

MEDICIÓN DE INDICADORES PETI



Contenido

1. INDICADORES DE LA ESTRATEGIA DE TI.....	3
1.1 Indicador Nivel de ejecución del Plan Estratégico de TI.....	5
1.2 Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI	9
1.3 Número de nuevos servicios de TI implementados.....	10
1.4 Avance en la implementación de la Política de Gobierno Digital en la entidad	11
1.5 Porcentaje de utilización de los servicios de información.....	12
1.6 Porcentaje de utilización de los sistemas de información	13
1.7 Disponibilidad de Sistemas de Información.....	15
1.8 Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos en operación	17
1.9 Nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos	18
1.10 Número de interrupciones a la entidad debidas a interrupciones en el servicio de TI	19
1.11 Número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad.....	20
1.12 Porcentaje de restauraciones de datos exitosas.....	21
1.13 Porcentaje de procesos críticos de TI monitoreados en Incidentes de Seguridad de la Información	22
1.14 Número de horas de sensibilización al personal de la entidad en Seguridad y Privacidad de la Información	23

1. INDICADORES DE LA ESTRATEGIA DE TI

A continuación, se presentan los indicadores de la estrategia de TI, definidos en el PETI de la Alcaldía de Pereira:

	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD
1	Nivel de ejecución del Plan Estratégico de TI	Mide el nivel de avance en la ejecución de los proyectos y actividades del plan estratégico de TI de la entidad	Semestral
2	Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI	Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI que lo deberían recibir de acuerdo a la estrategia	Semestral
3	Número de nuevos servicios de TI implementados	Mide el número de nuevos servicios de TI implementados en el periodo del reporte	Semestral
4	Avance en la implementación de la política de gobierno digital en la entidad	Mide el avance en la Implementación de la política de gobierno digital en la entidad según los resultados obtenidos en FURAG, deben ser contrastados con los avances esperados de acuerdo al decreto 1078 de 2015 (Artículo 2.2.9.1.3.2).	Anual
5	Porcentaje de utilización de los servicios de información	Mide el uso efectivo de los servicios de información de la entidad	Semestral
6	Porcentaje de utilización de los sistemas de información.	Mide el uso efectivo de los sistemas de información de la entidad	Semestral
7	Disponibilidad de Sistemas de Información	Mide la disponibilidad de los sistemas de información que están en operación, con base en la plataforma tecnológica, durante un intervalo de tiempo de servicio acordado	Mensual
8	Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos en operación	Mide el porcentaje de servicios del catálogo servicios tecnológicos de la entidad que se encuentran en operación	Semestral
9	Nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos	Mide el nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos, en función de las incidencias reportadas vs. las incidencias resueltas en entornos productivos	Mensual
10	Número de interrupciones a la entidad debidas a interrupciones en el servicio de TI	Mide el número de interrupciones en el funcionamiento de la entidad ocasionadas por interrupciones en el servicio de TI en el periodo de medición	Semestral

11	Número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad	Mide el número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad	Semestral
12	Porcentaje de restauraciones de datos exitosas	Mide la efectividad de las restauraciones según el porcentaje de restauraciones de datos exitosas	Trimestral
13	Porcentaje de procesos críticos de TI monitoreados en Incidentes de Seguridad de la Información	Mide el monitoreo y desempeño de TI según el porcentaje de procesos críticos monitoreados	Semestral
14	Número de horas de sensibilización al personal de la entidad en Seguridad y Privacidad de la Información	Mide el número de sensibilizaciones para el desarrollo de competencias TI en el cumplimiento de los roles y responsabilidades de Seguridad y Privacidad de la Información	Anual

Tabla 1. Indicadores PETI - Alcaldía de Pereira

Se presenta la medición de los indicadores, durante la vigencia 2021:

1.1 Indicador Nivel de ejecución del Plan Estratégico de TI

Información	
Periodicidad	Semestral
Fuente	Plan estratégico de TI / Planes de acción TIC
Instrumento	Informes

No	Proyectos	Descripción Actividades Programadas	% Esperado 2020	Nivel de Ejecución II Semestre 2020	% Esperado 2021	Logro Ejecutado I semestre 2021	Nivel de Ejecución I Semestre 2021	Logro Ejecutado II semestre 2021	Nivel de Ejecución II Semestre 2021
1	Implementación del Ecosistema Digital y la Estrategia Gel hacia una Pereira Inteligente	Desarrollo y Operación de servicios nuevos de acceso a la información para la ciudadanía			100	50	50%	80	80%
		Adquirir los servicios de suministro de equipos de cómputo, partes, repuestos, periféricos y elementos de red; y lo relacionado con la adquisición y la actualización del software del Municipio de Pereira	100 %	100%					
		Implementación, adecuación, funcionamiento, seguimiento y mantenimiento de Zonas WIFI en el Municipio de Pereira	100 %	124%	100	50	50%	100	100%
		Implementación de la Fase 1 de la Plataforma SmartCity (Pereira			100	0	0%	100	100%

		Inteligente), que integra servicios para el ciudadano con interacción en tiempo real							
		Implementación Fase 1 del Sistema de Información Metropolitano de Transporte y Movilidad		100	0	0%	100	100%	
		Incrementar el índice de adopción del modelo de Arquitectura TI, con la implementación de políticas de eficiencia administrativa, racionalización del papel, teletrabajo, optimización de procesos del Municipio de Pereira	100 %	65%	100	50	50%	100	100%
		Implementación de la Estrategia Pereira Ciudad Inteligente con el apoyo para la formulación de proyectos y diferentes iniciativas, para la ampliación de la infraestructura tecnológica del municipio	100 %	5%	100	50	50%	100	100%
		Divulgación y Promoción de las TIC en el Municipio de Pereira		100	0	0%	80	80%	

2	Transformación Digital de los Procesos Misionales de la Alcaldía e Pereira	Asesoría especializada, estudios, desarrollo de proyectos para implementación de nuevos servicios			100	50	50%	100	100%
		Acompañamiento en ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos de la plataforma computacional, unidades de potencia regulada y la red de datos	100 %	100%	100	50	50%	100	100%
		Servicios de actualización, soporte y mantenimiento del software de terceros que se utiliza en los sistemas de información de la Alcaldía	100 %	100%	100	50	50%	100	100%
		Adquisición y/o actualización de licencias para el funcionamiento y protección de la plataforma informática	100 %	100%	100	0	0%	100	100%
		Adquisición de equipos de cómputo, comunicaciones, unidades de potencia regulada, impresión, captura de datos para ampliación	100 %	100%	100	50	50%	90	90%

		de la plataforma computacional							
		Adquisición de partes, repuestos e insumos para el mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma computacional y redes de comunicación y equipos de potencia regulada	100 %	100%	100	50	50%	100	100%
		Control, coordinación, ejecución y administración del proyecto	100 %	100%	100	50	50%	100	100%
		Realizar actividades de transformación digital empresarial			100	0	0%	0	0%
		Realizar actividades de transformación digital para el sector educativo			100	0	0%	100	100%
3	Fortalecimiento de Pereira Vive Digital como pilar de Pereira Inteligente	Comunicación, socialización y divulgación de las actividades del proyecto, en el marco de la Política de Gobierno Digital.			100	50	50%	100	100%
		Coordinación y administración de los Puntos Vive Digital.	100 %	100%	100	50	50%	100	100%
		Adquisición y /o actualización de licencias de software			100	0	0%	100	100%

Tabla 2. Medición indicador Nivel de ejecución del Plan Estratégico de TI

1.2 Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI

Información	
Periodicidad	Semestral
Fuente	Plan estratégico de TI - Mapa de Proceso
Instrumento	Lista de chequeo (A la Mesa de Ayuda donde confirma si presto soporte a los diferentes procesos de la administración durante el periodo consultado)

Procesos de la Entidad	
1	Gestión Estratégica.
2	Gestión de Recursos.
3	Promoción del Desarrollo Económico.
4	Promoción del Desarrollo Social.
5	Control de Verificación y Evaluación.
Número de procesos de la entidad que reciben soporte	5

Procesos de la Entidad	
1	Gestión Estratégica.
2	Gestión de Recursos.
3	Promoción del Desarrollo Económico.
4	Promoción del Desarrollo Social.
5	Control de Verificación y Evaluación.
Número de procesos de la entidad que deberían recibir soporte de TI	5

1 Semestre 2021	2 Semestre 2021
100%	100%

Tabla 3. Medición indicador Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI

1.3 Número de nuevos servicios de TI implementados

Información	
Periodicidad	Semestral
Fuente	Catálogo de servicios de TI
Instrumento	Encuesta (Secretarios y/o Jefes de Proceso)

No	Descripción	Versión	Número de Servicios Catálogo	Implementados I Semestre 2021	Implementados II Semestre 2021
1	Servicios de Información Catálogo	4 del 12/05/2021	26	0	2

Tabla 4. Medición indicador Número de nuevos servicios de TI implementados



1.4 Avance en la implementación de la Política de Gobierno Digital en la entidad

Información	
Periodicidad	Semestral
Fuente	FURAG - Autodiagnóstico Política de Gobierno Digital 2020
Instrumento	Entrevista / Informes

No	Políticas Gobierno Digital Alcaldía de Pereira	Cumplido 2020	Esperado 2021	Implementado I semestre 2021	Implementado II semestre 2021
1	Gobierno Digital	89,9%	90,0%	89,0%	89,5%
Resultados		89,90%	90,0%	89,0%	89,5%

Tabla 5. Medición indicador Avance en la implementación de la política de gobierno digital en la entidad

Avances de acuerdo al decreto 1078 de 2015: Artículo 2.2.9.1.3.2. Responsable Institucional de la Política de Gobierno Digital. El representante legal de cada sujeto obligado, será el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de la Política de Gobierno Digital.

1.5 Porcentaje de utilización de los servicios de información

Información	
Periodicidad	Semestral
Fuente	Logs de visitas y uso de los servicios de información
Instrumento	Encuesta Administradores Servicios de Información

No	Nombre Servicio de Información	1 Semestre 2021		
		No. de visitas y uso	No. de visitas y uso esperado	Uso Efectivo %
1	Apoyo a la implementación de la política de racionalización de trámites y opas	12081022	172757	69,93
2	Datos abiertos			
3	Puntos vive digital	3899	3119	1,25
4	Copias de seguridad (Backup)	1336	1248	1,07
5	Préstamo de equipos	107	7	15,29
6	Intranet			
7	Portal Web	150	352	0,43
8	Sub Portales Web			
9	Correo Electrónico Institucional	9	16	0,56
10	Comunicaciones internas y externas SAIA	68287	46710	1,46
11	Servicio de Impresiones			
12	Red LAN y WIFI			
13	Mesa de Servicio	6157	4029	1,53
14	Portal de mapas geográficos de Pereira (parques y planeación)	13296	14965	0,89
15	Pagos en línea			
16	Emisora cultural Remigio Antonio Cañarte			
17	Ordenes de pago y Procesos Contractuales	1558	997	1,56
18	Certificado de estratificación			
19	Min			
20	Zonas WI-FI			
21	Delineación Urbana			
22	Atención en línea y PQRSD (Peticiones, quejas, recursos, solicitudes de información y denuncias)	140	180	0,78
24	Denuncia ciudadana	205	697	0,29
25	Registro Canino			

Tabla 6. Medición indicador Porcentaje de utilización de los servicios de información

1.6 Porcentaje de utilización de los sistemas de información

Información	
Periodicidad:	Semestral
Fuente:	Logs de visitas y uso de los servicios de información
Instrumento:	Encuesta Administradores Sistemas de Información

N o	Nombre Sistemas de Información	Primer Semestre 2021			Segundo Semestre 2021		
		No. De accesos al sistema	No. De accesos esperados	Uso Efectivo del Sistema	No. De accesos al sistema	No. De accesos esperados	Uso Efectivo del Sistema
1	Aireplus (Impuestos Plus - Aire Plus)						
2	Apptivate						
3	Biblioteca Digital Makemake						
4	Denuncia Ciudadana	205	623	33%		274	
5	Digiturno						
6	Diógenes	1000	0			0	
7	Mantis Bug Tracker	6157	4029	153%		6359	
8	Min						
9	Módulo de Liquidación de Registro Nacional de Medidas Correctivas (RNMC)	5	0			0	
10	Portal de Mapas Geográficos de Pereira (Parques Y Planeación)	13856	14965	93%		15258	
11	Quick Info						
12	Sistema de Administración de Información Archivística SAIA	68287	65975	104%		51903	
13	Sistema de Gestión Bibliotecaria						
14	Sistema de Información para el Trabajo y Desarrollo Humano						
15	Sistema Integrado de Información Financiera SIIFWEB	1591	442	360%		1992	
16	Sistemas de Información de Primera Infancia						
17	Siprojweb						
18	Sistema de Información Socio Económico Agropecuario y Ambiental	2436	2820	86%		4220	

1	Sistema de Información de Salud						
9	Pública						
2	Sistema Integrado de Estratificación y						
0	Nomenclatura						
2	Sistema de Políticas Públicas SPP						
1							
2	Sondeox						
2							

Tabla 7. Medición indicador Porcentaje de utilización de los sistemas de información



1.7 Disponibilidad de Sistemas de Información

Información	
Periodicidad:	Mensual
Fuente:	Reporte de las herramientas de medición de condiciones de operación de la plataforma tecnológica de la entidad
Instrumento:	Encuesta a Administradores Sistemas de Información

N o	Nombre Sistemas de Información	Enero			Octubre		Noviembre	
		Tiem po de Servi cio Acor dado Hora s	Suma toria Tiem po Sin Servi cio Horas	Disponi bilidad del Sistema	Suma toria Tiem po Sin Servi cio Horas	Disponi bilidad del Sistema	Suma toria Tiem po Sin Servi cio Horas	Disponi bilidad del Sistema
1	Aireplus (Impuestos Plus - Aire Plus)							
2	Apptivate							
3	Biblioteca Digital Makemake							
4	Denuncia Ciudadana	24	0	100%	0	100%	0	100%
5	Digiturno							
6	Diógenes	24	0	100%	0	100%	0	100%
7	Mantis Bug Tracker	24	0	100%	3	88%	0	100%
8	Min	24	0	100%	0	100%	0	100%
9	Módulo de Liquidación de Registro Nacional de Medidas Correctivas (RNMC)	24	0	100%	0	100%	0	100%
10	Portal de Mapas Geográficos de Pereira							

	(Parques Y Planeación)							
1 1	Quick Info							
1 2	Sistema de Administración de Información Archivística SAIA							
1 3	Sistema de Gestión Bibliotecaria							
1 4	Sistema de Información para el Trabajo y Desarrollo Humano							
1 5	Sistema Integrado de Información Financiera SIIFWEB	24	0	100%	0	100%	0	100%
1 6	Sistemas de Información de Primera Infancia							
1 7	Siprojweb							
1 8	Sistema de Información Socio Económico Agropecuario y Ambiental	24	0	100%	0	100%	0	100%
1 9	Sistema de Información de Salud Pública							
2 0	Sistema Integrado de Estratificación y Nomenclatura							
2 1	Sistema de Políticas Públicas SPP							

Tabla 8. Medición indicador Disponibilidad de Sistemas de Información

1.8 Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos en operación

Información	
Periodicidad:	Semestral
Fuente:	Catálogo de Servicios Tecnológicos
Instrumento:	Reporte Sistemas de Información

No	Descripción	1 Semestre 2021	2 Semestre 2021
1	Servicios Tecnológicos en Operación dentro de la Entidad	26	26
2	Servicios Tecnológicos del Catálogo de Servicios de la Entidad	26	26
Porcentaje Total de Servicios en Operación		100%	

Tabla 9. Medición indicador Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos en operación

1.9 Nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos

Información	
Periodicidad:	Mensual
Fuente:	Herramientas de seguimiento de registro de incidencias de operación de la plataforma tecnológica de la entidad.
Instrumento:	Informe (Mesa de Soporte)

N o	Descripción	2021										
		Ene ro	Febr ero	Mar zo	Ab ril	Ma yo	Ju nio	Jul io	Ago sto	Septie mbre	Octu bre	Noviem bre
1	Incidencias Reportadas Mantis	346	713	744	606	536	623	738	746	1370	1205	1398
2	Incidencias Solucionadas Mantis	346	713	744	606	536	623	738	746	1370	1205	1398
	Efectividad Solución de Incidentes	100 %	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100%	100%	100%

Tabla 10. Medición indicador Nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos

1.10 Número de interrupciones a la entidad debidas a interrupciones en el servicio de TI

Información	
Periodicidad:	Semestral
Fuente:	Herramientas de seguimiento de registro de incidencias de operación de la plataforma tecnológica de la entidad.
Instrumento:	Entrevista - Informes

No	Descripción	1 Semestre 2021	2 Semestre 2021
1	Número de Interrupciones en el servicio TI	1	0

Tabla 11. Medición indicador Número de interrupciones a la entidad debidas a interrupciones en el servicio de TI

1.11 Número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad

Información	
Periodicidad:	Semestral
Fuente:	Informes de seguimiento de riesgos de sistemas de información
Instrumento:	Entrevista - Informe

No	Descripción	1 Semestre 2021	2 Semestre 2021
1	Número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad	21	21

Tabla 12. Medición indicador Número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad

1.12 Porcentaje de restauraciones de datos exitosas

Información	
Periodicidad:	Trimestral
Fuente:	Herramienta de mesa de servicio
Instrumento:	Reporte Administrador BD

No	Descripción	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre
1	Restauraciones Exitosas	3	1	1	2
2	Restauraciones Realizadas	3	1	1	2
Total Restauraciones		100%	100%	100%	100%

Tabla 13. Medición indicador Porcentaje de restauraciones de datos exitosas

1.13 Porcentaje de procesos críticos de TI monitoreados en Incidentes de Seguridad de la Información

Información	
Periodicidad:	Semestral
Fuente:	Herramientas de monitoreo, documentación de procesos de TI
Instrumento:	Entrevista - Informe

No	Descripción	Semestre I 2021	Semestre II 2021
1	Número de Procesos Críticos de TI	5	5
2	Número de Procesos Críticos de TI Monitoreados.	0	0
Porcentaje de Procesos Críticos de TI Monitoreados		0%	0%

Tabla 14. Medición indicador Porcentaje de procesos críticos de TI monitoreados en Incidentes de Seguridad de la Información

1.14 Número de horas de sensibilización al personal de la entidad en Seguridad y Privacidad de la Información

Información	
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Información de las capacitaciones ejecutadas durante el período de tiempo analizado
Instrumento:	Entrevista - Informes

No	Descripción	Vigencia 2021
1	Número Total de Horas Ejecutadas	9
2	Número de Funcionarios Capacitados.	67
	Número de Horas de Entrenamiento por Funcionario	2

Tabla 15. Medición indicador Número de horas de sensibilización al personal de la entidad en Seguridad y Privacidad de la Información