

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	1 de 50

CATALOGO DE SERVICIOS DE TI

UAE CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE APOYO INFORMÁTICO

BOGOTÁ D.C.

SEPTIEMBRE DE 2025

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	2 de 50

Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES.....	4
4. MARCO NORMATIVO.....	6
5. CATALOGO DE SERVICIOS	6
5.1. GRUPOS DE INTERÉS.	7
5.2. PROCESOS DE NEGOCIO	8
5.3. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	9
6. SERVICIOS DE TI	13
7. FICHAS DE SERVICIOS.....	16
7.1. SERVICIOS MISIONALES	17
7.2. SERVICIOS DE APOYO.....	24
7.3. SERVICIOS DE SOPORTE TECNOLÓGICO.....	36
7.4. SERVICIOS EN LÍNEA	46

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	3 de 50

1. OBJETIVO

Con el propósito de fortalecer la transparencia y el acceso a la información, se busca dar a conocer a los grupos de interés los servicios de TI que presta la entidad, los cuales están orientados a apoyar el cumplimiento de las actividades definidas en el proceso de Gestión TICS. Este catálogo permite visibilizar el alcance, uso y aprovechamiento de dichos servicios.

Establecer los lineamientos y responsabilidades para la gestión, provisión y soporte de los servicios de tecnologías de la información en la entidad, con el fin de garantizar su disponibilidad, calidad y seguridad, asegurando su alineación con las necesidades institucionales y el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital. Este catálogo promueve la adopción de buenas prácticas, el uso estratégico de las TIC y el fortalecimiento de la arquitectura empresarial de TI.

En el marco de la política de gobierno digital en el habilitador de Arquitectura Empresarial, el catálogo de servicios de TI se encuentra referenciado en el Modelo de Gestión y Gobierno de TI (MGGTI), se contempla dentro del dominio de Estrategia de TI, mediante el lineamiento **Catálogo de Servicios de TI (MGGTI.LI.ES.05)** el cual indica que se debe diseñar y mantener actualizado el catálogo de servicios de TI con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados. Esto contribuye a una planeación más efectiva, así como a la priorización y mejora continua de los servicios, asegurando su coherencia con la visión estratégica de la entidad.

2. ALCANCE

Este catálogo es una herramienta o guía que permite orientar y detallar sobre todos los servicios de TI vigentes en la Contaduría General de la Nación., los cuales se encuentran clasificados según su naturaleza en servicios de soporte tecnológico, servicios de apoyo, servicios misionales y servicios en línea. El documento incluye el conjunto de servicios de TI disponibles, con sus fichas técnicas correspondientes que describen en detalle las características de cada servicio de TI, los niveles de atención, los acuerdos de niveles de servicio (ANS) y los responsables de su provisión y soporte. De esta manera, se

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	4 de 50

busca garantizar una gestión estandarizada, transparente y orientada con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.

Así mismo apoya la prestación de servicios de TI de manera eficiente y eficaz, respaldando una atención oportuna con los niveles de calidad establecidos, lo cual permite una alineación con las buenas prácticas, orientadas a la mejora continua, permitiendo que los servicios de TI respondan adecuadamente a las necesidades institucionales y contribuyan al logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

3. DEFINICIONES

Acuerdo de nivel de servicio ANS. Compromiso formal interno y externo con los grupos de interés (funcionarios, ciudadanos, proveedores, entre otros); que define los niveles mínimos de calidad, tiempos de respuesta, disponibilidad y responsabilidades relacionadas con la atención del servicio.

Incidente: cualquier evento no planificado que interrumpe o degrada el funcionamiento normal de un servicio de TI o alguno de sus componentes de la CGN, afectando la productividad de los usuarios o la disponibilidad de los sistemas. Ejemplos: Un usuario no puede acceder a su correo electrónico, caída de la aplicación CHIP, falla de las carpetas compartidas, falla en el módulo de radicados del gestor documental, lentitud en la aplicación Intranet, fallo en la red o conectividad.

Solicitud: Petición formal realizada por un usuario para obtener acceso, modificación, información, instalación o asistencia relacionada con un servicio de TI; a diferencia de un incidente (que implica una interrupción o falla), una solicitud no necesariamente surge de un problema, sino de una necesidad. Ejemplos: Solicitud de acceso a una aplicación, instalación de software, cambio de contraseña, solicitud de equipo de cómputo, solicitud de necesidad de información o cambio funcional de una aplicación.

Prioridad: El orden y objetivo de atención que se dará a un ticket de servicio para una solicitud o incidente según su impacto (efecto en el negocio) y urgencia (tiempo disponible antes de consecuencias relevantes).

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	5 de 50

Rol: En el contexto de los servicios de TI, es quien administrar técnicamente el servicio de TI permitiendo una adecuada gestión, control y trazabilidad de las acciones tecnológicas conforme a las buenas prácticas.

Servicio de TI: Conjunto de actividades diseñadas para entregar valor a los usuarios mediante el uso de tecnología, facilitando procesos, soluciones y soporte técnico. Desde el punto de vista funcional, se puede decir que un servicio de TI es cualquier recurso tecnológico que permite a una organización cumplir sus objetivos estratégicos, operativos o administrativos. A través de la prestación de estos servicios el GIT de apoyo informático produce valor a la CGN.

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. Los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar disponibilidad, seguridad, confiabilidad. Teniendo en cuenta la caracterización del mapa de procesos de la Contaduría General de la Nación los servicios de TI se clasifican en:

Servicio de apoyo: Servicios de TI fundamentales para garantizar el funcionamiento eficiente y continuo para apoyar la misionalidad de la entidad.

Servicio de soporte tecnológico: Es la prestación de una solución basada en tecnología que permite facilitar, mejorar o habilitar procesos, productos o actividades del proceso de gestión de TI y garantizar la prestación de los servicios de TI. Puede incluir el uso de plataformas, dispositivos, telecomunicaciones, seguridad, innovación tecnológica, entre otros.

Servicio en línea: Servicio de TI que se ofrece y se accede a través de medios digitales, permitiendo a los ciudadanos y grupos de interés, realizar trámites, consultas o recibir atención. Su objetivo es facilitar el acceso, reducir tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios.

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	6 de 50

Servicio misional: Servicio de TI que está directamente alineado con la misión de la entidad y contribuye al logro de los objetivos institucionales a partir del apoyo a la toma de decisiones.

4. MARCO NORMATIVO

- Decreto 767 de 2022 – Política de Gobierno Digital.
- Lineamiento MGGTI.LI.ES.05 Catálogo de servicios de TI. Corresponde al dominio de Estrategia de TI que hace parte del Modelo de Gestión y Gobierno de TI dentro del componente de Arquitectura Empresarial en el marco de la Política de Gobierno Digital.

5. CATALOGO DE SERVICIOS

A continuación, se relacionan los servicios de TI que presta la Contaduría General de la Nación a través del proceso Gestión TICS, clasificados según su naturaleza y propósito. Esta clasificación permite una mejor comprensión y gestión de los servicios, agrupándolos en cuatro categorías: **servicios misionales**, que apoyan directamente el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad; **servicios de apoyo**, que facilitan el funcionamiento interno y la gestión administrativa; **servicios de soporte tecnológico**, que garantizan la infraestructura y el funcionamiento técnico de las soluciones; y **servicios en línea**, que permiten la interacción y el acceso de los usuarios externos a través de medios digitales.

Los servicios de TI se pueden catalogar como activos de información y se clasifican como Software, según la norma ISO/IEC 27001:2022 un activo de información se entiende como *"cualquier cosa que tenga valor para la organización y deba ser protegida"*. Ese concepto abarca tanto elementos tangibles (servidores, dispositivos, documentos físicos) como intangibles (bases de datos, software, conocimientos, reputación, contratos, propiedad intelectual), esta clasificación de elementos de activos de información se presenta en el Anexo A (5.9) de la norma.

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	7 de 50

5.1. GRUPOS DE INTERÉS.

Los grupos de interés son el conjunto de individuos u organizaciones que, por su relación con el Estado, tienen un interés común en influir en sus decisiones, políticas y objetivos públicos, buscando satisfacer necesidades propias o colectivas. Incluye a quienes solicitan o usan los servicios (usuarios, beneficiarios y solicitantes), así como organismos de control, entes reguladores, proveedores, contratistas, funcionarios, ciudadanía en general y comunidades impactadas. Es decir, abarca a quienes requieren y a quienes consumen el servicio, así como a quienes, de manera directa o indirecta, inciden en el cumplimiento de la misión institucional.

Estos servicios se prestan a los siguientes grupos de interés:

- **Servidores públicos de la CGN:** es toda persona que, mediante una relación laboral o contractual, desempeña funciones o cargos en nombre de la entidad, ya sea de forma permanente o temporal, y está sujeta a los principios de legalidad, lealtad, honradez, imparcialidad y eficiencia.
- **Contratistas por prestación de servicios a la CGN:** es una persona natural que celebra un contrato con la entidad para realizar una labor o servicio específico, sin que exista una relación laboral con subordinación ni dependencia.
- **Contratistas externos:** es una persona jurídica que, mediante un contrato, se compromete a realizar trabajos o prestar servicios a la entidad, pero no forma parte de la estructura interna.
- **Ciudadanos:** Individuos que interactúan con la CGN para acceder a información, servicios o realizar trámites.
- **Entidades administradoras de categorías:** Entidad pública de orden nacional o territorial, responsable de una o varias categorías de información en el Sistema CHIF, autorizada por la Contaduría General de la Nación para el uso y administración de esta. con el fin de definir, parametrizar y permitir la transmisión de información

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	8 de 50

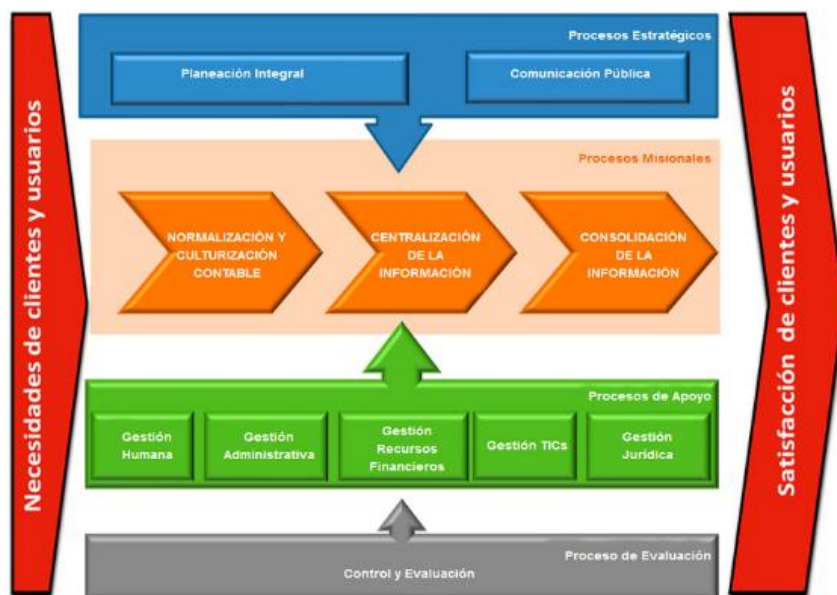
de las entidades reportantes, para contribuir a la gestión eficiente, la transparencia, la rendición de cuentas y el control de los recursos públicos.

- **Entidades administradoras de consolidación:** Entidad pública de orden nacional o territorial, autorizada por la Contaduría General de la Nación para el uso del sistema CHIP en la funcionalidad de consolidación de información de la categoría de Información Contable Pública Convergencia.
- **Entidad reportante:** Entidad responsable de registrar, validar y reportar la información que demandan las entidades administradoras de categorías.
- **Usuarios de consulta de información:** Interesados que pueden acceder y disponer de la información reportada por las entidades públicas nacionales, departamentales, distritales y municipales de los sectores central y descentralizado para sus propias necesidades de investigación, control y veeduría ciudadana o para información general, teniendo en cuenta la capacidad del Sistema CHIP y las autorizaciones correspondientes para la consulta masiva; tales como entes de control, universidades, centros de investigación. ciudadanía en general y demás partes interesadas.

5.2. PROCESOS DE NEGOCIO

Las actividades que la CGN desarrolla para cumplir su misión se encuentran direccionadas por procesos. Dentro de los grupos de interés; los servidores públicos de la CGN y Contratistas por prestación de servicios a la CGN son parte integral de los procesos de negocio. Estos procesos se muestran en la siguiente figura:

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	9 de 50



Mapa de procesos de la CGN

Fuente: <https://www.contaduria.gov.co/sistema-integrado-de-gestion-institucional>

5.3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

A los servicios de TI se les ha asignado un profesional que cumple un rol técnico para mantener la operación del servicio de TI.

- **Administrador de aplicaciones:** garantizar la correcta operación, disponibilidad, desempeño y seguridad de las aplicaciones de la entidad, mediante su administración técnica, mantenimiento preventivo, atención de incidentes y mejora continua, asegurando el cumplimiento de los requerimientos funcionales, las políticas institucionales y los estándares de calidad, con el fin de apoyar los diferentes procesos de la CGN.
- **Administrador seguridad informática:** Administrar firewalls, IDS/IPS, WAF, SIEM, antivirus/EDR, DLP, así como las cuentas, credenciales, certificados digitales, accesos privilegiados, también revisar y aplicar parches de seguridad y actualizaciones.
- **Administrador de redes:** garantizar la operatividad, disponibilidad, seguridad y eficiencia de la infraestructura de red de la CGN, mediante la administración,

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	10 de 50

configuración y monitoreo de los dispositivos y servicios de conectividad, contribuyendo al funcionamiento estable y seguro de los sistemas de información, en cumplimiento de los estándares técnicos, normativos y de seguridad vigentes.

- **Administrador de infraestructura de hardware:** garantizar que la infraestructura física de TI (servidores, centros de datos, aire acondicionado, ups, entre otros componentes físicos del centro de datos) funcione de manera eficiente, segura y disponible para soportar los sistemas y servicios de la CGN.
- **Administrador de infraestructura de software:** garantizar la disponibilidad, estabilidad, seguridad y eficiencia de la infraestructura de software que soporta los servicios tecnológicos de la CGN, mediante la administración proactiva de sistemas operativos, plataformas, herramientas de automatización y entornos virtualizados o en la nube, asegurando el cumplimiento de estándares técnicos, normativos y de continuidad del negocio.
- **Administrador integración continua / despliegue continuo:** diseñar, implementar, mantener y optimizar los procesos de integración y despliegue continuos, asegurando la automatización de las compilaciones, pruebas y despliegues de software, con el fin de mejorar la calidad, velocidad y confiabilidad en la entrega de soluciones tecnológicas.
- **Administrador de servicios de almacenamiento:** Gestionar, mantener y optimizar la infraestructura de almacenamiento de información de la CGN, garantizando la disponibilidad, seguridad, integridad y eficiencia de los datos en los entornos tecnológicos definidos.
- **Administrador equipos de oficina:** Planear, coordinar y asegurar la correcta operación, mantenimiento y renovación de los equipos de oficina (impresoras, escáneres y dispositivos multifuncionales), garantizando su disponibilidad, eficiencia y cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, las políticas institucionales y ambientales, así como la optimización de recursos.
- **Administrador servicios colaborativos:** Gestionar, mantener y optimizar las plataformas y herramientas de colaboración institucional (correo electrónico, mensajería, videoconferencias, almacenamiento en la nube, intranet, entre otros), garantizando su disponibilidad, seguridad, continuidad operativa y alineación con las necesidades de la entidad.

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	11 de 50

- **Gestor de mesa de servicio:** Planear, coordinar y supervisar la operación de la mesa de servicio, asegurando la recepción, clasificación y resolución eficiente de solicitudes, incidentes y gestión de cambio, en cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) establecidos, con el fin de garantizar la continuidad operativa de los usuarios y elevar los índices de satisfacción.

5.4. CANALES DE ATENCION

La prestación de los servicios de TI se realiza por medio de los canales de atención indicados a continuación:

Canal Directo o Presencial: Canal Directo o Presencial: Medio presencial a través del cual el usuario acude físicamente al lugar de soporte técnico o mesa de servicio para exponer su requerimiento. Atención en sitio de mesa de servicio por parte del personal de soporte técnico. Ubicado en la Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento, Torre 1 - Piso 15.

Atención al público: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Atención a funcionarios y colaboradores: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Canal Escrito: Medio formal de correspondencia institucional oficial para la recepción de requerimientos registrados por documento radicado.

Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento, Torre 1 - Piso 15, Código Postal: 111071 Bogotá D.C.

Canal Telefónico: Línea de comunicación de voz utilizada por los usuarios para contactar con la mesa de servicio. Atención a través de número fijo o extensiones institucionales de soporte técnico.

PBX: (057) 601 492 64 00 opción 2. Bogotá D.C.

Atención al público: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Atención a funcionarios: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Canales Electrónicos: Medios electrónicos no presenciales que permiten la interacción digital entre el usuario y la mesa de servicios.

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	12 de 50

Plataforma de mesa de servicio GLPI: [Software que permite gestionar el ciclo de vida de los tickets de servicio generados por los usuarios solicitantes que tiene acceso por medio de un usuario y contraseña para solicitar asistencia técnica de los servicios de TI.](#)

Correo electrónico: mesadeservicio@contaduria.gov.co. Cuenta de correo utilizada por usuarios solicitantes para requerir asistencia técnica [de los servicios de TI.](#)

Chat institucional portal Web:

<https://www.contaduria.gov.co/web/guest/chat/>. Medio disponible para que los grupos de usuarios solicitantes externos requieran asistencia técnica de los servicios de TI.

Chat Colaborativo interno: <https://mail.google.com/chat>. Herramienta colaboración en tiempo real que permite a los usuarios solicitantes internos (Servidores públicos de la CGN y Contratistas por prestación de servicios a la CGN) mantenerse conectados y generar mensajes solicitando asistencia técnica de los servicios de TI acorde al modelo de atención de la mesa de servicio.

Los canales de atención tienen un enfoque de acuerdo con los grupos de interés:

Grupos de interés	Horario de atención	Canales de atención	Observaciones
Ciudadanos Contratistas externos (persona jurídica) Usuarios de consulta de información.	lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.	✓ Electrónico: Correo electrónico y Chat página web CGN. ✓ Directo o Presencial ✓ Telefónico	
Entidades administradoras de categorías. Entidades administradoras de consolidación.	lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.	✓ Directo o Presencial ✓ Canal Telefónico ✓ Canal Electrónico: Plataforma de	

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	13 de 50

Grupos de interés	Horario de atención	Canales de atención	Observaciones
Entidad reportante.		mesa de servicio GLPI, Correo electrónico, Chat página web CGN.	
Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN	lunes a viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Directo o Presencial ✓ Telefónico ✓ Electrónico: Plataforma de mesa de servicio GLPI, correo electrónico, Chat Institucional. 	Para estos grupos de interés, se deben realizar las asistencias técnicas relacionadas con las solicitudes e incidencias de los servicios de TI que requiera, con el usuario asignado como parte del proceso de gestión de usuarios.

Como mecanismo de contingencia, cuando el canal de atención plataforma de mesa de servicios GLPI no se encuentra disponible, la prestación de servicios de TI se realiza por medio de los demás canales de atención definidos según los grupos de interés.

6. SERVICIOS DE TI

A continuación, se presentan los servicios de TI que actualmente presta la Contaduría General de la Nación, agrupados por categoría y el rol administrador técnico del servicio.

Nombre	Categoría	Rol administrador técnico
Página Web institucional	Servicios misionales	Administrador de aplicaciones
CHIP	Servicios misionales	Administrador de aplicaciones
Página Web CHIP	Servicios misionales	Administrador de aplicaciones
Aula virtual – externa	Servicios misionales	Administrador de aplicaciones
Sistema de Evaluación Institucional SEI	Servicios misionales	Administrador de aplicaciones
Web Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME)	Servicios misionales	Administrador de aplicaciones

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	14 de 50

Nombre	Categoría	Rol administrador técnico
FTP Usuarios administradores de categorías	Servicios misionales	Administrador de aplicaciones
Servicios de información Cognos	Servicios misionales	Administrador de aplicaciones
Geoportal SIG-CGN	Servicios misionales	Administrador de aplicaciones
Geoportal BDME	Servicios misionales	Administrador de aplicaciones
App móvil App CGN	Servicios misionales	Administrador de aplicaciones
Catalogo cuentas contables	Servicios misionales	Administrador de aplicaciones
Mesa de servicio GLPI	Servicios de apoyo	Gestor de Mesa de Servicios
Conexión Segura VPN	Servicios de apoyo	Administrador de Seguridad Informática
Gestor Documental	Servicios de apoyo	Administrador de aplicaciones
Servicio de repositorio de carpetas compartidas (nube institucional)	Servicios de apoyo	Administrador de servicios de almacenamiento
Equipos de cómputo físico o virtual	Servicios de apoyo	Administrador Equipos de Oficina
Correo electrónico	Servicios de apoyo	Administrador Servicios Colaborativos
Intranet	Servicios de apoyo	Administrador de aplicaciones
Gestión de Usuarios	Servicios de apoyo	Gestor de Mesa de servicios
Incidentes de Seguridad	Servicios de apoyo	Administrador de Seguridad Informática
Administración Bóveda de contraseñas	Servicios de apoyo	Administrador de aplicaciones
Plataforma Colaborativa Microsoft	Servicios de apoyo	Administrador Servicios Colaborativos
Soporte Técnico Puesto de Trabajo y Virtual	Servicios de apoyo	Administrador Equipos de Oficina
Sistema de información de contratistas SisCon	Servicios de apoyo	Administrador de aplicaciones
Teletrabajo - Trabajo en Casa	Servicios de apoyo	Administrador Servicios Colaborativos
Administración Antivirus	Servicios de apoyo	Administrador de SI
Plataforma Colaborativa Google	Servicios de apoyo	Administrador Servicios Colaborativos
Red WiFi	Servicios de apoyo	Administrador de redes
Canal de Internet	Servicios de apoyo	Administrador de redes
Telefonía IP	Servicios de apoyo	Administrador de redes

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	15 de 50

Nombre	Categoría	Rol administrador técnico
Impresión y Escáner	Servicios de apoyo	Administrador Equipos de Oficina
Aula virtual interna	Servicios de apoyo	Administrador de aplicaciones
Heisonh Nomina	Servicios de apoyo	Administrador de aplicaciones
Aplicaciones Adobe	Servicios de apoyo	Administrador de aplicaciones
Apropiación Servicios de TI	Servicios de apoyo	Gestor de Mesa de servicios
Gestión de controlador de dominio y direccionamiento	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de Seguridad Informática
Administración plataforma de seguridad perimetral	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de Seguridad Informática
Administración redes de datos local y del centro de datos	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de redes
Respaldo y recuperación y replicación de información	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de Seguridad Informática
Administración centro de datos	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de infraestructura Hardware
Monitoreo de la Infraestructura	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de infraestructura Software
Virtualización de gestión	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de infraestructura Software
Administración de Servidores físicos	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de infraestructura Hardware
Administración Almacenamiento	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de infraestructura Hardware
Custodia copias de seguridad	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de Seguridad Informática
Integración y despliegue continuo CI/CD	Servicios de soporte tecnológico	Administrador Integración continua / Despliegue continuo
Canal de Datos MPLS	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de redes
Seguridad Digital Certificados SSL	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de Seguridad Informática
Autenticación multifactor	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de Seguridad Informática
Análisis de vulnerabilidades del código fuente	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de Seguridad Informática
Monitoreo SOC/NOC	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de Seguridad Informática
Seguridad digital certificados de persona	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de Seguridad Informática

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	16 de 50

Nombre	Categoría	Rol administrador técnico
Borrado seguro	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de Seguridad Informática
Gestión de vulnerabilidades	Servicios de soporte tecnológico	Administrador de Seguridad Informática
Administración de activos	Servicios de soporte tecnológico	Administrador Equipos de Oficina
Asistencia y apoyo técnico	Servicios en línea	Administrador de aplicaciones
PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)	Servicios en línea	Administrador de aplicaciones
Solicitud de asignación de código institucional en el Sistema CHIP	Servicios en línea	Administrador de aplicaciones
Emisión y Solución de Consultas	Servicios en línea	Administrador de aplicaciones
Consultas de normatividad contable pública	Servicios en línea	Administrador de aplicaciones
Certificaciones de Reporte de Información a la CGN	Servicios en línea	Administrador de aplicaciones
Información contable y financiera reportada por las entidades a la CGN	Servicios en línea	Administrador de aplicaciones
Capacitación presencial con esfuerzos conjuntos	Servicios en línea	Administrador de aplicaciones
Consulta boletín de deudores morosos del estado (BDME)	Servicios en línea	Administrador de aplicaciones

7. FICHAS DE SERVICIOS

A continuación, se presentan las fichas de los servicios de TI, las cuales permiten identificar de manera detallada las características de cada servicio. Esta documentación facilita la gestión, seguimiento y mejora continua de los servicios, promoviendo una atención oportuna y alineada con las necesidades de los usuarios y los objetivos institucionales.

Los horarios y canales de atención de cada servicio, dirigidos a los distintos grupos de interés indicados en cada ficha, se encuentran detallados en el numeral 5.3 Canales de atención.

Es pertinente señalar que, en el marco de la atención y solución de los servicios de TI, se contempla un proceso inicial de clasificación y asignación, cuyo tiempo estándar es de 30

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	17 de 50

minutos. Este periodo se considera adicional a los tiempos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para la resolución de cada solicitud e incidencia.

A continuación, se presente la caracterización de los servicios, de acuerdo con su categoría.

7.1. Servicios Misionales

Nombre	Página Web institucional
Descripción	Gestión completa del sitio web institucional de la CGN, que incluye la administración, publicación y actualización de contenidos, velando por su funcionamiento y disponibilidad continuo.
Función	Permite la publicación y difusión de contenidos informativos, de la entidad, como eventos, publicaciones y demás información para sus grupos de interés. Su objetivo es comunicar, informar y facilitar el acceso a la información pública.
Grupos de Interés	Ciudadanos Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN Contratistas externos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 16 horas Incidente Alto: 1 hora Medio: 2 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	CHIP
Descripción	Orientado a la administración de recursos que garantice la disponibilidad de la plataforma misional de CHIP. Incluye la gestión de infraestructura y recursos computacionales como procesamiento, almacenamiento y red necesarios para garantizar el desempeño eficiente del sistema en condiciones normales y de alta demanda.
Función	Es el sistema a través del cual se captura, valida, transmite, centraliza, consolida y difunde la información cuantitativa y cualitativa producida por las entidades públicas u otros agentes, con destino al gobierno central, los usuarios estratégicos, las entidades de control y la ciudadanía en general. Este sistema está conformado por un conjunto de procesos e instrumentos necesarios para la generación, transmisión, procesamiento y divulgación de la información pública.

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	18 de 50

Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN Contratistas externos Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información
Acuerdos de niveles de servicio – ANS	ANS Solicitud Alta: 4 horas Media: 16 horas Baja: 40 horas Incidente Alto: 30 minutos Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Página Web CHIP
Descripción	Administración de la página web CHIP, publicación y actualización de contenidos de la página CHIP, Plataforma web segura y escalable
Función	Página web sobre la cual los ciudadanos en general pueden realizar consultas de la información existente en el CHIP y que ha sido cargada por las entidades reportantes, también sirve como punto de acceso a los aplicativos de chip web entidades y aplicativo web - parametrizador. Permite a las entidades consultar información de las categorías y la estructura de cargue de información al CHIP.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN Contratistas externos Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alto: 2 horas Medio: 8 horas Bajo: 16 horas Incidente Alto: 0,5 horas Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	19 de 50

Nombre	Aula virtual - externa
Descripción	Orientado a la administración de recursos que garanticen la disponibilidad de la plataforma en línea donde se ofrecen cursos y recursos educativos para la formación en el ámbito de la contabilidad y la gestión pública. Es un espacio digital donde se realizan actividades educativas, se comparte información y se interactúa con otros participantes a través de internet.
Función	Plataforma de aprendizaje en línea utilizada por el GIT de Doctrina y capacitación para el desarrollo de contenidos temáticos y la incorporación de estos al Plan Anual de Capacitación a Clientes Externos, con base en las necesidades identificadas en la emisión de conceptos y las solicitudes de consultas sobre aquellos temas que con mayor frecuencia sean objeto de consulta.
Grupos de Interés	Ciudadanos
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alto: 2 horas Medio: 8 horas Bajo: 16 horas Incidente Alto: 1 hora Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Sistema de Evaluación Institucional SEI
Descripción	Orientado a la administración de recursos que garantice la disponibilidad del SEI, incluye la gestión de infraestructura y recursos computacionales como procesamiento, almacenamiento y red necesarios para garantizar el desempeño eficiente del sistema.
Función	Permite efectuar comparativos y seguimiento a los valores de las cuentas en los informes reportados en las diferentes categorías creadas en el CHIP, específicamente, Información Contable Pública de la Contaduría General de la Nación - CGN, el Formulario Único Territorial - FUT del Departamento Nacional de Planeación y Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MHCP y Categoría Presupuestal de la Contraloría General de la República - CGR. Igualmente permite efectuar en cada cuenta los cálculos de movimientos y saldos reportados en la información contable pública, para determinar el cumplimiento de lo establecido en el Régimen de Contabilidad Pública - RCP.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	20 de 50

Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 4 horas Media: 16 horas Baja: 40 horas Incidente Alto: 30 minutos Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Web Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME)
Descripción	Gestión completa del sitio web del Boletín de Deudores Morosos del Estado – BDME, que incluye la administración, publicación y actualización de contenidos, velando por su funcionamiento y disponibilidad continuo.
Función	Página Web para consulta del Boletín de Deudores Morosos del Estado Servicio que permite la gestión de los contenidos relacionados con la Guía deudor moroso, Estado de Transmisión de Entidades Reportantes del BDME, Guía para transmisión del BDME, Marco Conceptual, Preguntas Frecuentes, Histórico de Informes, Contacto con BDME, Sensibilización Entidades.
Grupos de Interés	Ciudadanos
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 2 horas Media: 8 horas Baja: 16 horas Incidente Alto: 1 hora Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	FTP Usuarios administradores de categorías
Descripción	Administración y gestión completa de los procesos de extracción, transformación y cargas (ETL) de la información de las categorías parametrizadas en CHIP y del protocolo de comunicación para la descarga de dicha información.
Función	Permite entregar información de manera masiva a los usuarios administradores de categoría, para lo cual se ejecuta un proceso de ETL por cada categoría que toma la información de la base de datos del sistema Chip y genera archivos planos en un formato único para todas las categorías, que se comprimen en un contenedor. Zip y son actualizados en las carpetas que corresponden a su a cada una en el servidor SFTP.
Grupos de Interés	Entidades administradoras de categorías
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 8 horas

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	21 de 50

	Media: 12 horas Bajo 24 horas Incidente Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Servicios de información Cognos
Descripción	Administrar la capacidad de recursos que garantice la disponibilidad y la atención oportuna a las solicitudes de información provenientes de las bases de datos misionales, garantizando la integridad, disponibilidad y pertinencia de los datos suministrados.
Función	Permite a los usuarios de la entidad acceder a reportes que necesitan para su gestión y a las entidades reportantes generan la información de reciprocas. Además, analizar datos y generar reportes a partir de diferentes fuentes de información.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN Contratistas externos Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alto: 16 horas Medio: 24 horas Bajo: 32 horas Incidente Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Geoportal SIG-CGN
Descripción	Administración de recursos que garantice la disponibilidad y óptimo desempeño de la aplicación, para el acceso a la información contable registrada por todas las entidades públicas del estado a la Contaduría General de la Nación, allí se puede encontrar toda la información contable agrupada por gobernaciones, alcaldías municipales y entidades. Apoyo en la generación de métricas de ingreso de usuarios.
Función	Página web que permite consultar la información contable pública de primer nivel reportada de los últimos tres (3) años de Gobernaciones, Alcaldías o Entidades haciendo uso del mapa georreferenciado de Colombia
Grupos de Interés	Ciudadanos

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	22 de 50

Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alto: 2 horas Medio: 8 horas Bajo: 16 horas Incidente Alto: 1 hora Medio: 2 horas Bajo: 3 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Geoportal BDME
Descripción	Administración de recursos que garantice la disponibilidad y óptimo desempeño de la aplicación para el acceso a la información de todas aquellas personas naturales y jurídicas que tienen deudas con una entidad pública del estado colombiano, de cualquier orden, de una cuantía superior a 5 (cinco) SMMLV y con una moratoria superior a 6 (seis), esta información es reportada por las entidades públicas del estado a la Contaduría General de la Nación.
Función	Página web que permite la visualización del contenido del Boletín de Deudores Morosos del Estado haciendo uso del mapa de Colombia. Permite consultar un resumen detallado de la zona seleccionada que incluye entidades con mayor número de acreencias en el sector, Número Total de deudores reportados, Obligaciones reportadas, entre otras. además, se puede observar un comparativo del resumen de valores de los últimos tres (3) Boletines.
Grupos de Interés	Ciudadanos
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alto: 2 horas Medio: 8 horas Bajo: 16 horas Incidente Alto: 1 hora Medio: 2 horas Bajo: 3 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	App móvil App CGN
Descripción	Administración de recursos que garantice la disponibilidad y óptimo desempeño de la aplicación. Incluye la gestión de actualizaciones, la incorporación de nuevos contenidos, su compatibilidad con dispositivos y sistemas operativos vigentes.
Función	Aplicativo móvil que muestra la información general de la CGN y algunos detalles financieros de las entidades por año.
Grupos de Interés	Ciudadanos
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alto: 2 horas Medio: 8 horas

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	23 de 50

	Bajo: 16 horas Incidente Alto: 1 hora Medio: 2 horas Bajo: 3 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Catalogo cuentas contables
Descripción	Este servicio contempla la configuración y mantenimiento técnico del catálogo de cuentas contables en el sistema de gestión financiera utilizado por la CGN, asegurando su correcta integración con los módulos del sistema. Apoyando la necesidad funcional de garantizar la integridad y disponibilidad del plan contable, facilitando la generación de reportes financieros conforme a las normativas aplicables.
Función	Aplicativo que permite la administración del catálogo de cuentas de la categoría información Contable Convergencia, permitiendo realizar la edición del catálogo de Consolidación y la edición de atributos complementarios.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alto: 2 horas Medio: 8 horas Bajo: 16 horas Incidente Alto: 1 hora Medio: 2 horas Bajo: 4 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Administración Bóveda de contraseñas
Descripción	Administrar el aplicativo para la custodia y gestión de la bóveda de contraseñas. Instalación, preparación, configuración y gestión de usuarios.
Función	Aplicación que almacenar, proteger y gestionar de forma centralizada las credenciales de acceso (usuarios y contraseñas) de los diferentes servicios de TI y tecnológicos.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta 0,5 horas Media 1 hora Baja 2 horas Incidente: N/A
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	24 de 50

7.2. Servicios de Apoyo

Nombre	Mesa de servicio GLPI
Descripción	Soporte y solución para solicitudes e incidencias de los servicios de TI. garantizando su funcionamiento. Solución de casos relacionados con información, sistemas de información, servicios colaborativos, aplicaciones y tecnologías en operación.
Función	Centralizar en una única plataforma la gestión de activos tecnológicos, solicitudes e incidencias de servicios, permitiendo a las áreas de TI mejorar el control, trazabilidad, tiempos de respuesta y cumplimiento de ANS.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN Contratistas externos Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 2 horas Media: 4 horas Bajo: 8 horas Incidente Alto: 1 hora Medio: 3 horas Bajo: 6 horas
Rol administrador técnico	Gestor de Mesa de Servicios

Nombre	Conexión Segura VPN
Descripción	Creación de usuarios y configuración de acceso, permitir a usuarios internos establecer una conexión segura y cifrada a través de una red pública, a la red privada de la Entidad (CGN). Los usuarios se autentican mediante credenciales (usuario/contraseña, tokens).
Función	La gestión de VPN (Red Privada Virtual) es fundamental para garantizar el acceso remoto seguro a los servicios de TI. Una VPN permite que los usuarios se conecten desde ubicaciones externas a la red corporativa de manera cifrada y controlada.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN Contratistas externos

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	25 de 50

Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 4 horas Media: 16 horas Baja: 40 horas Incidente Alto: 0,5 horas Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de Seguridad Informática

Nombre	Gestor Documental
Descripción	Brindar soporte técnico al aplicativo de gestión documental de la entidad y realizar la creación, gestión y configuración de permisos de acceso a usuarios internos.
Función	Permite tramitar radicados de tipo Entrada, Salida, Memorando y PRQS; recibir solicitudes a través de formularios en línea; archivar y consultar radicados tramitados; generar estadísticas; entre otros.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN Contratistas externos Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 2 horas Bajo 4 horas Incidente Alto: 4 horas Medio: 8 horas Bajo: 24 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Repositorio de carpetas compartidas (nube institucional)
Descripción	Realizar la creación, gestión y configuración de permisos de acceso a usuarios internos a la carpeta compartida que se encuentra ubicada en un servidor institucional.
Función	Control de la información compartida en la red (servidores de archivos y NAS). Su correcta administración asegura que los datos estén disponibles y protegidos contra accesos indebidos. Garantizar que las carpetas compartidas sean administradas de manera segura y eficiente, brindando a los usuarios el acceso necesario a la información para realizar sus funciones.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	26 de 50

Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 4 horas Media: 16 horas Baja: 40 horas Incidente Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de servicios de almacenamiento

Nombre	Equipos de cómputo físico o virtual
Descripción	Instalación, configuración y actualización de herramientas de software (programas, aplicaciones, sistemas operativos, drivers o controladores); mantenimiento preventivo y correctivo de Hardware para garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos de cómputo.
Función	Administración del ciclo de vida de los equipos de cómputo (hardware y software asociados), con el fin de asegurar que sean utilizados de manera eficiente, segura y alineada a las políticas institucionales. Garantizar la disponibilidad, seguridad y rendimiento de los equipos de cómputo, desde su adquisición hasta su disposición final.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 6 horas Media: 10 horas Baja: 16 horas Incidente Alto: 4 horas Medio: 8 horas Bajo: 16 horas
Rol administrador técnico	Administrador Equipos de Oficina

Nombre	Correo electrónico
Descripción	Gestión completa para el correo electrónico de la CGN, que incluye la administración y soporte técnico, velando por su funcionamiento y disponibilidad continuo.
Función	Garantiza la comunicación segura, eficiente y confiable de la CGN. Involucra aspectos técnicos, de seguridad, de cumplimiento normativo y de soporte a los usuarios. Asegurar la correcta administración de las cuentas de correo institucional, protegiendo la información contra amenazas externas (phishing, malware, spam).
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	27 de 50

Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 8 horas Media: 16 horas Baja: 40 horas Incidente Alto: 4 horas Medio: 8 horas Bajo: 40 horas
Rol administrador técnico	Administrador Servicios Colaborativos

Nombre	Intranet
Descripción	Orientado a la administración de recursos que garantice la disponibilidad de la plataforma web de la intranet, que incluye la gestión de infraestructura y recursos computacionales necesarios para garantizar el desempeño eficiente, así como la publicación, actualización y cargue de documentos.
Función	Facilita la comunicación interna, mediante la publicación y acceso de contenidos de interés interno (servidores y colaboradores).
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 4 hora Medio: 8 horas Bajo 16 horas Incidente Alto: 1 hora Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Gestión de Usuarios
Descripción	Gestión de acceso a usuarios internos y externos, a través de la creación, configuración de permisos, cancelación o eliminación, en los diferentes servicios de TI.
Función	Asegura que las cuentas, accesos y privilegios de los usuarios se administren de manera controlada, eficiente y segura, alineado con buenas prácticas.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	28 de 50

Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 1 hora Medio: 2 horas Bajo: 8 horas Incidente Alto: 1 hora Medio: 2 horas Bajo: 4 horas
Rol administrador técnico	Gestor de Mesa de servicios

Nombre	Incidentes de Seguridad
Descripción	Gestionar los incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad, mediante el reporte, clasificación, investigación, gestión y resolución de eventos o incidentes que comprometan la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información.
Función	Se centra en detectar, analizar, responder y aprender de los eventos que puedan afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los activos de información. Un incidente de seguridad es cualquier suceso adverso, confirmado o en curso, que comprometa o pueda comprometer la información o los servicios de TI y tecnológicos.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN Contratistas externos Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alto: 40 horas Medio: 64 horas Bajo: 80 horas Incidente Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 6 horas
Rol administrador técnico	Administrador de Seguridad Informática

Nombre	Administración Bóveda de contraseñas
Descripción	Administrar el aplicativo para la custodia y gestión de la bóveda de contraseñas. Instalación, preparación, configuración y gestión de usuarios.
Función	Aplicación que almacenar, proteger y gestionar de forma centralizada las credenciales de acceso (usuarios y contraseñas) de los diferentes servicios de TI y tecnológicos.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	29 de 50

Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta 0,5 horas Media 1 hora Baja 2 horas Incidente: N/A
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Plataforma Colaborativa Microsoft
Descripción	Gestionar usuarios y grupos, controlar el acceso a datos, administrar dispositivos, auditar la actividad de los usuarios de acuerdo con las políticas de seguridad, adaptar la plataforma a las necesidades específicas de la entidad y gestionar licencias y suscripciones para que los usuarios tengan el acceso adecuado y que la plataforma se utilice de manera eficiente.
Función	Centralizar la colaboración por medio de servicios de chat, calendario, repositorio de documentos, reuniones virtuales. Se orienta a garantizar que los equipos de trabajo tengan un entorno seguro, organizado y eficiente para comunicarse, compartir información y ejecutar tareas en conjunto.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 8 horas Media: 16 horas Baja: 40 horas Incidente Alto: 4 horas Medio: 8 horas Bajo: 12 horas
Rol administrador técnico	Administrador Servicios Colaborativos

Nombre	Soporte Técnico Puesto de Trabajo y Virtual
Descripción	Resolución problemas técnicos relacionados con sistemas informáticos, hardware, software y redes en el puesto de trabajo o virtual.
Función	Atender, resolver y dar seguimiento a incidentes, requerimientos y problemas de los usuarios de TI en la entidad. Garantizar continuidad operativa minimizando el impacto en los servicios de TI. Mejorar la experiencia del usuario brindando atención oportuna, clara.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 2 horas Media: 4 horas Baja: 40 horas (Incluye tiempos con proveedor de requerirse) Incidente: N/A

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	30 de 50

Rol administrador técnico	Administrador Equipos de Oficina
----------------------------------	----------------------------------

Nombre	Sistema de información de contratistas SisCon
Descripción	Brindar soporte técnico al aplicativo de gestión y administración de la información contractual de los Contratistas por prestación de servicios, asegurando su correcto funcionamiento y disponibilidad.
Función	Administración de información personal y contractual de los contratistas. Generación de informes de actividades y cumplidos mensuales.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 16 horas Media: 24 horas Baja: 32 horas Incidente Alto: 8 horas Medio: 12 horas Bajo: 24 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Teletrabajo - Trabajo en Casa
Descripción	Verificar los criterios tecnológicos del PC del usuario al cual se le hace la inspección y debe contar con los requisitos mínimos de Software y Hardware indicados en el documento <i>Guía de requerimientos y recomendaciones para puestos de teletrabajo.docx</i>
Función	Proveer las herramientas tecnológicas y acceso necesarios para realizar las actividades laborales desde casa o sitio diferente al lugar de trabajo.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 2 horas Media: 4 horas Baja: 40 horas Incidente: N/A
Rol administrador técnico	Administrador Servicios Colaborativos

Nombre	Administración Antivirus
Descripción	Garantizar la protección proactiva de los equipos terminales mediante la implementación (instalación, configuración, actualización) y mantenimiento de la solución de antivirus que permita la detección, prevención contra amenazas digitales y eliminación de malware minimizando el riesgo de compromiso de seguridad, pérdida de información o interrupciones operativas en la CGN.

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	31 de 50

Función	Proteger los activos de información y los equipos de la organización frente a malware, ransomware, spyware, troyanos y otras amenazas, asegurando la operación de los servicios de TI y el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 2 horas Media: 4 horas Baja: 8 horas Incidente Alto: 4 horas Medio: 8 horas Bajo: 12 horas
Rol administrador técnico	Administrador de SI

Nombre	Plataforma Colaborativa Google
Descripción	Gestionar usuarios y grupos, controlar el acceso a datos, administrar dispositivos, auditar la actividad de los usuarios estableciendo políticas de seguridad, personalizar la experiencia al adaptar la plataforma a las necesidades específicas de la organización y gestionar licencias y suscripciones para que los usuarios tengan el acceso adecuado y que la plataforma se utilice de manera eficiente.
Función	Ecosistema integrado de herramientas en la nube que permite a la entidad y usuarios trabajar de manera conjunta, en tiempo real y desde cualquier lugar, garantizando productividad, seguridad y continuidad de las operaciones. Esta plataforma facilita la comunicación, la colaboración y la gestión de la información mediante un conjunto de aplicaciones integradas accesibles vía web o dispositivos móviles. Funciones de comunicación con correo Gmail, mensajería instantánea Google Chat, videoconferencia y reuniones virtuales con Meet, gestión de archivos con Google Drive, calendario con Google calendar y creación de formularios con Google Forms.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 4 horas Media: 8 horas Baja: 24 horas Incidente Alto: 3 horas Medio: 6 horas Bajo: 12 horas
Rol administrador técnico	Administrador Servicios Colaborativos

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	32 de 50

Nombre	Red WiFi
Descripción	La red inalámbrica que permite la conexión a internet de dispositivos dentro de las instalaciones de la entidad, para su gestión se cuenta con herramientas que permiten controlar el acceso, monitorear el tráfico, y configurar políticas de seguridad.
Función	Asegurar que la red inalámbrica institucional ofrezca conectividad estable, segura y de calidad, soportando los servicios de TI y la movilidad de los usuarios, bajo políticas de control de acceso y seguridad de la información.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN Contratistas externos Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 16 horas Media: 24 horas Baja: 48 horas Incidentes Alto: 8 horas Medio: 12 horas Bajo: 24 horas
Rol administrador técnico	Administrador de redes

Nombre	Canal de Internet
Descripción	Canal de conectividad que permite a los usuarios acceder a la información, comunicarse entre sí y utilizar una variedad de servicios en línea. Es un medio esencial para el funcionamiento diario y la productividad en el desarrollo de las funciones y servicios de la entidad.
Función	Medio de conexión hacia la red mundial y vehículo por el cual circula la información institucional, los servicios digitales y la interacción con los ciudadanos y demás grupos de interés con los servicios de TI.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN Contratistas externos Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	33 de 50

Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitudes Alta: 16 horas Media: 24 horas Baja: 48 horas Incidentes Alto: 8 horas Medio: 12 horas Bajo: 24 horas
Rol administrador técnico	Administrador de redes

Nombre	Telefonía IP
Descripción	El servicio incluye la gestión de central telefónica (PBX/IP-PBX), la administración de extensiones, troncales y colas de atención, garantizando la disponibilidad y continuidad de la comunicación en la entidad. Su objetivo es asegurar la comunicación entre las dependencias, así como con los usuarios externos.
Función	El servicio de Telefonía IP provee comunicación de voz sobre la red de datos institucional w Internet, permitiendo llamadas internas y externas.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 16 horas Media: 24 horas Baja: 48 horas Incidentes Alto: 8 horas Medio: 12 horas Bajo: 24 horas
Rol administrador técnico	Administrador de redes

Nombre	Impresión y Escáner
Descripción	Creación y asignación de usuarios; Instalación, configuración de controladores y preferencias de impresión; mantenimiento preventivo y correctivo; soporte a usuario.
Función	proveer servicios centralizados y controlados de reproducción documental (impresión, copiado, escaneo), apoyando los procesos administrativos, misionales y de gestión documental de la entidad.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 2 horas Media: 4 horas Baja: 40 horas Incidente: Alta: 1 hora

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	34 de 50

	Media: 2 horas Baja: 4 horas
Rol administrador técnico	Administrador Equipos de Oficina

Nombre	Aula virtual interna
Descripción	Monitorear la disponibilidad, estabilidad y seguridad del aula virtual, a través de la configuración, mantenimiento y soporte técnico. Incluye la administración del entorno digital, la resolución de incidencias técnicas, gestión de usuarios, asignación de permisos y el monitoreo del funcionamiento.
Función	Apoya el proceso de inducción y reinducción de los servidores de planta de la entidad, así como la divulgación de contenidos institucionales dirigidos a los contratistas.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alto: 2 horas Medio: 8 horas Bajo: 16 horas Incidente Alto: 1 hora Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Heisonh Nomina
Descripción	Apoyo en proceso de adquisición y consultoría técnica al GIT de Talento Humano ante novedades en su funcionamiento.
Función	Software en modalidad plataforma como servicio – PaaS contratada y soportada con el proveedor Heisonh para la liquidación de la nómina del personal activo de la planta de empleos de la CGN.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 8 horas Media: 12 horas Bajo 24 horas Incidente Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	35 de 50

Nombre	Aplicaciones Adobe
Descripción	Asignación de licencias, soporte instalación y configuración de la suite de adobe, la cual es un conjunto de aplicaciones de software desarrolladas y diseñadas para diversas tareas creativas y de producción de contenido.
Función	Adobe Creative Suite: es un conjunto de aplicaciones diseñadas para la creación, edición y gestión de contenidos digitales en distintos formatos (imágenes, video, animaciones, publicaciones, etc.). Adobe Captive: Aplicación orientado a la creación de contenidos e-learning y capacitación digital. que permite la Adobe profesional: Aplicación enfocada en el trabajo con documentos PDF. permite crear, editar, proteger y gestionar documentos en formato PDF.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 4 horas Media: 6 horas Baja: 24 horas Incidente Alto: 3 horas Medio: 6 horas Bajo: 12 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Apropiación Servicios de TI
Descripción	Capacitaciones o socializaciones de los diferentes aplicativos o herramientas tecnológicas que se manejan por parte de gestión de apoyo informático.
Función	Lograr que los usuarios adopten, comprendan, utilicen y generen valor real a partir de los servicios de TI.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 4 horas Media: 28 horas Bajo 12 horas Incidente Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Gestor de Mesa de servicios

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	36 de 50

7.3. Servicios de soporte tecnológico

Nombre	Gestión de controlador de dominio y direccionamiento
Descripción	Gestión, mantenimiento y configuración del controlador de dominio, autenticación de usuarios y asignación de direcciones IP mediante servicios como DHCP y DNS en la red de la entidad.
Función	Habilita la autenticación, usuarios, políticas de acceso y control de usuarios en el controlador de dominio DA. Asignación dinámica de direcciones IP y configuración de red en el DHCP (protocolo de configuración dinámica de equipo) Resolución de nombres de dominio internos y externos en el DNS.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio – ANS	ANS: Solicitudes: Alta: 8 horas Media: 12 horas Bajo: 24 horas Incidentes: Alto: 6 horas Medio: 8 horas Bajo: 12 horas
Rol administrador técnico	Administrador de Seguridad Informática

Nombre	Administración plataforma de seguridad perimetral
Descripción	Implementación, operación, monitoreo y mejora continua de la plataforma de seguridad perimetral Fortinet, compuesta por el Firewall y el FortiAnalyzer.
Función	Proteger la red corporativa contra accesos no autorizados, ataques cibernéticos y tráfico malicioso. Constituye la línea de defensa frente a amenazas externas. Permite Garantizar la seguridad perimetral de la entidad mediante la administración integral de las soluciones Fortinet, controlando el tráfico de red entrante y saliente, aplicando políticas de seguridad, y proporcionando visibilidad y trazabilidad de los eventos de seguridad.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN Contratistas externos Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	37 de 50

Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 0,75 horas Media: 2 horas Bajo: 36 horas Incidente Alto: 0,5 horas Medio: 2 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de Seguridad Informática

Nombre	Administración redes de datos local y del centro de datos
Descripción	Es el servicio de TI responsable de la planificación, operación, monitoreo y mantenimiento de la infraestructura de red local (LAN) y del centro de datos (DCN), compuesta por equipos de conmutación (switches de borde y core) y demás elementos de conectividad, con el fin de garantizar la disponibilidad, seguridad, rendimiento y continuidad de las comunicaciones de datos que soportan los procesos misionales y de soporte de la entidad.
Función	Asegurar el correcto funcionamiento de la red de datos institucional, tanto en la LAN de usuarios como en la red troncal del centro de datos, proporcionando conectividad confiable, segura y de alto rendimiento para todos los sistemas, aplicaciones y servicios de TI.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alto: 2 hora Medio: 4 horas Bajo: 8 horas Incidente Alto: 6 horas Medio: 24 horas Bajo: 96 horas
Rol administrador técnico	Administrador de redes

Nombre	Respaldo y recuperación y replicación de información
Descripción	Comprende el diseño, implementación, gestión y monitoreo de un sistema de copias de seguridad que garantice la protección, disponibilidad e integridad de la información de la CGN, incluye la definición de copias de respaldo, la programación de copias periódicas, el control de acceso, la replicación y la verificación regular de la restauración efectiva. El alcance abarca los sistemas de información y aplicaciones de gestión en los entornos locales y nube, cubre servidores físicos y lógicos y bases de datos.
Función	Proteger los datos críticos institucionales mediante estrategias de respaldo y mecanismos de restauración confiables, así como, replicación sincrónica o asincrónica de bases de datos, asegurando que la entidad pueda recuperar su información y reanudar operaciones en tiempos definidos. Además, garantiza la protección, disponibilidad e integridad de la información.

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	38 de 50

Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 16 horas Media: 24 horas Bajo 48 horas Incidente Alto: 8 horas Medio: 12 horas Bajo: 24 horas
Rol administrador técnico	Administrador de Seguridad Informática

Nombre	Administración centro de datos
Descripción	Encargado de la planificación, operación, mantenimiento y mejora continua de la infraestructura física y lógica del centro de datos, incluyendo sistemas de energía, climatización y seguridad física, extinción y detección de incendio con el propósito de garantizar la disponibilidad, seguridad, continuidad y eficiencia de los servicios tecnológicos que soportan los procesos misionales y administrativos de la entidad.
Función	Garantizar que el centro de datos opere de manera confiable y segura, proporcionando los recursos tecnológicos y ambientales necesarios para el funcionamiento de las aplicaciones y sistemas institucionales, en condiciones óptimas de rendimiento, seguridad y continuidad del negocio.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 8 horas Media: 12 horas Bajo 24 horas Incidente Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de infraestructura Hardware

Nombre	Monitoreo de la Infraestructura
Descripción	Supervisión continua y proactiva de la infraestructura tecnológica (servidores, redes, bases de datos, aplicaciones, seguridad y servicios en la nube) mediante herramientas de monitoreo, con el fin de detectar, registrar, analizar y responder a eventos e incidentes, garantizando la disponibilidad, rendimiento y seguridad de los servicios de TI que soportan la misión de la entidad.

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	39 de 50

Función	Garantizar el correcto funcionamiento de los componentes de infraestructura y servicios tecnológicos mediante un monitoreo permanente. Que permita: Identificar fallas o degradación en los servicios. Prevenir interrupciones mediante alertas tempranas. Facilitar la toma de decisiones con métricas en tiempo real. Aportar a la continuidad del negocio y a la mejora del servicio.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitudes: Alta: 4 horas Media: 12 horas Bajo: 32 horas Incidentes: Alto: 1 hora Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de infraestructura Software

Nombre	Virtualización de gestión
Descripción	Mantener la plataforma misional y de gestión a través de la administración de los servicios de virtualización, servidores y aplicaciones dispuestos sobre la infraestructura
Función	Proveer, gestionar y mantener un entorno de servidores virtualizados, que permita a la organización contar con una infraestructura flexible, escalable, segura y de alta disponibilidad, reduciendo la dependencia de hardware físico, reducción de costos y habilitando la transformación digital.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 8 horas Media: 12 horas Bajo 24 horas Incidente Alto: 4 horas Medio: 8 horas Bajo: 12 horas
Rol administrador técnico	Administrador de infraestructura Software

Nombre	Administración de Servidores físicos
Descripción	Instalación, configuración, operación, mantenimiento y soporte de los servidores de la entidad, incluyendo hardware, sistemas operativos y componentes asociados, con el objetivo de garantizar la disponibilidad, seguridad, continuidad y eficiencia de los servicios de TI.
Función	Permitir que los servidores funcionen de manera óptima, segura y estable, proporcionando la infraestructura de cómputo necesaria para alojar aplicaciones, sistemas de información, bases de datos y demás servicios de TI.

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	40 de 50

Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alto: 4 horas Medio: 8 horas Bajo: 12 horas Incidente Alto: 8 horas Medio: 12 horas Bajo: 24 horas
Rol administrador técnico	Administrador de infraestructura Hardware

Nombre	Administración Almacenamiento
Descripción	Gestionar los recursos de almacenamiento masivo de datos, tanto en arquitecturas SAN (Storage Area Network) como NAS (Network Attached Storage) asegurando que estén disponibles, accesibles, seguros y que se utilicen de manera eficiente. Esto implica desde la optimización del espacio utilizado hasta la implementación de políticas de seguridad y cumplimiento normativo.
Función	Proporcionar y administrar entornos de almacenamiento de datos confiables, seguros y escalables, asegurando que las aplicaciones, bases de datos y usuarios tengan acceso eficiente y controlado a la información que requieren para la operación de la entidad.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 16 horas Media: 24 horas Bajo 48 horas Incidente Alto: 8 horas Medio: 12 horas Bajo: 24 horas
Rol administrador técnico	Administrador de infraestructura Hardware

Nombre	Custodia copias de seguridad
Descripción	Gestión, resguardo, protección y control de las copias de seguridad generadas por los sistemas de información, servicios de TI y tecnológicos de la entidad, garantizando que los respaldos se conserven de manera segura, íntegra y accesible para su recuperación en caso de incidentes, fallos técnicos o desastres.
Función	Asegurar la preservación y disponibilidad confiable de las copias de seguridad, mediante prácticas de almacenamiento seguro, control de acceso y gestión del ciclo de vida de los respaldos, reduciendo riesgos de pérdida de información y aportando a la continuidad de los servicios de TI.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	41 de 50

Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 16 horas Media: 24 horas Bajo 48 horas Incidente Alto: 8 horas Medio: 12 horas Bajo: 24 horas
Rol administrador técnico	Administrador de Seguridad Informática

Nombre	Integración y despliegue continuo CI/CD
Descripción	Soporte técnico para la gestión, monitoreo, mantenimiento y mejora continua de los entornos, herramientas y procesos que permiten la automatización del ciclo de vida del software, desde la integración del código hasta su despliegue en los diferentes ambientes.
Función	Proporcionar una plataforma automatizada y confiable para compilar, probar, integrar y desplegar aplicaciones, reduciendo riesgos de error humano, acelerando la entrega de valor al usuario y asegurando el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 8 horas Media: 12 horas Bajo 24 horas Incidente Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador Integración continua / Despliegue continuo

Nombre	Canal de Datos MPLS
Descripción	Administración, monitoreo y soporte de la red privada virtual basada en la tecnología MPLS, contratada con un proveedor de telecomunicaciones, que permite la interconexión segura, confiable y eficiente entre los centros de datos principal y alterno de la entidad, garantizando la priorización de tráfico, calidad de servicio (QoS) y continuidad de las comunicaciones.
Función	Proveer y gestionar la conectividad de datos entre los centros de datos de la entidad mediante un canal MPLS.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	42 de 50

Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alto: horas Medio: horas Bajo: horas Incidente Alto: horas Medio: horas Bajo: horas
Rol administrador técnico	Administrador de redes

Nombre	Seguridad Digital Certificados SSL
Descripción	Gestión, implementación, monitoreo y renovación de certificados digitales SSL en los sistemas, aplicaciones y portales de la entidad, con el fin de cifrar las comunicaciones, autenticar la identidad institucional y proteger la integridad y confidencialidad de los datos transmitidos por la red.
Función	Proporcionar confianza y seguridad en las comunicaciones electrónicas de la entidad mediante la correcta administración de certificados digitales SSL, garantizando que los usuarios internos y externos interactúen con sistemas y portales en un entorno seguro.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 8 horas Media: 12 horas Bajo: 24 horas Incidente Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de Seguridad Informática
Nombre	Autenticación multifactor
Descripción	Servicio que refuerza el acceso seguro a sistemas y aplicaciones mediante múltiples factores (MFA) comprende la implementación, configuración y gestión de mecanismos de autenticación adicionales a la contraseña que normalmente se utiliza.
Función	Proteger los accesos a la infraestructura tecnológica, asegurando que los usuarios se autenticuen mediante múltiples factores confiables, fortaleciendo así la seguridad de la información y la continuidad de las operaciones.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	43 de 50

Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 8 horas Media: 12 horas Bajo 24 horas Incidente Alto: 3 horas Medio: 6 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de Seguridad Informática

Nombre	Análisis de vulnerabilidades del código fuente
Descripción	El análisis de vulnerabilidades durante el desarrollo de software y aplicaciones en producción abarca la identificación, evaluación y mitigación de debilidades de seguridad en el código fuente, componentes y configuraciones. Este proceso incluye la aplicación de pruebas y análisis estático, con el fin de detectar vulnerabilidades comunes, errores de autenticación o autorización.
Función	Proteger las aplicaciones contra amenazas de seguridad derivadas de fallos en el código, asegurando que el software sea confiable, cumpla con políticas de seguridad y reduzca el riesgo de explotación por atacantes.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 16 horas Media: 24 horas Bajo 48 horas Incidente Alto: 8 horas Medio: 12 horas Bajo: 24 horas
Rol administrador técnico	Administrador de Seguridad Informática
Nombre	Monitoreo SOC/NOC
Descripción	Servicio de vigilancia y gestión continua de la plataforma Fortinet de seguridad informática y redes, que permite detectar, analizar y responder oportunamente a incidentes y amenazas cibernéticas, protegiendo la infraestructura tecnológica y los activos de información de la entidad.
Función	Detectar, analizar y dar respuesta oportuna a incidentes de ciberseguridad dentro de la CGN. Su razón de ser es garantizar la continuidad operativa, protección de la información crítica y reducción de riesgos frente a amenazas internas o externas.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	44 de 50

Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 8 horas Media: 12 horas Bajo 24 horas Incidente Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de Seguridad Informática

Nombre	Seguridad digital certificados de persona
Descripción	Servicio que emite y gestiona certificados digitales personales para garantizar la identidad, autenticidad y validez jurídica en transacciones electrónicas, firmas digitales y comunicaciones seguras.
Función	Garantizar la identidad digital, la confidencialidad de la información y la integridad de las transacciones electrónicas que realiza un servidor público en el entorno digital donde se realizan estas transacciones.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 8 horas Media: 12 horas Bajo 24 horas Incidente Alto: 4 horas Medio: 8 horas Bajo: 12 horas
Rol administrador técnico	Administrador de Seguridad Informática

Nombre	Borrado seguro
Descripción	Servicio que garantiza la eliminación definitiva e irrecuperable de información en dispositivos y medios de almacenamiento, cumpliendo con estándares de seguridad y normativas de protección de datos.
Función	Eliminar de manera definitiva e irrecuperable la información almacenada en dispositivos electrónicos, que vayan a ser dados de baja o sean entregados en donación garantizando que no pueda ser recuperada con técnicas forenses o herramientas de recuperación de datos.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 12 horas Media: 24 horas Bajo 32 horas

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	45 de 50

	Incidente Alto: 8 horas Medio: 12horas Bajo: 24 horas
Rol administrador técnico	Administrador de Seguridad Informática

Nombre	Gestión de vulnerabilidades
Descripción	Servicio que identifica, analiza, prioriza y gestiona las debilidades de seguridad en sistemas y aplicaciones, permitiendo reducir riesgos, prevenir incidentes y fortalecer la protección de la infraestructura tecnológica.
Función	Identificar, evaluar, priorizar y mitigar las debilidades de seguridad en los sistemas, aplicaciones, redes y procesos de CGN, con el fin de reducir riesgos de explotación por atacantes y fortalecer la detección de amenazas de ciberseguridad.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS Solicitud Alta: 8 horas Media: 12 horas Bajo 24 horas Incidente Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de Seguridad Informática

Nombre	Administración de activos
Descripción	Registro, actualización y gestión de los activos tecnológicos en la plataforma GLPI.
Función	Garantizar que los equipos, licencias, aplicaciones y recursos tecnológicos se controlen de forma eficiente y segura.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN
Acuerdos de niveles de servicio - ANS	ANS: Solicitud Alta: 4 horas Media: 6 horas Bajo 12 horas Incidente Alto: 1 horas Medio: 2 horas Bajo: 4 horas
Rol administrador técnico	Administrador Equipos de Oficina

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	46 de 50

7.4. Servicios en línea

Nombre	Asistencia y apoyo técnico
Descripción	Aseguramiento de disponibilidad y correcto funcionamiento del formulario expuesto en la página web de la CGN para preguntas o inquietudes de tipo contable o consulta de los errores de validación de la categoría CGN.
Función	Formulación de las preguntas o inquietudes de tipo contable o consultar los errores de validación que se presenten en los formularios de la categoría CGN
Grupos de Interés	Entidades administradoras de categorías
Acuerdos de niveles de servicio – ANS	ANS: Solicitudes: Alto: 8 horas Medio: 16 horas Bajo: 24 horas Incidente: Alto: 4 horas Medio: 8 horas Bajo: 16 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia)
Descripción	Brindar asistencia técnica especializada que garantiza la disponibilidad del servicio en línea para el formulario web de recepción de PQRSD.
Función	Permite a los usuarios diligenciar en línea un formulario para enviar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a la entidad.
Grupos de Interés	Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información
Acuerdos de niveles de servicio – ANS	ANS: Solicitudes: Alto: 8 horas Medio: 16 horas Bajo: 24 horas Incidente: Alto: 4 horas Medio: 8 horas Bajo: 16 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Solicitud de asignación de código institucional en el Sistema CHIP
Descripción	Aseguramiento de disponibilidad y correcto funcionamiento del servicio en línea y gestión de la solicitud, brindando el Soporte técnico requerido.

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	47 de 50

Función	Permite solicitar y obtener un código institucional para reportar información a través del CHIP. Se informará a través de un oficio enviado a la entidad solicitante, el código y las claves de acceso al CHIP.
Grupos de Interés	Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante
Acuerdos de niveles de servicio – ANS	ANS: Solicitud Alta: 16 horas Media: 20 horas Bajo: 24 horas Incidente Alto: 8 horas Medio: 12 horas Bajo: 16 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Emisión y Solución de Consultas
Descripción	Aseguramiento de disponibilidad y correcto funcionamiento del servicio en línea expuesto para la emisión y solución de consultas, brindando el Soporte técnico requerido.
Función	Permite resolver consultas sobre los problemas de interpretación de la regulación contenida en el Régimen de Contabilidad Pública.
Grupos de Interés	Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información
Acuerdos de niveles de servicio – ANS	ANS: Solicitud Alta: 40 horas Media: 60 horas Bajo: 80 horas Incidente Alto: 8 horas Medio: 12 horas Bajo: 24 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Consultas de normatividad contable pública
Descripción	Aseguramiento de disponibilidad y correcto funcionamiento del servicio en línea de consultas de normatividad contable pública y actualización de contenido en la página web según las necesidades de los responsables.
Función	Permite a las entidades públicas y a la comunidad en general consultar la regulación contable pública expedida por la CGN, contenida en el Régimen de Contabilidad Pública (RCP). Los componentes del RCP se actualizan periódicamente tomando como referente

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	48 de 50

	las Resoluciones expedidas y los conceptos emitidos. Consulte las versiones publicadas desde el año 2007. Las últimas normas expedidas en materia de contabilidad pública pueden ser consultadas en la pestaña Últimas Normas en la página principal.
Grupos de Interés	Servidores públicos de la CGN Contratistas por prestación de servicios a la CGN Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información
Acuerdos de niveles de servicio – ANS	ANS: Solicitud Alta: 4 horas Media: 8 horas Bajo: 16 horas Incidente Alto: 1 hora Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Certificaciones de Reporte de Información a la CGN
Descripción	Desarrollo de mejoras de las certificaciones de cargue de información al sistema CHIP solicitada por el administrador del sistema CHIP.
Función	Permite solicitar la expedición de una certificación que indique el estado y la fecha de transmisión de las categorías reportadas a la Contaduría General de la Nación, ingresando al Sistema Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP); para lo cual debe conocer el nombre, Nit o código CGN de la entidad, el período del cual requiere certificación y a quién se dirige la comunicación (nombre y dirección).
Grupos de Interés	Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información
Acuerdos de niveles de servicio – ANS	ANS: Solicitud Alta: 4 horas Media: 8 horas Bajo: 16 horas Incidente Alto: 1 hora Medio: 4 horas Bajo: 8 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	49 de 50

Nombre	Información contable y financiera reportada por las entidades a la CGN
Descripción	Aseguramiento de disponibilidad y correcto funcionamiento del servicio en línea de Apoyo en la parametrización de la categoría contable pública
Función	Permite obtener la información de las categorías transmitidas por las entidades públicas, a través del CHIP, seleccionando la entidad, la categoría, el período y el formulario requerido; el resultado será desplegado de manera automática con la información reportada por la entidad pública para los diferentes cortes. Esta información también puede consultarse ingresando a la página web: Esta información también puede consultarse ingresando a la página web: www.chip.gov.co en el botón "Consultas" en la opción "Informe al ciudadano" digitando el nombre o código de la entidad, seleccionar la categoría, el periodo y el formulario a consultar.
Grupos de Interés	Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información
Acuerdos de niveles de servicio – ANS	ANS: Solicitud Alta: 8 horas Media: 24 horas Bajo 160 horas Incidente Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 16 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Capacitación presencial con esfuerzos conjuntos
Descripción	Aseguramiento de disponibilidad y correcto funcionamiento del servicio en línea de capacitación presencial con esfuerzos conjuntos
Función	Postular a la entidad pública interesada en aunar esfuerzos con la Contaduría General de la Nación para la realización de un evento presencial de capacitación aplicada sobre la regulación contable pública. Esta capacitación beneficiará a las entidades públicas de su departamento, incidiendo positivamente en la preparación, presentación y reporte de información financiera de estas.
Grupos de Interés	Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información
Acuerdos de niveles de servicio – ANS	ANS: Solicitud Alta: 8 horas Media: 24 horas Bajo 160 horas

SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTION TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
30/10/2025	GTI02-CTG03	01	50 de 50

	Incidente Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 16 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones

Nombre	Consulta boletín de deudores morosos del estado (BDME)
Descripción	Aseguramiento de disponibilidad y correcto funcionamiento del servicio en línea de consulta del boletín de deudores morosos del estado (BDME)
Función	Permite que las personas consulten el BDME y puedan conocer si están o no, reportadas como deudores por parte de una entidad pública y a su vez generar un certificado sobre la consulta. Debe estar registrado como usuario para realizar la consulta, si no lo está puede inscribirse utilizando el número de documento de identidad de la persona natural o jurídica que requiere el trámite.
Grupos de Interés	Ciudadanos Entidades administradoras de categorías Entidades administradoras de consolidación Entidad reportante Usuarios de consulta de información
Acuerdos de niveles de servicio – ANS	ANS: Solicitud Alta: 8 horas Media: 24 horas Bajo 160 horas Incidente Alto: 2 horas Medio: 4 horas Bajo: 16 horas
Rol administrador técnico	Administrador de aplicaciones