolidar capacidades institucionales y apoyar el fortalecimiento del control social. El desarrollo se realizará desde el componente tecnológico sin asignación presupuestal ni dedicación exclusiva de personal, priorizando el aprovechamiento de recursos técnicos existentes y el uso de la infraestructura disponible en las plataformas administradas por la OTIC. El Observatorio y la Escuela serán implementados como componentes integrados al sitio web institucional, alineados con los lineamientos digitales vigentes. Se evaluará su ubicación estratégica dentro del portal, considerando alternativas como: -Observatorio articulado al componente de Transparencia -Escuela articulada al componente de Participación Social Conforme a las directrices institucionales que se definan. El alcance del proyecto incluye: Tecnológico Definición de requerimientos y alcance detallado Desarrollo de mesas de trabajo técnicas para delimitar funcionalidades, responsables y características de los componentes asociados (visualización analítica, chatbot, Escuela/Moodle). Levantamiento de requerimientos mediante historias de usuario, como insumo para estructurar el alcance por fases. Habilitación del espacio web del Observatorio Implementación de un entorno web institucional para la publicación estructurada de reportes y productos organizados por tipo de servicio público. Definición de arquitectura de navegación y necesidades de almacenamiento, considerando que el Observatorio centralizará tableros, mapas, indicadores y documentación analítica
----------------------	--

Visualización de información e integración analítica

Centralización de tableros de control, mapas, indicadores y contenidos analíticos.
Integración progresiva con el geoportal institucional y recursos de análisis espacial disponibles en las plataformas vigentes de la Entidad.

Exploración de herramientas de interacción (Chatbot)

Evaluación de un chatbot orientado a interpretar cifras e indicadores del Observatorio en lenguaje ciudadano.
Componente distinto al chatbot existente de protección al usuario, cuya integración requerirá mesas técnicas especializadas.

Integración con el geoportal e interoperabilidad

Análisis de alternativas como ArcGIS Hub para potenciar el geoportal institucional, facilitar interoperabilidad con otras fuentes de información y asegurar sostenibilidad tecnológica mediante servicios en la nube de ArcGIS Online.

Componente Escuela: habilitación inicial de plataforma formativa

Gestión de requerimientos de infraestructura en AWS para implementar un módulo Moodle versión 5.0 o superior como base de la Escuela institucional.
Coordinación con el equipo de infraestructura de la OTIC para la instalación inicial, asignación de recursos, configuración técnica de máquina y componentes asociados (ej. bases de datos como MySQL).
Planeación eficiente del uso de recursos y créditos AWS disponibles, garantizando sostenibilidad operativa.

Articulación Escuela – Observatorio – Control Social

Realización de una mesa de trabajo previa a la solicitud formal de infraestructura, con el fin de coordinar necesidades técnicas, configuración en nube y lineamientos de arquitectura institucional.

Definición del alcance por fases para la Escuela, considerando:

Fase 1: instalación y habilitación inicial del módulo Moodle.

Fase 2: modelamiento formativo, licenciamiento adicional y evolución funcional.

Integración estratégica de la Escuela como instrumento para fortalecer el control social y la

	participación ciudadana.	
Objetivo general	Desarrollar e implementar la primera versión del Observatorio de Servicios Públicos y la Escuela institucional, como componentes integrados al sitio web de la Superintendencia, que fortalezcan la consulta ciudadana, la visualización analítica de información sectorial y los procesos de formación y control social, aprovechando la infraestructura tecnológica existente y la plataforma AWS administrada por la OTIC.	
Objetivos específicos 2026	Definir el alcance funcional y técnico del proyecto, mediante mesas de trabajo y levantamiento de requerimientos, estableciendo responsables y componentes priorizados. Habilitar el espacio web institucional del Observatorio, para la publicación estructurada de reportes, indicadores, mapas y productos analíticos organizados por tipo de servicio público domiciliario. Desarrollar un prototipo navegable del Observatorio, con meta de disponibilidad en el mes de mayo, que permita evidenciar resultados concretos en el corto plazo y sirva como base para su evolución futura. Integrar y centralizar información estratégica y analítica del sector, articulando reportes, tableros de control, geoportal institucional para fortalecer la interoperabilidad y sostenibilidad tecnológica. Implementar la fase inicial de la Escuela institucional, mediante la habilitación de un módulo Moodle en AWS en coordinación con la OTIC, y articular su desarrollo con el fortalecimiento del control social y la participación ciudadana.	
Indicador Meta	Versión 1,0 Observatorio y Escuela en producción	Fórmula
Valor Público Esperado	A través del desarrollo de la Versión 1.0 del Observatorio y la habilitación inicial de la Escuela institucional, la Superintendencia dispondrá de un espacio digital integrado que permitirá: -Facilitar la consulta clara y organizada de reportes, indicadores, mapas y productos analíticos sobre los servicios públicos. -Mejorar la comprensión de la información sectorial por parte de la ciudadanía, promoviendo la rendición de cuentas y el control social.	(hitos ejecutados/ hitos planificados)X100

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

	-Consolidar capacidades institucionales para la gestión del conocimiento y la formación, mediante una plataforma base de aprendizaje (Moodle).		
Brechas asociadas	-Brecha de acceso y disponibilidad de información sectorial -Brecha de visualización, análisis y comprensión de datos -Brecha de formación y gestión del conocimiento institucional		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Ciudadanos y usuarios de servicios públicos domiciliarios.		
	Empresas prestadoras de servicios públicos.		
	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional - OAPII/ Oficina de Administración de Riesgos y Supervisión - OARES, y Delegadas de la SSPD		
	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. SSPD		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES / OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INNOVACION INSTITUCIONAL	Área Líder	OTIC /OAPII
Fecha Inicio estimada	28/1/2026	Fecha Fin estimada	30/5/2026

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Riesgos asociados	-Limitaciones en capacidad operativa y disponibilidad de recursos humanos. -Falta de definición o ampliación del alcance. -demoras en la provisión y configuración de infraestructura en AWS. -dificultades en integración tecnológica e interoperabilidad. -baja apropiación y uso por parte de los usuarios finales.		
Costo Estimado		Tiempo Estimado	16 semanas
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	29/1/2026	Edgar Enrique Benavides C.	Generación y diligenciamiento de la ficha de proyecto.
2	8/2/2026	Senaida Stella Buitrago	Se ajusta el alcance definiendo los tiempos para la fase 1, versión 1.0 del Observatorio y la Escuela Institucional

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

14.7.4.17. Fortalecimiento Control Social

Tabla 74 Centro de Comando de Control Social

ID Iniciativa		NOMBRE DE LA INICIATIVA	Fortalecimiento Control Social
ID Proyecto	IGTI028	NOMBRE DEL PROYECTO	Centro de Comando de Control Social
Prioridad	ALTA	Recursos	
Alcance Vigencia 2026	Desarrollo integral de una plataforma web (Rediseño página web) que incluye: 1. Módulo de gestión y reporte para Vocales de Control. 2. Implementación de Chatbot con IA. 3. Repositorio dinámico de FAQ. 4. Foro moderado de participación ciudadana. 5. Visualizador de indicadores de Servicios Públicos por territorio y empresas prestadoras y sector servicios públicos domiciliarios (Tableros de analíticas) Abarca desde el diseño de arquitectura hasta la capacitación de usuarios finales.		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Objetivo general	Implementar un ecosistema digital de control social para empoderar a los Vocales de Control y ciudadanos mediante herramientas tecnológicas que faciliten la vigilancia, la resolución de dudas y la participación activa en la mejora de los servicios.	
Objetivos específicos	1. Desarrollar una herramienta para que los Vocales de Control se registren y reporten. 2. Automatizar la atención ciudadana mediante un Chatbot y sección de FAQ. 3. Fomentar la discusión pública y recolección de ideas a través de un Foro digital. 4. Implementar un tableros de indicadores, que suministren información relevante relacionada con los servicios públicos para los usuarios, que permita filtrar por territorio y empresa.	
Indicador Meta	Índice de Efectividad del Control Social (IECS): Mide el porcentaje de reportes ciudadanos y de vocales procesados con éxito.	Fórmula
Valor Publico Esperado	Aumento de la transparencia institucional, reducción de la asimetría de información entre el Estado/Empresas y el ciudadano, y fortalecimiento de la confianza civil en los mecanismos de vigilancia.	$\left(\frac{\text{Reportes Gestionados}}{\text{Total de Reportes Recibidos}} \right) \times 100$
Brechas asociadas	- Desarticulación entre ciudadanos y organismos de control - Demora en la atención de PQRS - Falta de herramientas técnicas para los Vocales de Control.	
Áreas Interesadas /Stakeholders	Ciudadanía en general	
	Empresas prestadoras de servicios públicos.	
	Vocales de Control	
	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	
	Delegada de Protección al Usuario y Gestión del Territorio	

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Supervisión del Proyecto (reporta avances)	JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	06 DE FEBRERO DE 2026	Fecha Fin estimada	30 DE JUNIO DE 2026
Riesgos asociados	- Baja adopción de la plataforma por parte de los ciudadanos - ataques de ciberseguridad al foro - saturación de solicitudes no pertinentes en el Chatbot.	Brechas Asociados	
Costo Estimado		Tiempo Estimado	2 meses (8 semanas, en fases iterativas)
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	5/2/2026	Andrés Fernando Prada	Generación y diligenciamiento de la ficha de proyecto.
2	2/5/2026	Senaida Stella Buitrago	Se gestiona un control de cambios, donde se adiciona la implementación de los tableros de indicadores (Monitor de Servicios Públicos), se ajusta el alcance y el tiempo de ejecución.

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

14.7.4.18. Sistema de Información para la Gestión de Actuaciones Administrativas Sancionatorias (SIGAAS)

Tabla 75 Sistema de Información para la Gestión de Actuaciones Administrativas Sancionatorias (SIGAAS)

ID INICIATIVA	IPGD001	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FORTALECIMIENTO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL
ID PROYECTO	2026-IGTI031	NOMBRE DEL PROYECTO	Sistema de Información para la Gestión de Actuaciones Administrativas Sancionatorias (SIGAAS)
		Clasificación	Proyecto

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Prioridad	Alta	Recursos (\$)	Humano: - Gerente del proyecto - Arquitecto - Ingenieros Desarrolladores. - Analista de requerimientos y pruebas QA. - Infraestructura(acompañamiento de OTIC). Infraestructura: - Servidores - Bases de datos
Alcance General	El proyecto SIGAAS comprende la evaluación, ajuste o desarrollo e implementación de una solución tecnológica institucional para la gestión integral de las actuaciones administrativas sancionatorias de las direcciones de investigación de Energía y Gas y de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, que permita registrar y administrar expedientes en curso e históricos, controlar términos legales, estandarizar el procedimiento sancionatorio, generar reportes operativos y analíticos, garantizar la trazabilidad de las actuaciones y la seguridad de la información, e integrar progresivamente el sistema con plataformas institucionales como Chronos y RUBPS, asegurando la continuidad, transparencia y sostenibilidad del proceso.		

Alcance Vigencia 2026	El sistema deberá cubrir el flujo completo del procedimiento administrativo sancionatorio, desde la decisión de apertura (pliego de cargos o indagación preliminar) hasta la firmeza del acto administrativo y su eventual traslado a cobro coactivo. Durante la vigencia 2026, el proyecto contempla la ejecución de las siguientes actividades: • Levantamiento y validación de requerimientos funcionales y no funcionales del sistema. • Evaluación técnica del aplicativo existente, incluyendo la revisión de la disponibilidad y condiciones del código fuente. • Diseño funcional y técnico del sistema SIGAAS. • Desarrollo o ajuste del sistema SIGAAS, de acuerdo con los requerimientos definidos. • Implementación de los módulos de gestión de expedientes en curso. • Implementación del módulo de gestión de expedientes históricos. • Implementación de funcionalidades para el control de términos legales del procedimiento sancionatorio. • Implementación de mecanismos de trazabilidad de las actuaciones administrativas. • Configuración de roles, perfiles y permisos de usuario. • Generación de reportes operativos básicos para la gestión y seguimiento de expedientes. • Integración inicial con RUBPS. • Definición del esquema de interoperabilidad con Cronos. • Puesta en producción del sistema SIGAAS. • Capacitación a usuarios clave de las direcciones de investigación involucradas.	
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnológicas de la información y las Comunicaciones.	
Indicador Meta	Documentación para la gestión de TI, publicada. 3,4 y 5	Meta 2026 > 100%

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Valor Público Esperado	Fortalecer la transparencia, eficiencia y control de la gestión sancionatoria de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante la automatización y estandarización del procedimiento administrativo sancionatorio, garantizando la trazabilidad de las actuaciones, el control oportuno de los términos legales, el acceso confiable a la información histórica y la generación de insumos para la toma de decisiones, el control social y el cumplimiento de las obligaciones de acceso a la información pública.			Documentación para la gestión de TI, publicada / Total Documentación publicada ×100
Áreas Interesadas /Stakeholders	• Dirección de Investigaciones de Energía y Gas ((usuarios principales del sistema – abogados sustanciadores). • Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo ((usuarios principales del sistema – abogados sustanciadores). • Delegados de las áreas misionales involucradas • Grupo de Sancionados y Cobro Coactivo. • Ciudadanía y entes de control (como beneficiarios indirectos)			
Líder del Proyecto (reporta avances)	Sandra Bibiana Cañón Nieto	Área Líder	OTIC	
Fecha Inicio estimada	febrero de 2026	Fecha Fin estimada	Junio del 2026	

Riesgos asociados	• Indisponibilidad o Compatibilidad del código fuente del aplicativo existente, lo que obligaría a un desarrollo desde cero. • Limitaciones técnicas para la interoperabilidad con Cronos. • Riesgos de seguridad y confidencialidad de la información, especialmente en documentos aportados por las empresas investigadas. • Falta de estandarización del lenguaje jurídico-procedimental, que impacte el desarrollo tecnológico. • Dependencia de conocimiento en personas específicas, si no se asegura documentación y transferencia efectiva. • Presión por plazos de entrega sin cierre adecuado de fases, afectando calidad y sostenibilidad.	Brechas Asociadas	• Ausencia de un sistema institucional único para la gestión integral del procedimiento sancionatorio. • Falta de estandarización del lenguaje y de las etapas del procedimiento administrativo sancionatorio. • Limitada capacidad de análisis y explotación de la información histórica para la toma de decisiones. • Insuficiente documentación técnica que garantice la sostenibilidad y continuidad del sistema.
Costo Estimado		Tiempo Estimado	4 meses
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	19/2/2025	Sandra Cañón	Fecha límite de entrega
2	13/3/2025	Sandra Cañón	Fecha límite de entrega, por actualización y ejecución de tareas de desarrollo.
3	10/4/2026	Sandra Cañón	Fecha límite de entrega, por actualización y ejecución de tareas de desarrollo.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

4	12/5/2026	Sandra Cañón	Actualización ID PROYECTO. 2026-IGTI031, Acorde a la información registrada en el Banco de Proyectos, para reportar en el PETI
---	-----------	--------------	--

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

14.7.4.19. Boletín Tarifario

Tabla 76 Boletín Tarifario

ID INICIATIVA	IGTI032	NOMBRE DE LA INICIATIVA	CONSTRUCCIÓN DEL MODELO DE VIGILANCIA DIFERENCIAL
ID PROYECTO	IGTI032	NOMBRE DEL PROYECTO	BOLETÍN TARIFARIO
		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Alta	Recursos (\$)	
Alcance General	El proyecto se centrará en desarrollar un sistema automatizado para la generación del boletín tarifario trimestral, enfocado en los costos de los componentes tarifarios de energía (generación, transmisión, distribución, comercialización, pérdidas y restricciones), tarifas aplicadas por estratos y usuarios no regulados.		
Alcance Vigencia 2025	Corresponde a la entrega del Mínimo Producto Viable, garantizando funcionalidades esenciales: Componentes y entregables clave del MVP: Integración de Fuentes Procesamiento de Datos Generación Automatizada de Contenido Análisis Descriptivo con IA Mecanismo de Edición Salida Final-Generación automatizada del documento PDF estático y publicable con la estructura y visualización mejorada para 2025 (incluyendo encabezados y paginación si se requieren)		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Alcance Vigencia 2026	Generación del Boletín tarifario con sus gráficas y componentes. Integración de Fuentes Procesamiento de Datos Generación Automatizada de Contenido Análisis Descriptivo con IA Mecanismo de Edición Salida Final-Generación automatizada del documento PDF estático y publicable con la estructura y visualización, incluyendo encabezados y paginación si se requieren.	
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	El proyecto aportará directamente al cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con: ✓ Monitoreo y seguimiento en la prestación de los servicios públicos como garantía de derechos, asegurando calidad, continuidad y eficiencia en la prestación. ✓ Datos oportunos y verificados para decisiones regulatorias y preventivas ✓ Modernización tecnológica y simplificación del reporte para actores rurales ✓ Incremento de transparencia y disponibilidad de información pública	
Indicador Meta	Tiempo de Generación (TTG)	Tiempo total transcurrido desde que la información está disponible en el SUI/XM hasta la generación del documento editable (Word/PDF) con el análisis de la IA, listo para la revisión final y ajustes.

Valor Publico Esperado	1. Transparencia y Disponibilidad de la Información Dimensión Valor Público Esperado Oportunidad en la Publicación Disponibilidad temprana y consistente del boletín tarifario trimestral. Certeza de la Fuente La información publicada es generada a partir de un flujo de datos estandarizado y validado (Arquitectura Medallón). Claridad del Análisis El análisis descriptivo generado por la IA es técnico, especializado y estandarizado, facilitando su comprensión. 2. Certeza Regulatoria y Vigilancia Dimensión Valor Público Esperado Vigilancia Reforzada La implementación de la lógica de validación de atípicos (Capa Silver) permite a la Superintendencia reaccionar rápidamente ante anomalías en el reporte de tarifas. Inspección Basada en Datos El sistema automatizado proporciona una base de datos Curada (Gold), limpia y lista para ser usada en investigaciones y auditorías. 3. Eficiencia y Enfoque Institucional Dimensión Valor Público Esperado Uso Óptimo de Recursos La reducción del 70% del tiempo de generación libera a los profesionales especializados de tareas manuales de extracción, cálculo y redacción. Modernización Tecnológica Adopción de una arquitectura de datos avanzada (Medallón en AWS) y el uso estratégico de la IA.	Valor Público = Transparencia + Vigilancia + Eficiencia operativa VP = Información oportuna + Análisis confiable + Reducción del tiempo de generación Ejemplo aplicado al proyecto Si el sistema logra: Reducir 70% el tiempo de generación del boletín Publicar información más rápido y confiable Permitir detección temprana de anomalías tarifarias Entonces se incrementa el Valor Público del proyecto porque: VP ↑ cuando TTG ↓ y la calidad y disponibilidad de la información ↑
Areas Interfesadas /Stakeholders	Usuarios funcionales profesionales de la Delegada de energía y Asesor del Despacho del superintendente	

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Líder del Proyecto (reporta avances)	Alexsandra Torres	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	diciembre 2025	Fecha Fin estimada	30 may 2026
Riesgos asociados	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YongdXWFPglExggCj4eLLQRPKEfs4tPv/edit?gid=2025426268#gid=2025426268	Brechas Asociados	Se definen se definen como la diferencia entre la situación actual y la situación esperada del proyecto. Para este proyecto se enfocan en: Oportunidad, Integración de datos, calidad de la información, Transparencia y tecnología. Reducir el tiempo de generación del boletín tarifario, mejorar la calidad de los datos, integrar las fuentes de información y fortalecer la capacidad tecnológica para la producción y publicación de información tarifaria.
Costo Estimado	78,000,000	Tiempo Estimado	4 meses
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	20/1/2026	Ana Milena Parra	Los usuarios funcionales de la Delegada de Energía, definen como nueva fecha de entrega del Boletín Tarifario correspondiente al cuarto trimestre del año 2025, el 01 de febrero del año 2026. Se considera terminada en fase I, con 67 gráficos y ajustes en la aleta de colores, a pesar de los ajustes pendientes que se priorizarán en la siguiente fase.
2	13/2/2026	Alexsandra Torres	A solicitud de la Jefatura de la OTIC, se realiza cambio de Gerente de proyectos. Se actualizan los documentos del proyecto para la vigencia 2026. Los usuarios funcionales de la Delegada de Energía, definen como nueva fecha de entrega del Boletín Tarifario correspondiente al cuarto trimestre del año 2025, el 30 de marzo del año 2026 - fase II. - El área usuaria incluye mas gráficos, 62 en total y solicita ajustes a 52 gráficos del boletín tarifario.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

3	16/3/2026	Alexsandra Torres	Debido a los ajustes adicionales solicitados y nuevos requerimientos se ajusta nuevamente la fecha de entrega del Boletín Tarifario correspondiente al cuarto trimestre del año 2025, al 30 de mayo del año 2026 - fase II. - El área usuaria incluye ajusta nuevamente las gráficas,dejando 50 en total.
---	-----------	-------------------	--

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

14.7.4.20. Sistema de Información Sancionados

Tabla 77 Sistema de Información Sancionados

ID INICIATIVA	IPGD001	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FORTALECIMIENTO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL
ID PROYECTO	2026-IGTI033	NOMBRE DEL PROYECTO	Sistema de Información SANCIONADOS
		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Alta	Recursos (\$)	Humano: 1. Gerente del proyecto 1. Arquitecto 1. Ingenieros Desarrolladores. 1. Analista de requerimientos y pruebas QA. 1. Infraestructura (acompañamiento de OTIC). Infraestructura: - Servidores - Bases de datos

Alcance General	El proyecto contempla el diseño, desarrollo e implementación de un nuevo aplicativo de sancionados, mediante la reconstrucción funcional del sistema actual y la modernización de su arquitectura, incluyendo la gestión integral del proceso sancionatorio, la implementación de servicios API, un modelo de datos normalizado, controles de validación, trazabilidad, interoperabilidad y documentación completa del sistema.
Alcance Vigencia 2026	Para la vigencia 2026, el alcance contempla el diseño, desarrollo e implementación de la Fase 1 del aplicativo de sancionados, incluyendo la arquitectura, modelo de datos, módulos base del proceso sancionatorio, pruebas, salida a producción y documentación, garantizando la operación inicial del sistema. El alcance de la solución tecnológica del nuevo aplicativo de sancionados comprende la definición, diseño, desarrollo e implementación de la Fase 1 del sistema, orientada a establecer la base funcional y técnica que permita soportar el proceso sancionatorio de la entidad. En esta fase se incluye la estructuración de la arquitectura tecnológica, el diseño del modelo de datos y la implementación de los módulos principales asociados a la gestión de expedientes, registro de sanciones, administración de resoluciones, notificaciones, firmeza y generación de obligaciones económicas. Así mismo, se contempla la configuración de parámetros, roles y usuarios, la implementación de controles de validación conforme a las reglas de negocio identificadas, y el desarrollo de funcionalidades básicas de consulta y seguimiento de los expedientes. Adicionalmente, se incluye la ejecución de pruebas funcionales y técnicas, la salida a producción de la Fase 1, y la entrega de la documentación asociada (manual de usuario, técnico y de desarrollador), garantizando la operación inicial del sistema y sentando las bases para su evolución en fases posteriores.
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Indicador Meta	Documentación para la gestión de TI, publicada. 3,4 y 5		Meta 2026 > 100%
Valor Publico Esperado	El proyecto genera valor público al fortalecer el control, trazabilidad y confiabilidad de la información asociada a las sanciones impuestas a prestadores de servicios públicos, mejorando la toma de decisiones y las funciones de inspección, vigilancia y control de la entidad.		Documentación para la gestión de TI, publicada / Total Documentación publicada ×100
Areas Interesadas /Stakeholders	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y al ciudadano.		
Líder del Proyecto (reporta avances)	Sandra Bibiana Cañón Nieto	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	febrero de 2026	Fecha Fin estimada	Mayo del 2026

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Riesgos asociados	El proyecto presenta riesgos asociados a la calidad e integridad de la información, la migración de datos, la definición de requerimientos, la disponibilidad técnica del sistema, la seguridad de la información, la gestión del cronograma y la adopción por parte de los usuarios, los cuales deben ser gestionados mediante estrategias de mitigación y control continuo.	Brechas Asociadas	Se identifican brechas tecnológicas (ausencia de código fuente y limitaciones de arquitectura), de información (inconsistencias y duplicidad de datos), funcionales (limitaciones en validaciones y consultas) y de gestión (falta de trazabilidad, documentación e interoperabilidad), que afectan la sostenibilidad y confiabilidad del sistema actual
Costo Estimado		Tiempo Estimado	4 meses
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	12052026	Sandra Cañón	Actualización ID PROYECTO. 2026-IGTI033, Acorde a la información registrada en el Banco de Proyectos, para reportar en el PETI

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

14.7.4.21. Nuevos marcos Tarifarios Acueducto y Alcantarillado NMTAA

Tabla 78 - Nuevos marcos Tarifarios Acueducto y Alcantarillado NMTAA

ID INICIATIVA	IGTI029	NOMBRE DE LA INICIATIVA	NUEVOS MARCOS TARIFARIOS - AA
ID PROYECTO	2026-IGTI029_1	NOMBRE DEL PROYECTO	NUEVOS MARCOS TARIFARIOS - AA
		Clasificación	Proyecto

Prioridad	Media	Recursos (\$)	Humano: 1. Gerente del proyecto 1. Arquitecto 2. Ingenieros Desarrolladores. 1. Analista de requerimientos y pruebas QA. 1. Infraestructura (acompañamiento de OTIC). Infraestructura: - Servidores - Bases de datos - Plataforma SUI
Alcance General	Diseñar, desarrollar e implementar una solución integral en el Sistema Único de Información (SUI) que automatice la captura, validación y procesamiento de información administrativa, técnica, operativa, comercial y financiera. El proyecto busca dar cumplimiento a los Nuevos Marcos Tarifarios (Proyecto de Resolución CRA 2025) para grandes prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado, garantizando que la Superservicios ejerza sus funciones de inspección, vigilancia y control (IVC) de manera eficiente.		
Alcance Vigencia 2026	El presente proyecto tiene como objetivo Diseñar, desarrollar e implementar una solución tecnológica en el Sistema Único de Información (SUI) que permita a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios reportar la información requerida para la aplicación y seguimiento de los Nuevos Marcos Tarifarios, en soporte de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Que incluye: • Habilitación de un aplicativo que permita la captura de información tarifaria de los prestadores de acueducto y alcantarillado (Grandes Prestadores) • Formularios NMTAA (De requerirse): • Transición Normativa: • Capacitación y Estabilización. Requerimientos Funcionales Generales • Registro y autenticación de usuarios • Integración con el Sistema Único de Información (SUI) • Gestión de Costos y Activos • Cálculo de Indicadores de Calidad Implementación de fórmulas. • Cargues de información por parte de los prestadores • Administración general Requerimientos No Funcionales Generales • Integridad de Datos: • Seguridad • Rendimiento • Auditabilidad Requerimientos de Interoperabilidad • Integración RUPS • Web Services		

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnológicas de la información y las Comunicaciones.		
Indicador Meta	Documentación para la gestión de TI, publicada. 3,4 y 5	Meta 2026 > 85%	
Valor Publico Esperado	• Confianza Ciudadana: Garantizar que las tarifas cobradas se ajusten estrictamente a la metodología legal. • Inclusión Social: Visibilización y formalización de los recicladores de oficio a través de sistemas de información oficiales. • Eficiencia Estatal: Reducción de tiempos de respuesta en las investigaciones administrativas por fallas en el reporte de información.	Documentación para la gestión de TI, publicada / Total Documentación publicada ×100	
Áreas Interesadas /Stakeholders	• Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. • Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo: Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado (DTAA) Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado. • Entidades Externas: CRA, Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT). • Usuarios Externos: Grandes Prestadores.		
Líder del Proyecto (reporta avances)	Ana Milena Parra Carrero – Ricardo Fula	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	febrero de 2026	Fecha Fin estimada	mayo 30 de 2026

Riesgos asociados	• Cambios Normativos de Último Minuto: Posibles ajustes en el texto final de las resoluciones de la CRA que obliguen a reprocesar el diseño de base de datos. • Cambio frecuente de requerimientos por parte de áreas usuarias • disponibilidad de usuarios clave para validaciones • Baja adopción institucional de la solución por desconocimiento o resistencia al cambio • Retrasos en la habilitación de ambientes • Falta de recursos técnicos temporales (licencias, dominios, acceso a servidores) • Carga excesiva sobre miembros clave del equipo (cuellos de botella) • Falta de recursos humanos Por temas de presupuesto y/o contratación.	Brechas Asociadas	* Los Marcos Tarifarios aún se encuentran en Proyecto de Resolución * Aplicación actual estática * No genera alertas * Infraestructura de Datos: Necesidad de ampliar la capacidad de almacenamiento por el detalle de activos requerido en los Nuevos Marcos. * Capacitación Técnica: Brecha de conocimiento en los prestadores sobre el uso de los nuevos formatos de reporte.
Costo Estimado	\$ 105.000.000	Tiempo Estimado	4 meses
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

14.7.4.22. Reclamaciones

Tabla 79 - Reclamaciones

ID INICIATIVA	NOMBRE DE LA INICIATIVA	Reclamaciones

ID PROYECTO	IGTI034	NOMBRE DEL PROYECTO	Reclamaciones
		Clasificación	Proyecto
Prioridad	Alta	Recursos (\$)	
Alcance General	Rastrear y consolidar la información de las reclamaciones de primera y segunda instancia a través del SUI. Pasar de un modelo fragmentado 5 formatos independientes por servicio a un formato único multiservicio en una sola tabla de base de datos. Esto incluye garantizar la unicidad de los registros (radicado, causal, detalle y tipo de respuesta) y articular el sistema SUI con las modificaciones requeridas en Cronos y la Ventanilla Única		
Alcance Vigencia 2026	Crear una herramienta de cargue que unifique los formatos fragmentados actuales, con fecha límite de despliegue en producción al 30 de junio de 2026. Posteriormente, realizar una integración estructurada con el SGDEA (Cronos). Finalmente, generar un método de extracción de datos que permita la realización de cruces de información, con el fin de generar analítica y reportes consolidados para dar seguimiento a las labores de Inspección, Vigilancia y Control (IVC)		
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Proporcionar la herramienta tecnológica para dar seguimiento a la Inspección, Vigilancia y Control (IVC) de toda la vía gubernativa, permitiendo a la Superintendencia monitorear las reclamaciones desde la primera instancia hasta la segunda instancia		
Indicador Meta	Medición del tiempo que duran las PQRs en resolución y el volumen de reclamaciones que llegan a segunda instancia ante la Superservicios para efectuar el control de IVC	$\% \text{ Recursos Interpuestos} = \frac{(\sum \text{Reclamaciones_totales_recibidas_ (Primera_Instancia)})}{\sum \text{Reclamaciones_trasladadas_a_SSPD_ (Segunda_Instancia))}} \times 100$	
Valor Publico Esperado	Centralizar la analítica de datos en una sola fuente (repositorio único) para las delegadas y simplificar la carga operativa de los prestadores multiservicios mediante un único cargue	$\text{Indice_de_Conflictividad} = (\sum \text{PQRs_recibidas_por_el_prestador} / \text{Total_de_suscriptores_del_prestador}) \times 1000$	
Áreas Interesadas /Stakeholders	DPUGT, DAAA, DEGC		
Líder del Proyecto	Andrés Fernando Prada Suarez	Área Lider	Jorge Luis Pereira / Luis Fernando Cáceres

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

(reporta avances)			
Fecha Inicio estimada	18/3/2026	Fecha Fin estimada	1/7/2026
Riesgos asociados	'Técnicos: - Complejidad en la integración simultánea de tres aplicaciones (SUI, Cronos y Ventanilla Única) - estabilizar los mecanismos de unicidad de datos Funcionales - Posible falta de experiencia de los usuarios funcionales de las delegadas para levantar ágilmente las historias de usuario en el formato TI-F-014	Brechas Asociados	El sistema actual opera con formatos fragmentados por servicio y carece de una "llave de relación" que integre la primera instancia con la segunda. Se requiere desarrollos para que Cronos y la Ventanilla Única soporten la nueva estructura
Costo Estimado		Tiempo Estimado	
Control de Cambios			
No. De cambio	Fecha del cambio	Nombre de quien realiza el cambio	Descripción y Justificación del cambio
1	24/2/2026	Andrés Fernando Prada	Creación Ficha Proyecto

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

14.8. Sesión 18 Definir las Comunicaciones del PETI

A continuación, se relacionan los medios de comunicación y actividades que se utilizarán para la divulgación y adopción del PETI en la SUPERSERVICIOS, cuya implementación se realizará de forma integrada con la estrategia de uso y apropiación, la cual corresponde a uno de los proyectos propuestos en el PETI.

Tabla 80 Grupos de interés Comunicaciones PETI

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

Grupo de interés	Descripción	Características
Ciudadanos	Los Grupos de Interés se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas.	Demográficas Geográficas Organizaciones (Comunitarias, sindical, asociaciones científicas, Sector Solidario, Cabildos y concejos comunales)
Funcionarios Contratistas Colaboradores		Personal que hace parte de la SUPERSERVICIOS tanto de planta como prestación de servicios.

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

Tabla 81 Comunicaciones PETI

	Mensaje	Grupo de Interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
Plan de Comunicaciones del PETI	Publicar el documento PETI completo	Ciudadanos	Página web	pdf	Gobierno Digital	Una vez esté aprobado, y cada vez que surja cambios del PETI
		Funcionarios Colaboradores Contratistas de la SUPERSERVICIOS	Página web – SIGME	pdf	Gobierno Digital	Una vez esté aprobado, y cada vez que surja cambios del PETI
	Elaborar piezas gráficas y contenidos para informar sobre los avances y novedades del PETI	Ciudadanos	Página web redes sociales	jpg, png	Grupo de Comunicaciones	Semestralmente
		Funcionarios Colaboradores Contratistas de la SUPERSERVICIOS	Página web redes sociales	Jpg, png	Grupo de Comunicaciones	Semestralmente
	Medir el nivel de entendimiento, adopción e importancia del PETI	Ciudadanos		Encuesta Digital	Grupo de Comunicaciones y Gobierno Digital	Anual
		Funcionarios Colaboradores Contratistas de la SUPERSERVICIOS		Encuesta Digital	Grupo de Comunicaciones y Gobierno Digital	Anual

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

14.9. Sesión 19 Construir el PETI

La construcción del PETI se realizó con los insumos desarrollados desde la sesión 1 hasta la 18 utilizando el marco de referencia IT4+ establecido por MinTic en su dominio de estrategia presenta la Guía G.ES.06 Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, según MINTIC (2019) el objetivo de esta guía es *“orientar a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, durante la elaboración de su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información”*.

15. CUARTA FASE PRESENTAR

En esta fase el Líder Estratégico de TI o quien haga sus veces presentará el Plan Estratégico de TI a la Alta Dirección de la entidad y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Al finalizar esta fase el PETI deberá estar integrado con el Plan de Acción Institucional y publicado en el sitio web de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el portal web <http://www.Superservicios.gov.co/>

15.1. Sesión 20 Definir el Seguimiento y Control del PETI

En esta sesión se construirán los indicadores que permitan hacer seguimiento y control sobre las iniciativas de inversión, los gastos de operación y las metas de la estrategia de TI.

- Indicador de eficacia para iniciativas de transformación: medir el progreso y cumplimiento de los proyectos o iniciativas de transformación, definidos en el PETI para la SUPERSERVICIOS.

Tabla 82 Indicador de Eficacia del PETI

INDICADOR DE EFICACIA		
Código	Nombre	Frecuencia de Medición
I_PETI_01	Medir la Ejecución del PETI	Anual
ID Meta	Nombre de la meta asociada	
OETI01	Consolidar un Gobierno de las TIC que impulse la ejecución de la estrategia de la SUPERSERVICIOS	
Variables		Fuente
Variable 1	Números de iniciativas ejecutadas	Matriz de Seguimiento de los proyectos.
Variable 2	Números de iniciativas formuladas	Mapa de Ruta
Formulación		
Números de iniciativas ejecutadas / Número total de iniciativas propuestas*100		

Rangos	
Bueno	De 80% a 100%
Intermedio	De 50% a 80%
Malo	De 0% a 50%

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

- Indicador de eficiencia de los gastos de operación: medir el progreso y cumplimiento

Tabla 83 Indicador de Eficiencia

INDICADOR DE EFICIENCIA		
Código	Nombre	Frecuencia de Medición
I_PETI_02	Medir la Ejecución de los Gastos Financieros	Anual
ID Meta	Nombre de la meta asociada	
OETI01	Consolidar un Gobierno de las TIC que impulse la ejecución de la estrategia de la SUPERSERVICIOS	
Variables		Fuente
Variable 1	Presupuesto ejecutado para las iniciativas del PETI	Proyecto de inversión Ejecución de los contratos
Variable 2	Presupuesto Asignado para las iniciativas del PETI	Proyecto de inversión Presupuesto Aprobado
Formulación		
Presupuesto Ejecutado /Presupuesto Aprobado*100		
Rangos		
Bueno	De 80% a 100%	
Intermedio	De 50% a 80%	
Malo	De 0% a 50%	

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

15.2. Sesión 21 Presentar el PETI

Se presentará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el PETI para su aprobación. Al final de esta fase se publicará el PETI aprobado y publicado en el en el sitio web de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el portal web <http://www.Superservicios.gov.co/>

15.3. Sesión 22 Validar equivalencias y Relación de Evidencias

Para el desarrollo de este PETI no aplica dado que se utilizó la última versión de la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI – Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital julio de 2019 Versión 2, en

 Superservicios	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2023-2026	 SIGME
--	---	---

donde se incorpora una metodología y se actualiza el contenido para la construcción del PETI con un enfoque de Arquitectura en la planeación de la Tecnología para la Transformación Digital.

16. CONCLUSIONES

- Para la construcción del PETI se aplicó la metodología en la arquitectura digital, es decir, se desarrollaron cuatro fases (4) con 23 sesiones, en el que se abordó y alinearon desde el diagnóstico hasta la construcción los dominios de: la estrategia TI, gobierno de TI, gestión de información, sistemas de información, servicios tecnológicos, y uso y apropiación de la tecnología aplicada a la entidad.
- A partir del diagnóstico de la situación actual de la Superservicios, donde se identificaron las deficiencias en la gestión de TI a través del modelo de madurez aplicado, se establecieron los parámetros para incrementar los niveles de relevancia alineados a los dominios establecidos en el marco de referencia, llevando a la entidad a cumplir con los lineamientos de gobierno digital.
- El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI para la SUPERSERVICIOS 2023-2026, se estructuró siguiendo la metodología establecida por MINTIC, cumpliendo con las Políticas de Gobierno Digital dentro del marco de la Transformación Digital que va de la mano con en el marco de referencia de Arquitectura Empresarial.
- Una vez construido el PETI para las vigencias 2023-2026, este fue remitido y expuesto ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para su validación y después del análisis y valoración realizado por cada uno de sus miembros fue aprobado en su totalidad para su ejecución, toda vez que cumplía con los lineamientos establecidos por MinTIC.
- El PETI se ha actualizado en cada vigencia con el avance presentado y las modificaciones en la hoja de ruta de acuerdo con las necesidades de la SSPD.