



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



ESTRATEGIA DE TI

SERVICIUDAD E.S.P
DOSQUEBRADAS, AÑO 2021



PRESENTACIÓN

Mediante el siguiente documento se da a conocer la estrategia de TI, la cual se encuentra alineada con el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico de la Entidad, la misma se encuentra orientada a generar valor y a contribuir al logro de los objetivos estratégicos. A su vez, la estrategia de TI se compone de la misión, visión, objetivos y metas de TI, enmarcados dentro de la perspectiva del BSC correspondiente a innovación y generación de valor en la organización.

TABLA Nª1. ESTRATEGIA DE TI

Estrategia de TI						
Misión de TI			Diseñar, implantar y soportar Servicios de Tecnologías de Información innovadores, que contribuyan a la transformación de los procesos institucionales, generando valor para los usuarios y apalancando el cumplimiento del plan estratégico institucional			
Visión de TI			Consolidarse como una Dirección de TI, la cual centralice, gestione, lidere y ejecute los procesos de transformación digital de SERVICIUDAD E.S.P			
Objetivos				Metas		
ID	Perspectiva	ID Objetivos entidad asociados	Nombre	ID	Nombre	Meta

OETI01	Innovación y generación de valor en la organización	OE12	Medir el desempeño del equipo de TI, para ejecutar los proyectos con componente tecnológico	METI01	Eficiencia en la implementación de proyectos con componente tecnológico	80% (Cada Trimestre)
OETI02		OE12	Validar la disponibilidad de los servicios tecnológicos ofrecidos por la Dirección de TI de SERVICIUDAD E.S.P, de acuerdo a la caída de servicios durante el tiempo de medición	METI02	Disponibilidad de tecnología	97%
OETI03		OE12	Medir la calidad y efectividad de los proyectos formulados y planeados	METI03	% de Efectividad en proyectos de TI formulados	90%

OETI04		OE12	Medir la calidad y efectividad de los proyectos terminados y entregados	METI04	% de satisfacción en proyectos entregados	90%
OETI05		OE12	Medir la eficiencia en la atención de los incidentes que reporten los usuarios de la infraestructura tecnológica, por medio de la herramienta de mesa de servicios HESK	METI05	Eficiencia en la atención de los clientes de la infraestructura tecnológica de la Entidad	90%

Fuente: Elaboración Propia