

 Agencia Nacional de Tierras	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

POLÍTICA DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI

SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS

JUNIO 2026

INTI-F-006	VERSIÓN 5	14/11/2024
------------	-----------	------------

	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCION	3
2.	OBJETIVO.....	3
2.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3.	ALCANCE	4
4.	NORMATIVIDAD.....	4
5.	DEFINICIONES.....	5
6.	PRINCIPIOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	8
7.	LINEAMIENTOS DE GOBIERNO Y GESTION DE SERVICIOS TI	8
7.1.	Modelo de Gobierno de servicios TI	8
7.1.1.	Instancia Estratégica:	9
7.1.2.	Instancia táctica:	9
7.1.3.	Instancia Operativa:	9
7.2.	Roles y responsabilidades.....	9
7.3.	Modelo de atención y escalamiento	10
7.4.	Gestión del portafolio y catálogo de servicios	11
7.5.	Seguimiento y control	11
8.	INSTRUMENTOS DE IMPLEMENTACIÓN	13
9.	MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS TI.....	14
10.	VIGENCIA POLITICA.....	14

	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

1. INTRODUCCION

La presente Política de Gobierno y Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (TI), establece los lineamientos para la dirección, control, seguimiento y mejora continuada los servicios TI en la entidad, alineando la toma de decisiones estratégicas con las prácticas de gestión de servicios basadas en el marco de referencia ITIL, con el fin de garantizar la generación de valor, la calidad en la prestación de los servicios, la continuidad operativa y la satisfacción de las necesidades institucionales..

En este contexto el Gobierno y Gestión de Servicios de TI, se constituye en capacidades estratégicas que permiten orientar, controlar y optimizar el uso de los recursos tecnológicos, asegurando su alineación con los objetivos institucionales, las necesidades de los grupos de interés y las iniciativas de transformación digital de la Entidad.

La implementación de los lineamientos definidos en esta política contribuirá al fortalecimiento de las capacidades institucionales para la planeación, diseño, transición, operación y mejora continua de los servicios tecnológicos, promoviendo una gestión integral y articulada con los dominios de tecnología, información y sistemas de información definidos en el marco de la Arquitectura Empresarial institucional.

De esta manera, se busca consolidar la tecnología como un habilitador estratégico para la innovación, la eficiencia operativa, la gestión del conocimiento y la generación de valor público, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional y al fortalecimiento de los servicios prestados por la Entidad.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el gobierno, la dirección, control y gestión de los servicios de TI en la agencia, garantizando su alineación con los objetivos institucionales, la generación de valor, la prestación eficiente de los servicios y la mejora continua, mediante la adopción de buenas prácticas y marcos de referencia.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir un marco de lineamientos técnicos y operativos que unifique los criterios de gestión y atención de servicios TI en la entidad.
- Fortalecer la articulación y comunicación entre las mesas de servicio, estableciendo mecanismos de coordinación, escalamiento y transferencia de casos según su naturaleza (misional, técnica o transversal).
- Estandarizar las prácticas de gestión de servicios de TI asociadas a la atención de incidentes, requerimientos y cambios, garantizando la trazabilidad, el registro, el control y la gestión documental de la información, en articulación con el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la ANT, basada en niveles de servicio (SLA) claramente definidos.
- Impulsar la mejora continua y el uso eficiente de los recursos tecnológicos, a través del análisis de indicadores, reportes de desempeño y retroalimentación de los usuarios.

	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

- Articular la gestión de servicios TI con la estrategia institucional y el modelo de Gobierno Digital, asegurando la coherencia con los objetivos misionales y de transformación digital de la ANT.

3. ALCANCE

La presente política aplica a todos los servicios de TI que sean diseñados, implementados, operados, administrados o consumidos por la Agencia Nacional de Tierras (ANT), así como a los servidores públicos, contratistas, dependencias y terceros que participen en la gestión, provisión, soporte o uso de dichos servicios.

Adicional comprende la gestión integral del ciclo de vida de los servicios TI que soportan los sistemas de información misionales y transversales, la infraestructura y las plataformas tecnológicas, las comunicaciones, los servicios digitales y los componentes de soporte asociados.

La política cubre las actividades relacionadas con la planeación, diseño, transición, operación, soporte y mejora continua de los servicios de TI, así como la gestión de requerimientos, incidentes, problemas, cambios, configuraciones, niveles de servicio y demás prácticas definidas dentro del modelo institucional de gestión de servicios.

Para la atención y gestión operativa de los servicios, la Entidad contará con los canales institucionales definidos para tal fin, incluyendo la Mesa de Servicios de la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras (SSIT) y la Mesa de Servicios de Infraestructura y Soporte Tecnológico de la Secretaría General, sin perjuicio de otros mecanismos que sean establecidos formalmente por la Entidad.

4. NORMATIVIDAD

La política se fundamenta en los siguientes marcos y lineamientos externos:

- Decreto 767 de 2022 - Política de Gobierno Digital
- Decreto 1008 de 2018 - Lineamientos iniciales de Gobierno Digital
- Decreto 767 de 2022 - Política de Gobierno Digital
- Decreto 1263 de 2022 - Transformación digital del Estado
- Decreto 019 de 2012 - Simplificación de trámites
- Decreto 338 de 2022 - Gobernanza de seguridad digital
- Decreto 620 de 2020 - Servicios digitales e interoperabilidad
- Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Decreto 1078 de 2015 - Decreto único del sector TI
- Ley 1955 de 2019 - Plan Nacional de Desarrollo
- Decreto 2363 de 2015 - Crea Agencia Nacional de Tierras
- Ley 1581 de 2012 - Protección de datos personales
- Decreto 1377 de 2013 - Reglamentación de datos personales
- CONPES 3854 de 2016 - Política Nacional de Seguridad Digital
- CONPES 3975 de 2019 - Transformación digital e IA

INTI-F-006	VERSIÓN 5	14/11/2024
------------	-----------	------------

	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI versión 4 del 28 de febrero del 2025)
- ITIL 4 – Gestión de servicios de TI
- MIPG – Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Política de Gobierno Digital (MINTIC)

Así como el siguiente marco interno:

- INTI-Política-002 - Política General de Infraestructura TI
- GINFO-Política-019 - Política para el aseguramiento de los servicios de red
- GINFO-I-015 - Buenas prácticas en ITIL para la gestión de los servicios de TI
- GINFO-Política-012 - Lineamientos para la gestión del cambio V2
- INTI-Política-001 - Política General de Seguridad y Privacidad de la información

5. DEFINICIONES

Acuerdo de Nivel de Servicio - ANS: Es la formalidad suscrita entre el área proveedora de servicios de Tecnologías de la Información (internos y externos) y las áreas usuarias de la Agencia, mediante la cual se establecen las condiciones de prestación de los servicios TI, los niveles de servicio comprometidos, los indicadores de medición, los mecanismos de seguimiento, así como las responsabilidades de las partes involucrada. Un ANS puede cubrir múltiples servicios de TI o múltiples clientes¹.

Activo de Servicio TI: Cualquier componente, recurso o elemento de configuración que contribuya a la entrega de un servicio tecnológico, incluyendo hardware, software, documentación, personal y procesos asociados.

Aplicación Misional: Sistema de información que soporta directamente las funciones sustantivas y estratégicas de la ANT, relacionadas con el ordenamiento social de la propiedad y la gestión de tierras.

Aplicación Transversal: Sistema o herramienta tecnológica utilizada de forma institucional para apoyar procesos administrativos o de soporte, independiente de la función misional.

Arquitectura Empresarial (AE): Práctica institucional que permite planificar, modelar y alinear los componentes de negocio, información, aplicaciones, tecnología y seguridad, con el propósito de garantizar la coherencia entre los objetivos estratégicos y las capacidades tecnológicas de la entidad.

Catálogo de Servicios TI: Instrumento oficial y estructurado que consolida y describe la totalidad de los servicios de tecnología de la información ofrecidos por la ANT, orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos, en coherencia con los objetivos estratégicos institucionales.

¹ Arquitectura de TI Colombia, Marco de Referencia. Definiciones del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, Versión 1.0, 30 de enero de 2015.

	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

Contingencia: Evento imprevisto que interrumpe parcial o totalmente la operación normal de un servicio TI o sistema de información, y que requiere la activación de medidas correctivas o planes de continuidad.

Gestión de Capacidad: Práctica que garantiza que la infraestructura tecnológica, los sistemas y los servicios TI cuenten con los recursos adecuados —presentes y futuros— para responder a las necesidades operativas y estratégicas de la entidad.

Gestión de Cambios: Proceso formal que asegura que toda modificación en la infraestructura, en las soluciones tecnológicas o en los servicios TI sea evaluada, aprobada y documentada, minimizando riesgos para la operación institucional.

Gestión de Configuración (CMDB): Proceso mediante el cual se identifican, documentan y controlan los elementos de configuración (activos tecnológicos y relaciones entre ellos) que componen los servicios TI institucionales.

Gestión de la Capacidad de Demanda: Práctica orientada a prever, analizar y equilibrar la demanda de servicios tecnológicos por parte de las áreas usuarias, asegurando que los recursos técnicos y humanos estén disponibles para atender los picos de consumo o nuevas necesidades institucionales.

Gestión de Incidentes: Proceso mediante el cual se restaura la operación normal de un servicio TI ante una falla o interrupción, minimizando el impacto en los usuarios y en la entidad.

Gestión de Niveles de Servicio (SLM): es la práctica encargada de definir, acordar, monitorear y mejorar los niveles de servicio de TI, mediante la formalización de ANS, los cuales establecen los compromisos, indicadores y responsabilidades entre el área o proveedor de servicios y los usuarios de la entidad.

Gestión de Problemas: Actividad orientada a identificar la causa raíz de incidentes recurrentes o significativos, con el fin de implementar soluciones permanentes y prevenir su repetición.

Gestión de Proveedores: Proceso encargado de controlar, monitorear y evaluar el desempeño de los proveedores externos de bienes y servicios tecnológicos, garantizando que cumplan con los compromisos contractuales y los niveles de servicio establecidos.

Gestión del Conocimiento TI: Práctica que promueve la captura, organización y disponibilidad del conocimiento técnico generado durante la operación, con el fin de facilitar la resolución de incidentes, la capacitación del personal y la mejora continua.

Gestión del Portafolio de Aplicaciones (APM): Proceso que permite administrar y evaluar el ciclo de vida de los sistemas de información institucionales, garantizando su alineación con las necesidades del negocio y la estrategia tecnológica.

Gestión del Riesgo Tecnológico: Conjunto de actividades que permiten identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados al uso, operación o dependencia de los servicios TI e infraestructura tecnológica.

	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

Gestión del Servicio TI: Conjunto de prácticas, procesos y herramientas utilizadas para planificar, entregar, operar y controlar los servicios tecnológicos, garantizando su calidad, disponibilidad y alineación con los objetivos estratégicos.

Incidente: Interrupción no planificada o degradación en la calidad de un servicio TI que afecta parcial o totalmente la operación normal de los usuarios.

Mesa de Servicios Especializada: Equipo técnico especializado responsable de gestionar y atender solicitudes de servicio e incidentes relacionados con los sistemas misionales, aplicaciones institucionales y servicios tecnológicos asociados a la gestión de la información de la Agencia, mediante la herramienta institucional de gestión de servicios.

Este equipo garantiza la continuidad operativa y la atención oportuna de los servicios, brindando soporte funcional y técnico a las aplicaciones transversales, especialmente SIT y RESO, asegurando su disponibilidad y adecuado funcionamiento.

Mesa de Servicios de Infraestructura y Soporte Tecnológico: Responsable de la gestión integral de la operación de los servicios de TI, abarcando servicios transversales, sistemas de información de apoyo y componentes de infraestructura tecnológica (redes, servidores, almacenamiento, conectividad y comunicaciones), así como de los demás recursos tecnológicos que garantizan la continuidad y operación institucional.

Nivel de Servicio (SLA): Acuerdo formal que define los tiempos, condiciones y métricas de calidad con que deben ser prestados los servicios TI, asegurando la trazabilidad y cumplimiento de compromisos operativos.

Novedad Tecnológica: Situación reportada que no necesariamente representa una falla, pero requiere verificación técnica, ajuste o actualización para garantizar el funcionamiento óptimo de un servicio o componente tecnológico.

Requerimiento: Solicitud de servicio o asistencia presentada por un usuario interno o externo, relacionada con necesidades tecnológicas, acceso, información o apoyo técnico.

Sistema de Información Misional: Conjunto de aplicaciones, bases de datos y servicios tecnológicos que apoyan la gestión de procesos sustantivos de la ANT, tales como catastro multipropósito, formalización de la propiedad y gestión territorial.

Sistema de Información Transversal: Herramientas o plataformas que soportan procesos administrativos o de soporte institucional (por ejemplo: correo electrónico, gestión documental, red interna, autenticación).

Solución Tecnológica: Conjunto integrado de componentes de software, hardware y servicios que satisfacen una necesidad específica de información o soporte tecnológico en la entidad.

Usuario: funcionario, contratista o tercero autorizado que utiliza los servicios TI provistos por la ANT para el desarrollo de sus funciones o el acceso a información institucional.

	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

6. PRINCIPIOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI

La gestión de servicios TI en la entidad, se regirá por los siguientes principios, orientados a garantizar la generación de valor, la calidad del servicio y la mejora continua:

- **Generación de valor:** Los servicios TI deben generar valor para los usuarios, los procesos y los grupos de interés mediante soluciones tecnológicas eficientes, confiables y sostenibles. Así mismo, estos deben contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Alineación estratégica:** Los servicios TI deben estar alineados con el PETI, planes institucionales, la arquitectura empresarial y prioridades estratégicas.
- **Gobierno y toma de decisiones:** Se definirán mecanismos claros de gobierno para: Priorización de servicios, asignación de recursos, evaluación de desempeño, gestión de riesgos y el seguimiento al desempeño de los servicios.
- **Gestión basada en procesos (ITIL):** Los servicios TI se gestionarán mediante prácticas estandarizadas como: la gestión de incidentes, gestión de cambios, gestión de requerimientos, gestión de niveles de servicio, gestión del catálogo de servicios.
- **Mejora continua:** La entidad establecerá y mantendrá mecanismos permanentes de evaluación, seguimiento y medición de los servicios de tecnologías de la información, basados en métricas e indicadores de desempeño. A partir de estos resultados, se identificarán e implementarán acciones orientadas a fortalecer de manera progresiva la calidad, eficiencia y efectividad de los servicios, en coherencia con las necesidades institucionales y la generación de valor.
- **Gestión de riesgos:** Los servicios TI deberán incorporar controles para la identificación, análisis, tratamiento, monitoreo y seguimiento de riesgos que puedan afectar la disponibilidad, integridad, confidencialidad o calidad de los servicios.
- **Enfoque en el usuario:** Se promoverá una cultura orientada al usuario, garantizando calidad, oportunidad y satisfacción en la prestación de los servicios.

7. LINEAMIENTOS DE GOBIERNO Y GESTION DE SERVICIOS TI

7.1. Modelo de Gobierno de servicios TI

La Entidad establecerá una estructura formal para el Gobierno de Servicios TI, orientada a garantizar la adecuada toma de decisiones, la alineación estratégica con los objetivos institucionales y la gestión eficiente del ciclo de vida de los servicios TI en el marco de la satisfacción del usuario final.

INTI-F-006	VERSIÓN 5	14/11/2024
------------	-----------	------------

	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

La estructura de gobierno de servicios TI estará conformada por las siguientes instancias:

7.1.1. Instancia Estratégica:

Instancia encargada de definir la dirección, políticas y objetivos de los servicios de TI, asegurando la alineación con la estrategia institucional. La entidad definirá instancias para la toma de decisiones las cuales se deben alinear con comités o mesas existentes en el gobierno de TI, tales como:

- **Mesa de gobierno de Servicios TI:** Instancia estratégica encargada de la toma de decisiones de alto nivel en materia de TI, incluyendo la priorización de iniciativas, aprobación de políticas, gestión del portafolio de servicios, seguimiento a indicadores y alineación con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).

7.1.2. Instancia táctica:

Instancia responsable de planificar, priorizar y controlar los servicios, así como de evaluar riesgos, aprobar cambios, definir mejoras y asegurar el cumplimiento de lineamientos y niveles de servicio. Para esto se sugieren las siguientes instancias:

- **Comité de Cambios:** Instancia responsable de evaluar, priorizar y aprobar los cambios a la infraestructura y servicios TI, garantizando la gestión controlada del cambio, la mitigación de riesgos y la continuidad de la operación.
- **Gestión de Servicios TI:** Instancia que coordina la prestación del servicio, se hace seguimiento y control, se aseguran ANS y lineamientos.

7.1.3. Instancia Operativa:

Instancia encargada de la ejecución diaria de los procesos y la prestación de los servicios de TI:

- **Gestión y ejecución de servicios TI soportada en herramienta:** Instancia encargada de la ejecución de actividades técnicas y de soporte, orientadas a la atención, registro, clasificación y resolución de incidentes y requerimientos de los usuarios, conforme a las buenas prácticas de gestión de servicios de TI. Esta instancia se encuentra soportada en una herramienta tecnológica que centraliza la gestión, seguimiento y control de las actividades, garantizando la trazabilidad y continuidad del servicio.

7.2. Roles y responsabilidades

Se definirán roles y responsabilidades claramente establecidos, soportados en un esquema operativo basado en una o varias mesas de servicios de TI, las cuales funcionarán como punto central para la gestión y atención de requerimientos e incidentes.

Cada mesa de servicios contará con un líder responsable de la coordinación operativa, la asignación y seguimiento de casos, el aseguramiento del cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en

INTI-F-006	VERSIÓN 5	14/11/2024
------------	-----------	------------

	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

los acuerdos de nivel de servicio (ANS), así como la consolidación y reporte de indicadores de desempeño asociados a la gestión del servicio. En este contexto, y conforme a las buenas prácticas, se contemplan los siguientes roles:

- **Propietarios de Servicios:** Responsables de cada uno de los servicios definidos en el catálogo de servicios TI, garantizando su diseño, disponibilidad, calidad y mejora continua.
- **Gestor de Servicios TI:** Responsable de coordinar, supervisar y controlar la prestación de los servicios de tecnologías de la información, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio, la adecuada gestión operativa en la herramienta institucional y la articulación entre los diferentes actores involucrado, así como encargado de la satisfacción del usuario final, y garantizar la correcta ejecución de los procesos de gestión de servicios conforme a las buenas prácticas definidas.
- **Gestor de Cambios:** Responsable de controlar el ciclo de vida de los cambios, minimizando riesgos sobre la operación.
- **Gestor de Incidentes y solicitudes de servicio:** Responsable de coordinar la gestión de incidentes y solicitudes de servicio, garantizando la atención oportuna de los usuarios, el seguimiento de los casos, la aplicación de los procedimientos de escalamiento y la restauración de los servicios afectados dentro de los niveles de servicio establecidos.
- **Gestor de problemas:** Responsable de coordinar el análisis de causas raíz de incidentes recurrentes o críticos, identificar acciones correctivas y promover iniciativas orientadas a la eliminación definitiva de las causas de falla y la mejora de la estabilidad de los servicios.
- **Gestor de Configuración:** Responsable de administrar, controlar y mantener actualizada la información de los elementos de configuración (CI) y sus relaciones en la CMDB, garantizando su integridad, exactitud y trazabilidad a lo largo del ciclo de vida.
- **Líder de la mesa de servicios:** Responsable de la coordinación y supervisión de la operación del modelo de atención, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la gestión eficiente de los casos y la articulación entre los diferentes niveles de soporte.

7.3. Modelo de atención y escalamiento

La entidad implementa un modelo de atención y resolución de incidentes y solicitudes basado en la asignación progresiva de capacidades técnicas, mediante el cual los casos son gestionados y escalados de acuerdo con su complejidad, impacto y nivel de especialización requerido, garantizando su atención oportuna y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

El escalamiento se da cuando los casos que no puedan ser resueltos en el nivel inicial deberán ser escalados de manera oportuna a los niveles especializados, conforme a criterios definidos de complejidad, impacto y urgencia, garantizando la continuidad del servicio y el cumplimiento de los acuerdos establecidos.

Así mismo el modelo garantiza la trazabilidad de los casos, la estructura de niveles es:

INTI-F-006	VERSIÓN 5	14/11/2024
------------	-----------	------------

	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

- El Nivel 1 (N1) Corresponde al nivel encargado de la recepción, registro, categorización, priorización y atención de solicitudes e incidentes de baja complejidad, apoyándose en las capacidades de la herramienta de gestión para su automatización y enrutamiento.
- El Nivel 2 (N2): Está conformado por los equipos técnicos de soporte especializado, quienes atienden y resuelven los incidentes y requerimientos de mediana complejidad.
- El Nivel 3 (N3): Corresponde a especialistas y expertos, encargados de la resolución de incidentes complejos y de alto impacto, así como desarrollos, incluyendo la interacción con proveedores o fabricantes cuando se requiera.

7.4. Gestión del portafolio y catálogo de servicios

La entidad gestionará el portafolio y catálogo de servicios de TI en coherencia con las buenas prácticas, garantizando su actualización, control y disponibilidad. En este sentido:

- La Entidad mantendrá un Portafolio de Servicios TI, el cual contendrá la totalidad de los servicios tecnológicos durante su ciclo de vida, incluyendo servicios en definición, diseño, transición, operación y retiro.
- La Entidad mantendrá actualizado un Catálogo de Servicios TI, conformado por los servicios disponibles para los usuarios y áreas institucionales, garantizando su disponibilidad, estandarización y consulta a través de los mecanismos institucionales definidos para tal fin.
- Cada servicio deberá contar, como mínimo, con una descripción, responsable o propietario del servicio, usuarios objetivo, acuerdos de niveles de servicio (ANS), dependencias tecnológicas asociadas y estado dentro de su ciclo de vida.
- La gestión del ciclo de vida de los servicios contemplará mecanismos formales para la creación, modificación, transición y retiro de servicios, garantizando la evaluación de impactos, la aprobación correspondiente y la actualización de la información asociada al servicio.
- La herramienta institucional de gestión de servicios podrá actuar como repositorio de apoyo para la administración del catálogo y la trazabilidad de los servicios, permitiendo, entre otros aspectos:
 - Control de versiones.
 - Trazabilidad de cambios.
 - Relación con los acuerdos de niveles de servicio (ANS).
 - Integración con los procesos de gestión de incidentes, solicitudes de servicio, problemas y cambios.
 - Generación de reportes e indicadores para el seguimiento y mejora continua de los servicios.

7.5. Seguimiento y control

La Entidad establecerá un esquema de seguimiento y control basado en indicadores de gestión y desempeño, con el fin de evaluar de manera continua la calidad, eficiencia y cumplimiento de los servicios de TI.

	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

Dicho esquema permitirá la toma de decisiones informadas, la identificación de oportunidades de mejora y el aseguramiento del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), en alineación con los objetivos estratégicos institucionales.

Principios del Seguimiento

- Medición constante: toda actividad asociada a los servicios TI debe generar datos verificables sobre su desempeño.
- Transparencia: los resultados deben ser accesibles a las dependencias responsables y documentados en el SIG.
- Objetividad: los indicadores se evaluarán con base en registros reales de la herramienta de gestión y reportes técnicos.
- Retroalimentación: los hallazgos deben transformarse en acciones de mejora y prevención de reincidencias.

Herramientas de Seguimiento

Para garantizar el monitoreo, control y mejora continua de los servicios TI, se establecen las siguientes herramientas de seguimiento:

- Herramienta de gestión – Centro de Atención y Servicios: Se constituye como la fuente oficial de información para el registro, seguimiento y control de incidentes, requerimientos, tiempos de atención y cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
- Indicadores de desempeño TI: Definidos y gestionados por los líderes de mesa de servicios y el Gestor de Servicios TI, permiten medir la eficiencia, calidad, disponibilidad y cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, apoyando la toma de decisiones y la mejora continua.
- Encuestas de satisfacción de usuarios: Aplicadas a través de la herramienta de gestión o mediante mecanismos periódicos dirigidos a usuarios, con el fin de evaluar la percepción sobre la calidad del servicio recibido.
- Informes mensuales de gestión: Reportes técnicos y estadísticos generados por los líderes de mesa de servicios y consolidados a nivel institucional por el gestor de servicios TI, que permiten evaluar el desempeño y comportamiento de los servicios TI.
- Auditorías y revisiones internas del SIG: Evaluaciones formales orientadas a verificar la eficacia del modelo de gestión de servicios TI y el cumplimiento de los lineamientos, procesos y procedimientos establecidos.
- Evaluación de la satisfacción de los usuarios: El gestor de servicios realizará la evaluación sistemática de la satisfacción de los usuarios con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios TI, fortalecer la calidad del servicio y asegurar su alineación con las necesidades institucionales.

	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

Indicadores mínimos:

Los indicadores mínimos (KPIs) deben ser pocos, pero suficientes para medir cumplimiento, oportunidad, calidad y eficiencia. Los resultados de estos indicadores deberán ser consolidados, analizados y presentados periódicamente a las instancias que se establezca según el caso, como insumo para la mejora continua, la gestión de riesgos y la optimización de la operación de los servicios tecnológicos.

Para tal efecto, se definirán, medirán y monitorearán, como mínimo, los siguientes indicadores:

- Niveles de Servicio (ANS): Seguimiento mensual al cumplimiento de los compromisos establecidos en los acuerdos de nivel de servicio, incluyendo tiempos de atención, resolución y calidad del servicio.
- Satisfacción del usuario: Medición de la percepción de los usuarios frente a la calidad y oportunidad de los servicios prestados, mediante mecanismos como encuestas, retroalimentación y análisis de experiencia.
- Gestión de Cambios Exitosos: Porcentaje de cambios implementados sin incidentes posteriores.
- Cumplimiento de Planes de Mejora: Grado de avance de las acciones de mejora derivadas de revisiones o auditorías.

Evaluaciones de madurez de los procesos de gestión de servicios, basadas en buenas prácticas, orientadas a fortalecer la mejora continua y la optimización de capacidades institucionales

8. INSTRUMENTOS DE IMPLEMENTACIÓN

Para la adecuada adopción de la presente política, la agencia deberá definir, desarrollar, mantener y actualizar los siguientes instrumentos necesarios que soporten su implementación, seguimiento y mejora continua:

- Catálogo de servicios TI: Se debe estructurar y describir los servicios tecnológicos ofrecidos por la ANT, sus características, responsables, niveles de servicio (ANS) y condiciones de atención el cual forma parte integral de la gestión del portafolio de servicios y constituye un elemento fundamental.
- Acuerdos de niveles de servicio – ANS: Se deben realizar compromisos formales entre las áreas que ofrecen los servicios de TI y los usuarios del servicio, en los que se definen aspectos como la disponibilidad, los tiempos de respuesta, la calidad del servicio y las responsabilidades de las partes.
- Procedimientos documentados: Se deben definir lineamientos y/o procedimientos que permiten estandarizar la operación, garantizar la trazabilidad de las actividades y facilitar la mejora continua en la prestación de los servicios en el marco de las buenas prácticas.
- Se debe contar con una herramienta de gestión la cual permita el registro, seguimiento y cierre de requerimientos e incidentes, así como los controles de cambio
- Se deben definir indicadores (KPIs) y métricas de desempeño, así como generar reportes periódicos para la toma de decisiones

INTI-F-006	VERSIÓN 5	14/11/2024
------------	-----------	------------

	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

- Se establecerán planes de mejora continua derivados de la evaluación del desempeño de los servicios, la identificación de oportunidades de mejora y la incorporación de innovación tecnológica, orientados al fortalecimiento de la calidad y eficiencia de los servicios de TI.

9. MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS TI

Se deberá establecer y ejecutar un proceso sistemático y permanente de mejora continua, orientado a incrementar la calidad, eficiencia y valor de los servicios de tecnologías de la información, mediante la identificación, priorización, implementación y seguimiento de oportunidades de optimización.

Este proceso se desarrolla a través de un ciclo iterativo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), en el cual se deberán definir responsabilidades claras para cada una de sus etapas, garantizando la gestión integral de las iniciativas de mejora y la obtención de resultados verificables.

- Planificar:** Identificación y análisis de oportunidades de mejora por parte del Gestor de Servicios TI y demás actores involucrados, a partir de indicadores de desempeño, cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), resultados de encuestas de satisfacción, auditorías y la gestión de incidentes y requerimientos. En esta etapa se realiza la priorización de las iniciativas de mejora con base en su impacto, criticidad y valor para la organización.
- Hacer:** Implementación de las acciones de mejora definidas, las cuales deberán gestionarse mediante planes de mejora formalizados que incluyan responsables, cronogramas, actividades e indicadores de seguimiento. Estas acciones podrán contemplar ajustes en procesos, optimización de tiempos de atención, automatización de servicios o fortalecimiento de capacidades tecnológicas.
- Verificar:** Evaluación del desempeño y de los resultados obtenidos frente a los objetivos definidos, mediante el seguimiento a métricas e indicadores establecidos, con el fin de determinar la efectividad de las acciones implementadas.
- Actuar:** Estandarización de las mejoras que hayan demostrado resultados satisfactorios o, en su defecto, la definición e implementación de nuevas acciones correctivas y preventivas en caso de desviaciones, asegurando la retroalimentación y continuidad del ciclo de mejora

10. VIGENCIA POLITICA

La presente política será objeto de revisión y actualización periódica, con el fin de asegurar su pertinencia, efectividad y alineación con las necesidades institucionales y las buenas prácticas de gestión de servicios de TI. Para ello, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Cambios en la estrategia institucional

INTI-F-006	VERSIÓN 5	14/11/2024
------------	-----------	------------

	POLÍTICA	GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI	CÓDIGO	INTI-Política-014
	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	14/07/2026

- Evolución de los servicios TI
- Resultados de evaluaciones y auditorías
- Buenas prácticas y estándares internacionales

HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción
07/07/2026	1	Primera versión del documento. La presente política y los lineamientos definidos contribuirá al fortalecimiento de las capacidades institucionales para la planeación, diseño, transición, operación y mejora continua de los servicios tecnológicos

APROBACIÓN				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORÓ	Emma Mercedes Villamizar Carvajal	Contratista – Subdirección Sistemas Información de Tierras	ORIGINAL FIRMADO	17/06/2026
REVISÓ	Jerson Emilio Eguis Berrio	Contratista – Subdirección Sistemas Información de Tierras	ORIGINAL FIRMADO	22/06/2026
REVISÓ	Jorge Enrique González Bacca	Contratista – Subdirección Sistemas Información de Tierras	ORIGINAL FIRMADO	22/06/2026
REVISÓ	Cesar Leonardo Monroy Avila	Contratista – Subdirección Sistemas Información de Tierras	ORIGINAL FIRMADO	30/06/2026
APROBÓ	Diana Lucia Herrera Riaño	Subdirectora de Sistemas de Información de Tierras	ORIGINAL FIRMADO	07/07/2026

La copia, impresión o descarga de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y por lo tanto no se garantiza su vigencia.

La única COPIA CONTROLADA se encuentra disponible y publicada en la página Intranet de la Agencia Nacional de Tierras.

INTI-F-006	VERSIÓN 5	14/11/2024
------------	-----------	------------