



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**IDPAC**



**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES – PETI 2025 -2027**

**Diciembre 2024**

		<b>INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL</b>	
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>			
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI</b>			
<b>CÓDIGO:</b>	IDPAC-CENT-PL-03	<b>VERSIÓN</b>	03
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
Yury Carolina Leon -  Omar Orlando Coronado	Yuly Marcela Barajas Aguilar  Edna Piedad Cubillos Caicedo	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	
Contratista Secretaría General  Contratista Secretaría General	Secretaria General  Contratista Secretaría General		
20-12-2024	23-12-2024	31-12-2024	

REGISTRO DE MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN
01	26/03/2021	La entidad cuenta con el PETI 2019 – 2020, el cual se encuentra publicado en la página WEB, no obstante, se formaliza como primera versión a través del Sistema Integrado de Gestión – SIG.

**REGISTRO DE MODIFICACIONES**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN
02	21/04/2023	Segunda actualización al documento PETI 2019 – 2020, el cual se encuentra publicado en la página WEB, no obstante, El IDPAC observa realizar su actualización en primer semestre de la vigencia 2023, donde identifiquen los puntos de atención que se resolverán con el contrato de arquitectura empresarial, así como, necesidades propias del proceso TI identificadas en el árbol de problemas, especificando servicios tecnológicos, servicios de soporte, plataformas estado actual, situación deseada y recomendaciones.
03	27/01/2025	La Entidad cuenta con el PETI 2019 – 2023, el cual se encuentra publicado en la página WEB. Se armoniza el documento en el marco del Plan Estratégico Institucional 2024-2027 según las necesidades y estado actual de los componentes tecnológicos del IDPAC para las vigencias del año 2024 a 2027 según las recomendaciones de la G.ES.06 Guía para la construcción del PETI - Arquitectura TI de MinTic's, Entendimiento estratégico. LI.ES.01, Documentación de la estrategia de TI en el PETI. LI.ES.05, LI.ES.06

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	11
2. OBJETIVO .....	13
2.1. Los objetivos específicos .....	13
3. ALCANCE DEL DOCUMENTO .....	14
4. MARCO NORMATIVO .....	14
5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS .....	26
6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD .....	28
6.1. Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas – DOFA. ....	33
6.2. Estrategia de TI.....	36
6.3. Misión del IDPAC.....	36
6.4. Visión del IDPAC .....	36
6.5. Funciones y deberes del IDPAC.....	37
6.6. Objetivos estratégicos del IDPAC.....	38
6.6.1. Objetivo Estratégico 1 .....	38
6.6.2. Objetivo Estratégico 2.....	38
6.6.3. Objetivo Estratégico 3.....	38
6.6.4. Objetivo Estratégico 4.....	39
6.6.5. Objetivo Estratégico 5.....	39
6.7. Organigrama del IDPAC.....	39
6.8. Mapa de procesos IDPAC .....	40
6.8.1. Proceso de gestión de la tecnología .....	41
6.8.2. Políticas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del IDPAC.....	42

<b>7. USO Y APROPIACIÓN DE LA TI</b> .....	<b>44</b>
7.1. <b>Sistemas de información</b> .....	<b>47</b>
7.2. <b>Servicios tecnológicos</b> .....	<b>50</b>
7.3. <b>Capacidades tecnológicas TI del IDPAC</b> .....	<b>65</b>
7.4. <b>Gestión de la información</b> .....	<b>66</b>
7.5. <b>Gobierno de TI</b> .....	<b>67</b>
7.6. <b>Modelo de Gobierno de TI</b> .....	<b>68</b>
7.7. <b>INDICADORES DEL PLAN DURANTE EL CUATRIENIO</b> .....	<b>69</b>
<b>8. GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PRESUPUESTO DE INVERSIONES Y GASTOS DE OPERACIÓN DE LAS TIC</b> .....	<b>70</b>
<b>9. GESTIÓN DE PROYECTOS TI</b> .....	<b>73</b>
<b>10. ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN</b> .....	<b>74</b>
<b>11. DOMINIOS MRAE</b> .....	<b>75</b>
11.1. <b>Dominio Análisis de Información</b> .....	<b>76</b>
11.2. <b>Dominio Uso y Apropiación</b> .....	<b>76</b>
11.3. <b>Dominio Gestión de Servicios Tecnológicos</b> .....	<b>76</b>
11.3.1. <b>Ciclo de vida de los Sistemas de Información</b> .....	<b>77</b>
11.3.2. <b>Mantenimiento de los Sistemas de Información</b> .....	<b>77</b>
11.3.3. <b>Soporte de los Sistemas de Información</b> .....	<b>78</b>
11.3.4. <b>Arquitectura de Infraestructura tecnológica</b> .....	<b>78</b>
11.3.5. <b>Catálogo de Elementos de Infraestructura</b> .....	<b>79</b>
11.3.6. <b>Administración de la operación</b> .....	<b>84</b>
<b>12. USO Y APROPIACIÓN</b> .....	<b>85</b>
12.1. <b>Análisis de Seguridad de la información</b> .....	<b>86</b>

<b>13. SITUACIÓN DESEADA .....</b>	<b>88</b>
<b>13.1. Estrategia de TI.....</b>	<b>88</b>
<b>13.2. Estrategia de Gestión Administrativa. ....</b>	<b>88</b>
<b>13.3. Estrategia Infraestructura Tecnológica.....</b>	<b>89</b>
<b>13.4. Estrategia de Innovación Tecnológica.....</b>	<b>90</b>
<b>13.5. Estrategia de Soporte Técnico. ....</b>	<b>91</b>
<b>13.6. Capacidades de TI .....</b>	<b>91</b>
<b>13.7. Políticas y estándares para la gestión de TI.....</b>	<b>92</b>
<b>13.8. Dominio de Estrategia.....</b>	<b>93</b>
<b>13.9. Dominio de Gobierno. ....</b>	<b>93</b>
<b>13.10. Dominio de Información.....</b>	<b>94</b>
<b>13.11. Dominio Sistemas de Información .....</b>	<b>94</b>
<b>13.12. Dominio de Infraestructura TI.....</b>	<b>95</b>
<b>13.13. Dominio Uso y Apropiación.....</b>	<b>95</b>
<b>14. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>95</b>
<b>15. GLOSARIO.....</b>	<b>96</b>

## REFERENCIA DE TABLA

Tabla 1 Normograma.....	15
Tabla 2 Procesos estratégicos del IDPAC.....	29
Tabla 3 Alcance procesos estratégicos del IDPAC .....	30
Tabla 4 Análisis de Brechas .....	31
Tabla 5 Matriz DOFA TI.....	33
Tabla 6 Procesos de Gestión Tecnológica .....	42
Tabla 7 Servicios claves del IDAPC .....	48
Tabla 8 Identificación y listado de Servicios de TI IDPAC .....	50
Tabla 9 Servicio 001 Acceso a Internet por Wifi.....	51
Tabla 10 Servicio 002 Acceso a la intranet.....	52
Tabla 11 Servicio 003 Acceso a la red interna por VPN.....	52
Tabla 12 Servicio 004 Correo Electrónico y Herramientas Colaborativas .....	52
Tabla 13 Servicio 005 Entrenamiento y capacitación .....	53
Tabla 14 Servicio 006 Telefonía IP.....	54
Tabla 15 Servicio 007 Plataforma de Mesa de ayuda .....	54
Tabla 16 Servicio 008 Gestión de red interna colaboradores .....	54
Tabla 17 Servicio 009 Gestión de red de infraestructura tecnológica.....	55
Tabla 18 Servicio 010 Antivirus .....	55
Tabla 19 Servicio 011 Gestión de equipos de Cómputo.....	56
Tabla 20 Servicio 012 Instalación de Software en equipo de computo .....	56
Tabla 21 Servicio 013 Video llamadas .....	57

Tabla 22 Servicio 014 Página Web Institucional.....	57
Tabla 23 Servicio 015 Sitio Intranet.....	58
Tabla 24 Servicio 016 Soporte de aplicaciones.....	58
Tabla 25 Servicio 017 Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación, preproducción.....	59
Tabla 26 Servicio 018 Gestión de infraestructura de TI.....	59
Tabla 27 Servicio 019 Adquisición de licencias de software .....	60
Tabla 28 Servicio 020 Mantenimiento de Aplicaciones .....	60
Tabla 29 Servicio 021 Administración de bases de datos .....	61
Tabla 30 Servicio 022 Gestión de Backups.....	61
Tabla 31 Servicio 023 Versionamiento de fuentes de desarrollo.....	62
Tabla 32 Servicio 024 Gestión de Proyectos de TI.....	62
Tabla 33 Servicio 025 Gestión de Identidades .....	63
Tabla 34 Servicio 026 Domain Name System DNS.....	63
Tabla 35 Servicio 027 Virtualización de Servidores.....	64
Tabla 36 Servicio 028 Aseguramiento de la calidad del software.....	64
Tabla 37 Servicio 029 Servicio de Supervisión de proveedores de TI.....	64
Tabla 38 Capacidades de TI del IDPAC .....	65
Tabla 39 Gestión Financiera de TI funcionamiento .....	70
Tabla 41 Gestión Financiera de TI inversión .....	72
Tabla 43 Situación actual del ciclo de vida de los Sistemas de información .....	77
Tabla 44 Matriz de Mantenimientos de Sistemas de información.....	78

Tabla 45 Matriz de Soportes de TI .....	78
Tabla 46 Servicios de Infraestructura de TI.....	79
Tabla 47 Elementos de Infraestructura de TI.....	80
Tabla 48 Operación de los Servicios Tecnológicos .....	84
Tabla 49 Matriz de Mantenimientos.....	85
Tabla 50 Fases de implementación IPV6 .....	85
<i>Tabla 51 evaluación de seguridad de la información.....</i>	<i>86</i>
Tabla 52 Estrategia de Gestión Administrativa.....	88
Tabla 53 Estrategia Infraestructura Tecnológica. Estrategia Infraestructura Tecnológica.....	89
Tabla 54 Estrategia de Innovación Tecnológica .....	90
Tabla 55 Estrategia de Soporte Técnico. ....	91
Tabla 56 Capacidades de TI.....	91
Tabla 57 Políticas de Seguridad de la información.....	92

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Guía para construcción del PETI .....	12
Ilustración 3 Organigrama IDPAC.....	40
Ilustración 4 Mapa de procesos IDPAC.....	41
Ilustración 5 programas sistemas de información IDPAC .....	45
Ilustración 6 programas sistemas de información IDPAC .....	47
Ilustración 7 Tablero de control TI .....	67
Ilustración 8 dominios Arquitectura Empresarial – TI.....	75
Ilustración 9 Brechas de Seguridad de la información.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



**IDPAC**



## **1. INTRODUCCIÓN**

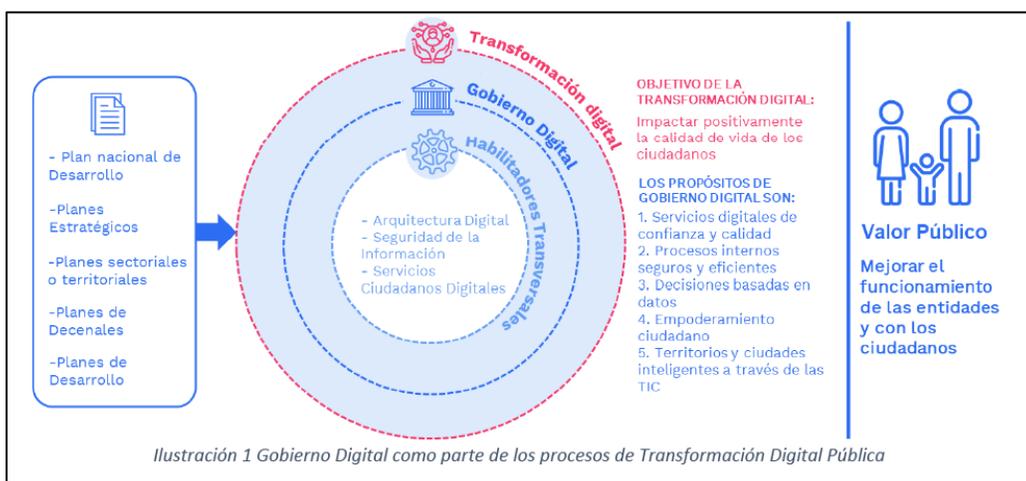
De acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado Colombiano, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye visión, principios, indicadores, mapa de ruta, plan de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

El Decreto 767 de 2022, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital. Esta política tiene como objetivo mejorar la relación entre el Estado y los ciudadanos, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), antes estrategia de gobierno en línea entendida como “El uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”, con la cual se busca la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.

El Instituto a través de la Secretaría General - Proceso de Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías, define el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información articulado con las políticas y lineamientos definidos en el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá camina segura”. 2024 – 2027, en la Política de Gobierno Digital y en los principios de Transformación Digital definido en la ley, la infraestructura de datos, la interoperabilidad, los proyectos relacionados con digitalización y automatización de trámites, el uso de mecanismos de agregación de demanda, el uso de servicios en la nube, planeación institucional, regulatorios e inteligencia artificial contribuyendo así al logro de los objetivos y estrategias del IDPAC con el fin de gestionar los recursos de tecnología de la información y las comunicaciones como un factor estratégico generador de valor para la Entidad y la ciudadanía.

Para la construcción del PETI se tomó como base la siguiente documentación:

- Guía para la Construcción del PETI. Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), Versión 2019.
- Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Versión 1.1. octubre de 2019.
- Documento de la Arquitectura Tecnológica de Referencia (ATR) desarrollado por la OGI periodo 2017 – 2019.



*Ilustración 1 Guía para construcción del PETI*

**Fuente:** Gobierno digital como parte de los procesos de transformación digital.

De conformidad con lo establecido en los artículos 2.2.9.1.2.1, 2.2.21.1.1.4, y 2.2.23.1.3 del Decreto 1078 de 2015, así como, en los artículos 88 y 228 del Acuerdo Distrital 927 de 2024, en el artículo 11 del Decreto Distrital 140 de 2021, en los artículos 5, 6, 7, 8, 9 y 10 del Decreto Distrital 314 de 2023, en los artículos 27 y 28 del Decreto Distrital 575 de 2023, y en el plan de acción del CONPES Distrital 29 de 2023, con el objetivo de establecer una estructura y contenidos mínimos que permitan alinear los planes, programas, proyectos e iniciativas de TIC de las entidades para la consolidación de Bogotá



**IDPAC**



como ciudad inteligente

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, está documentado Plan de Desarrollo 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”, lo cual le permite al IDPAC, fortalecer el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información para el logro de los objetivos de la entidad, facilitando los procesos de participación, de atención a la ciudadanía, de intervención territorial, de producción del conocimiento a través del manejo, almacenamiento y disponibilidad de la información producida mediante el uso de herramientas de TI, alineado con la meta sectorial en el marco del Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá camina segura”. 2024 – 2027” concerniente a la implementación del 100% de la estrategia de adquisición de la capacidad tecnológica de la entidad.

## **2. OBJETIVO**

Establecer las estrategias y proyectos de tecnologías de la información y las comunicaciones que se desarrollarán en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC, durante la vigencia 2025-2027, que garanticen el apoyo al cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos establecidos.

### **2.1. Los objetivos específicos**

- Contribuir al logro de estrategias y metas del IDPAC, enmarcados en el Plan Estratégico de la entidad.
- Definir los proyectos consistentes, realizables y medibles en tiempo, recursos y presupuesto. Previa aprobación del Comité de Directivo.
- Garantizar la continuidad de negocio a través del desarrollo del Modelo de Gobierno de TIC contemplando todas las medidas preventivas y de recuperación de información y disponibilidad de esta, con el fin de proveer contingencias que puedan afectar la entidad.



**IDPAC**



- Investigar, evaluar y proponer permanentemente nuevas soluciones tecnológicas para la entidad, que permitan el intercambio de información y/o integración con otras entidades del sector, como con otras entidades del Estado colombiano.
- Optimizar el uso y asignación de recursos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, frente a las capacidades de servicio que ofrecen los aplicativos y los sistemas de información de acuerdo con las necesidades de la entidad.
- Identificar las necesidades tecnológicas del IDPAC, con el fin de definir los modelos de gestión y planeación a seguir.
- Definir los proyectos de TIC, que aprovechen al máximo los recursos tecnológicos y de inversión, con el fin de cubrir a cabalidad las necesidades del IDPAC.

### **3. ALCANCE DEL DOCUMENTO**

Este documento presenta el análisis de la situación actual de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Institución, identifica las necesidades tecnológicas que permiten formular herramientas para el aprovechamiento de los recursos tecnológicos y de inversión y describe las estrategias y proyectos que se ejecutarán en el IDPAC en la vigencia 2025 -2027, en cumplimiento de sus funciones misionales y de visión propuestos en el Plan Estratégico Institucional.

El plan incluirá como mínimo una descripción la situación actual de la Entidad en términos de infraestructura tecnológica y servicios, la formulación específica de la Misión y Visión y Objetivos del área de TI, así como la definición y planeación de los proyectos de tecnología que ejecutará el IDPAC entre las vigencias 2025 - 2027, incluyendo los lineamientos de la estrategia de gobierno digital y el marco de referencia de arquitectura empresarial en sus dominios de Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación, para de esta forma lograr el cumplimiento de los requerimientos de Gobierno en Línea.

### **4. MARCO NORMATIVO**

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI, está reglamentado en el Decreto 612 de 2018 “*Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado*”, el cual establece en el Artículo 1 que “*Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el Artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos ...*”, conforme a lo anterior entre los planes estratégicos se encuentra el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI.

Tabla 1 Normograma

Norma	Contenido
<b>Constitución Política de Colombia</b>	Artículos 11, 12, 13, 14, 17, 21, 22, 24, 29, 44, entre otros. Por ejemplo, Art. 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.
<b>Ley 527 de 1999 (Comercio Electrónico)</b>	Por medio de la cual se define y se reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, el comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Se tratan conceptos como: mensaje de datos (artículos 2º y 5º), el principio de equivalencia funcional (artículos 6º, 8º, 7º, 28º, 12º y 13º), la autenticación electrónica (artículo 17º), la firma electrónica simple (artículo 7º), la firma digital (artículo 28º), y la firma electrónica certificada (artículo 30º, modificado por el artículo 161 del Decreto Ley 019 de 2012).
<b>Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos)</b>	Habilita el uso de nuevas tecnologías de manera general, es posible establecer que para satisfacer los requerimientos establecidos en esta

Norma	Contenido
	norma sea viable usar firmas electrónicas simples, certificadas y firmas digitales.
<b>Ley 599 de 2000 (Código Penal)</b>	Por la cual se expide el código penal colombiano
<b>Ley 679 de 2001 (Pornografía y explotación sexual con menores)</b>	Esta Ley contempla en el artículo 4, un sistema de autorregulación, en virtud del cual el Gobierno nacional, por intermedio del Ministerio de Comunicaciones hoy Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-, promoverá e incentivará la adopción de sistemas de autorregulación y códigos de conducta eficaces en el manejo y el aprovechamiento de redes globales de información, estos códigos se elaboraran con la participación de organismos representativos de los proveedores y usuarios de servicios de redes globales de información.
<b>Ley 906 de 2004 (Código de Procedimiento Penal)</b>	Por la cual se expide el código de procedimiento penal (corregida de conformidad con el Decreto 2770 de 2004)
<b>Ley 962 de 2005 (racionalización de trámites y procedimientos)</b>	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y el incentivo del uso de medios tecnológicos integrados para disminuir los tiempos y costos de realización de los trámites por parte de los administrados
<b>Ley 1032 de 2006 (derechos de autor y conexos)</b>	Por la cual se modifican los artículos 257, 271, 272 y 306 del código penal (artículo 271. violación a los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos).
<b>Ley 1150 de 2007 (medidas para la eficiencia y la transparencia)</b>	Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos. Específicamente, se establece la posibilidad de que la administración pública expida actos administrativos y documentos y haga notificaciones por medios electrónicos, para lo cual prevé el desarrollo del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP).

Norma	Contenido
<b>Ley 1266 de 2008 (Habeas Data)</b>	Contempla las disposiciones generales en relación con el derecho de habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1273 de 2009 (Delitos Cibernéticos)</b>	Por medio de la cual se modifica el código penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado "de la protección de la información y de los datos y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las TIC.
<b>Ley 1341 de 2009 (Sector TIC)</b>	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las TIC, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 1727 de 2009 (Habeas Data)</b>	Se determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información.
<b>Decreto 2952 de 2010 (Habeas Data)</b>	Este Decreto reglamenta los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008, en este sentido establece que con fundamento en el principio constitucional de solidaridad surgen obligaciones a cargo del Estado y de los ciudadanos, en virtud de las cuales cuando se presenten situaciones de fuerza mayor, es posible otorgar a las víctimas de secuestro, desaparición forzada y personas secuestradas, debido a su estado de debilidad manifiesta, un tratamiento diferenciado en la administración de su información financiera, crediticia y comercial.
<b>Ley 1437 de 2011 (Uso de medios electrónicos Procedimiento Administrativo Electrónico)</b>	Consagra la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo permitiendo adelantar los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, el uso de registros electrónicos, de documentos públicos en medios electrónicos, notificaciones electrónicas, archivos electrónicos de documentos y expedientes electrónicos. Lo anterior, con el fin de que los ciudadanos interactúen por medios electrónicos con validez jurídica y probatoria.

Norma	Contenido
<b>Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor - Comercio electrónico y publicidad)</b>	Se incluye en la definición de las ventas a distancia, aquellas que se realizan a través del comercio electrónico. El artículo 26 de esta Ley, consagra que la SIC determinará las condiciones mínimas bajo las cuales operar la información pública de precios de los productos que se ofrezcan a través de cualquier medio electrónico.
<b>Ley 1564 de 2011 (Uso de las TIC)</b>	Permite el uso de las TIC en todas las actuaciones de la gestión y trámites de los procesos judiciales con el fin de facilitar el acceso a la justicia.
<b>Resolución CRC 3066 de 2011</b>	Se establece el régimen integral de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones. En particular, se establece que los proveedores de servicios de comunicaciones deberán implementar procesos formales de tratamiento de incidentes de seguridad de la información propios de la gestión de seguridad del proveedor.
<b>Resolución CRC 3067 de 2011 " Por la cual se imponen los indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones</b>	Esta Resolución establece en el artículo 2.3, que los proveedores que ofrezcan acceso a internet deben utilizar los recursos técnicos y logísticos tendientes a garantizar la seguridad de la red y la integridad del servicio, para evitar la interceptación, interrupción e interferencia.
<b>Resolución CRC 3502 de 2011 (Neutralidad de Internet)</b>	A través de la Resolución CRC 3502 de 2011, se establecen condiciones regulatorias relativas a la neutralidad en internet, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 (PND 2010 2014). Se contempla en el artículo 3 los principios de libre elección, no discriminación, transparencia e información, que deben aplicar los proveedores que prestan el servicio de acceso a internet.
<b>Ley 1581 de 2012 (Habeas Data)</b>	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos. Esta ley busca proteger los datos personales registrados en cualquier base de datos que permite realizar operaciones, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión por parte de entidades de

Norma	Contenido
	naturaleza pública y privada, sin embargo, a los datos financieros se les continúa aplicando la Ley 1266 de 2008, excepto los principios.
<b>Decreto 1704 de 2012 (Interceptación legal de comunicaciones)</b>	Este Decreto determina que la interceptación legal de comunicaciones es un mecanismo de seguridad pública que busca optimizar la labor de investigación de los delitos que adelantan las autoridades y organismos de inteligencia. De esta manera, se determina que los proveedores que desarrollen su actividad comercial en el territorio nacional, deben implementar y garantizar en todo momento la infraestructura tecnológica necesaria que provea los puntos de conexión y de acceso a la captura del tráfico de las comunicaciones que cursen por sus redes, para que los organismos con funciones permanentes de policía judicial cumplan, previa autorización del fiscal general de la nación, con todas las labores inherentes a la interceptación de las comunicaciones requeridas
<b>Decreto Ley 019 de 2012 (Entidades de Certificación Digital)</b>	Establece las siguientes actividades que las entidades de certificación acreditadas podrán realizar en el país, tales como emitir certificados en relación con las firmas electrónicas o digitales de personas naturales o jurídicas, emitir certificados sobre la verificación respecto de la alteración entre el envío y recepción del mensaje de datos y de documentos electrónicos transferibles, y emitir certificados en relación con la persona que posea un derecho u obligación con respecto a los documentos enunciados en los literales f) y g) del artículo 26 de la Ley 527 de 1999, entre otras.
<b>Resolución SIC No. 76434 de 2012 (Habeas Data)</b>	Resolución expedida por la SIC, por medio de la cual se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular acerca del cumplimiento de la Ley 1266 de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial de servicios y la proveniente de terceros países
<b>Decreto 2364 de 2012 (Firma electrónica)</b>	Establece la reglamentación del artículo 7º de la Ley 527 de 1999, complementando el marco jurídico de los mecanismos de autenticación previstos en Colombia. Se definen algunas características que benefician

Norma	Contenido
	<p>el uso de los medios electrónicos, tales como la definición de los criterios de confiabilidad y apropiabilidad en el uso de los mecanismos de autenticación, la fijación de la relación de género y especie entre firmas electrónicas y firmas digitales, señalando las diferencias en su tratamiento probatorio, pues en el último mecanismo existe una inversión probatoria, y el uso de la firma electrónica mediante acuerdo de las múltiples partes de una relación jurídica, entre otras.</p>
<p><b>Resolución 3933 de 2013 del Ministerio de Defensa Nacional (Crea y organiza grupos internos de trabajo)</b></p>	<p>Creó el Grupo colCERT y asignó funciones a la dependencia de la Dirección de seguridad pública y de infraestructura del Ministerio de Defensa Nacional respecto a promover el desarrollo de capacidades locales o sectoriales para la gestión operativa de los incidentes de ciberseguridad y ciberdefensa en las infraestructuras críticas nacionales, el sector privado y la sociedad civil.</p>
<p><b>Decreto 1377 de 2013 (Habeas Data)</b></p>	<p>Se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, facilitando la implementación y el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, reglamentando aspectos particulares relacionados con la autorización del titular de la información para el tratamiento de sus datos personales, además consagra políticas de tratamiento de los responsables y encargados.</p>
<p><b>Decreto 0032 de 2013 (Creación de la Comisión Nacional Digital y de Información Estatal)</b></p>	<p>El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en cumplimiento de los lineamientos señalados en el Documento CONPES 3701, creo a través de este Decreto, la Comisión Nacional Digital y de Información Estatal cuyo objeto es la coordinación y orientación superior de la ejecución de funciones y servicios públicos relacionados con el manejo de la información pública, el uso de infraestructura tecnológica de la información para la interacción con los ciudadanos y el uso efectivo de la información en el Estado colombiano.</p>
<p><b>Ley 1712 de 2014</b></p>	<p>Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.</p>

Norma	Contenido
<b>Decreto 333 de 2014 (Habeas Data)</b>	Se reglamenta el artículo 160 del Decreto 019 de 2012), definiendo el régimen de acreditación de las entidades de certificación abierta, en desarrollo de lo que define el artículo 160 del Decreto 019 de 2012 y se deroga el Decreto 1747 de 2000, que reglamenta de manera parcial la Ley 527 de 1999, referente a las entidades de certificación digital, certificados y firmas digitales, de manera que las entidades que deseen seguir prestando los servicios de certificación digital, deberán iniciar la correspondiente acreditación, ya no ante la Superintendencia de Industria y Comercio, sino ante el Organismo de Acreditación en Colombia (ONAC).
<b>Decreto 886 de 2014 (Registro Nacional de Base de Datos)</b>	Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al registro nacional de bases de datos. Se reglamenta la información mínima que debe contener dicho registro, creado por la Ley 1581 de 2012, así como los términos y condiciones bajo las cuales se deben inscribir en este los responsables del tratamiento
<b>Decreto 2573 de 2014 (Gobierno en Línea)</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 1078 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector TIC)</b>	Por medio del cual se expide el Decreto único reglamentario del sector TIC, el cual tiene por objeto compilar las normas reglamentarias preexistentes que rigen el sector.
<b>Circular Externa SIC 02 del 3 de noviembre de 2015</b>	Por la cual la Superintendencia de Industria y Comercio impartió instrucciones a los responsables del tratamiento de datos personales, personas jurídicas de naturaleza privada inscritas en las cámaras de comercio y sociedades de economía mixta, para efectos de realizar la inscripción de sus bases de datos en el registro nacional de bases de datos a partir del 9 de noviembre de 2015.
<b>CONPES 3854 del 2016</b>	Política Nacional de Seguridad Digital.

Norma	Contenido
<b>Decreto 415 de 2016</b>	Por el cual adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015. Definió los lineamientos para la implementación de la figura de Director de Tecnologías y Sistemas de Información.
<b>Circular Externa SIC 05 de 2017</b>	Por la cual la Superintendencia de Industria y Comercio impartió instrucciones a los responsables del tratamiento de datos personales, personas jurídicas de naturaleza privada inscritas en las cámaras de comercio y sociedades de economía mixta, para efectos de adicionar un capítulo tercero al título V de la Circular Única.
<b>Resolución 2710 del 03 de octubre de 2017</b>	Formula medidas para la adopción del protocolo IPV6 en Colombia por parte de los obligados de que trata el Decreto 1078 de 2015- Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, así mismo establece medidas para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para que cursen tráfico y ofrezcan conectividad y servicios en IPV6 a las entidades objeto de esta resolución.
<b>Resolución 1413 de 2017</b>	Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título 111 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
<b>Decreto 728 de 2017</b>	Decreto número 728 de 2017, por el cual se adiciona el Capítulo 2 al Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico
<b>Resolución 3436 de 2017</b>	Por la cual se reglamentan los requisitos técnicos, operativos y de seguridad que deberán cumplir las zonas de acceso a internet

Norma	Contenido
	inalámbrico de que trata el capítulo 2, título 9, parte 2, libro 2 del decreto 1078 de 2015.
<b>CONPES 3920 de 2018</b>	Política Nacional para la Explotación de Datos (Big Data)
<b>Decreto 1008 de 2018</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>Directiva presidencial 02 de 2019</b>	Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado. Se establece la exigencia que las entidades públicas se incorporen al Porta Único del Estado Colombiano (gov.co) como mecanismo que facilita la interacción entre la ciudadanía y el Estado, centralizando la oferta institucional a través de un único punto de contacto.
<b>Directiva Procuraduría 010 de 2019</b>	Inscripción en el registro nacional de bases de datos de las personas jurídicas de naturaleza pública, de conformidad con las disposiciones de la ley 1581 de 2012 (08/08/2019)
<b>Circular 01 de 2019 Presidencia de la República</b>	Manejo y Uso de Redes Sociales
<b>Ley 1955 de 2019</b>	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018- 2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad". Incluyó el artículo 147 de Transformación Digital Pública y 148 de Gobierno Digital como política de gestión y desempeño institucional.
<b>Circular Externa Conjunta No. 4 de 2019</b>	Tratamiento de datos personales en sistemas de información interoperables. Proferida por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Agencia Nacional de defensa Jurídica del Estado.
<b>Decreto No. 2106 de 2019</b>	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública

Norma	Contenido
<b>Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial de 2019</b>	El Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) como máxima autoridad nacional de Planeación, incorpora líneas de acción en calidad de política nacional
<b>Decreto 1974 de 2019</b>	Establece las condiciones para la celebración de contratos de Asociaciones Público-Privadas (APP) relacionados con Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el diseño y construcción de una infraestructura y sus servicios asociados o su construcción, reparación, mejoramiento o equipamiento, actividades todas estas que deberán involucrar la operación y mantenimiento de dicha infraestructura
<b>Acuerdos Marco de Precios</b>	Describe mecanismos de agregación de demanda dispuestos por la entidad Colombia Compra Eficiente
<b>Acuerdo Distrital 927 de 2024</b>	Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del distrito capital 2024-2027
<b>Decreto Distrital 314 de 2023</b>	Cabe recordar que el Decreto 314 de 2023 reglamentó el Acuerdo 855 de 2022, por medio del cual se dictan lineamientos para promover el acceso y uso al servicio público esencial de internet y se avanza hacia un posterior reconocimiento de un mínimo vital de internet en el Distrito Capital.
<b>Decreto Distrital 575 de 2023</b>	Por medio del cual se definen los componentes de la Infraestructura de Datos y se establece el modelo de gobernanza correspondiente en el Distrito Capital
<b>Plan de acción del CONPES Distrital 29 de 2023</b>	Objetivo general de “Consolidar a Bogotá como Territorio Inteligente impulsando el uso y aprovechamiento de los datos, la tecnología y la innovación por parte de los actores y sectores del territorio, para la solución de problemáticas y la generación de oportunidades que mejoren la calidad de vida de las personas”

- Dirección de Gobierno Digital. (2019). G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI. Bogotá: MINTIC.



**IDPAC**



- Ministerio de las Tecnologías de la Información, M. (2018). Manual de Gobierno Digital. Bogotá: Dirección de Gobierno Digital.
- MINTIC. (2014). G.SIS.01 Guía del dominio de Sistemas de Información. Bogotá MINTIC. (2014). G.SIS.01 Guía del dominio de Sistemas de Información. Bogotá.
- MINTIC. (2017). G.GEN.04. Guía General de Evidencias del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI en el Estado. Bogotá: MINTIC.
- MINTIC. (2017). Qué es el marco de referencia para la gestión de TI. En MINTIC, G.GEN.01 Generalidades del Marco de (pág. 12).

Por otra parte, el IDPAC tiene establecido dentro de los procesos estratégicos el de Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías, lo que permite dar cumplimiento al Decreto Nacional 415 de 2016, que busca el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

El Decreto Nacional 2573 de 2014, indica en su artículo 5, los cuatro (4) componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda del Gobierno en Línea, los cuales son:

- TIC para Servicios.** Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.
- TIC para el Gobierno abierto.** Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- TIC para la Gestión.** Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión



**IDPAC**



administrativa entre instituciones de Gobierno.

- d. **Seguridad y privacidad de la Información.** Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

## **5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS**

Los diferentes servicios TI de la IDPAC prestados tanto a nivel interno de la organización como a la ciudadanía se encuentran soportados por diversidad de plataformas tecnológicas, situación que conlleva costos elevados de administración, sostenibilidad, mantenimiento y/o actualización.

El IDPAC fue creado mediante el Acuerdo No. 257 de 2006 del Concejo de Bogotá, como parte de un proceso de reestructuración administrativa del Distrito que buscaba optimizar la gestión pública y responder de manera más eficaz a las demandas de participación ciudadana. Desde su creación, el IDPAC ha tenido la responsabilidad de diseñar, implementar y coordinar políticas, planes y programas que incentiven la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos y el fortalecimiento de las organizaciones comunales.

La función del Instituto se encuentra en el Acuerdo 257 de 2006 “POR EL CUAL SE DICTAN NORMAS BÁSICAS SOBRE LA ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ORGANISMOS Y DE LAS ENTIDADES DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL, Y SE EXPIDEN OTRAS DISPOSICIONES”

El PETI se encuentra enmarcado en la ejecución del plan de desarrollo de Bogotá D.C..2024-2027, Objetivo 5: “Bogotá Confía en su Gobierno”, programa 36: Innovación Pública para la generación de confianza ciudadana: Meta 368 “Implementar una estrategia para fortalecimiento de la gestión institucional y operativa”. Proyecto 8066 “Fortalecimiento Institucional de la gestión administrativa del IDPAC, con la submeta “Implementar el 100% de la estrategia de adquisición de la capacidad



**IDPAC**



tecnológica”

Por otra parte, la gestión de TI en la IDPAC se ha venido desarrollando en el proceso estratégico que permite que la alta dirección visualice el valor que tiene el proceso de Gestión Tecnológica para toda la organización, de manera que la tecnología como un medio favorezca el logro de los objetivos institucionales, la apropiación de la gestión de TI para la prestación de un mejor servicio a la ciudadanía.

- a) Contemplar la arquitectura empresarial básica y de Tecnologías de la Información (TI) alineada con los objetivos estratégicos del IDPAC dentro del Plan Estratégico de las tecnologías de la Información – PETI.
- b) Identificar las necesidades tecnológicas en cuanto adquisición, contratación, desarrollo, implementación o utilización de nuevos sistemas o cambios tecnológicos.
- c) Formular e implementar metodologías y herramientas para el fortalecimiento y aprovechamiento de los recursos tecnológicos y de inversión de acuerdo a las necesidades y prioridades de la entidad.
- d) Implementar la seguridad digital es responsabilidad de todos los funcionarios y contratistas que integran el IDPAC, es un deber de cada uno respetarla y fortalecerla ante los riesgos externos e internos.
- e) Fortalecer el equipo humano de proceso de gestión tecnológica en pro de desarrollar sus capacidades de uso y apropiación TIC.
- f) Emplear estándares y directrices sectoriales que permitan una eficaz y eficiente gestión de TI.
- g) Crear conciencia de responsabilidad y sensibilizar a todos los funcionarios y contratistas sobre el manejo, la calidad, el resguardo, la seguridad, el uso y la apropiación de la información.
- h) Aumentar el grado de interoperabilidad entre aplicaciones y orientar a integración a los servicios ofertados por la Entidad.
- i) Tener una oferta de servicios de TI competitiva con respecto a los actores clave del sector gobierno y la modernización de los procesos.



**IDPAC**



- j) Fortalecer los procesos de aseguramiento de calidad en el desarrollo de software.
- k) Las Tecnologías de la Información deben ser protagonistas en la innovación para la prestación de los trámites y servicios que presta la Entidad.
- l) Aumentar y estructurar perfiles en TI que aporten al cumplimiento de la Planeación Estratégica Institucional-PEI.
- m) Innovación Tecnológica y adopción de buenas prácticas para el fortalecimiento de la gestión de TI en el Instituto.
- n) Cumplir los lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – MINTIC en materia de gobierno y seguridad digital.

La ruptura estratégica que el IDPAC identificó comunica un cambio en el enfoque estratégico, de tal forma que es posible transformar, innovar, adoptar un modelo y permitir que la tecnología se vuelva un instrumento que genera valor<sup>1</sup>.

Al adoptar el modelo de AE arquitectura empresarial basado en los principios arquitecturales, se rompe el paradigma ya que a través del uso del modelo se puede lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos a nivel de tecnología. Redunda también en el aumento de capacidades de procesamiento, aumento de capacidades a nivel de servidores, disminución de tiempos de respuesta a usuarios, cumplimiento con normativas de TI, de la entidad y con la normatividad externa.

En conclusión, busca tener un alto grado de innovación, adaptación al cambio y generación de valor a las partes interesadas y a todos los actores que interactúan con el que hacer institucional.

## **6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD**

En este apartado se describe la situación actual de las Tecnologías de la Información del IDPAC en

---

<sup>1</sup> Tomado de la Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Versión 1.1 octubre de 2019.



**IDPAC**



relación con los dominios del marco de referencia de Arquitectura Empresarial, basado en el análisis de la situación actual y las brechas que se esperan cerrar, sirviendo de insumo para establecer la línea base a partir de la cual se proyecta la visión de lo que se espera en materia de gestión de TI en la Entidad.

El IDPAC adoptó dentro del Sistema Integrado de Gestión un enfoque de gestión por procesos, estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación. En la siguiente ilustración se puede apreciar el mapa de procesos de la Entidad.

*Tabla 2 Procesos estratégicos del IDPAC*

ID	Nombre	Objetivo
1	PROCESOS ESTRATEGICOS	Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por parte de la Alta Dirección de la entidad. (Lineamientos)
2	PROCESOS MISIONALES	Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser. (Misionalidad)
3	PROCESOS DE APOYO	Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. (Soporte)
4	PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad. (Monitoreo)

Dentro de sus procesos de estratégicos se encuentra el de Tecnología de la Información, liderado por la Secretaria General, el cual tiene como principal función, proveer y mantener los recursos de Tecnología de Información y Comunicación necesarios para el funcionamiento del IDEP Alcance Procesos estratégicos.

Se presenta a continuación los procesos estratégicos del Instituto y el objetivo definido para cada uno de estos:

*Tabla 3 Alcance procesos estratégicos del IDPAC*

ID	Nombre	Objetivo
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Definir directrices y diseñar estrategias que orienten la gestión del IDPAC en los niveles estratégico, táctico y operativo a través de la formulación, implementación, monitoreo y seguimiento de las políticas, planes, programas, proyectos y procesos, con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos y resultados estratégicos de la Entidad.
2	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Garantizar la atención a la ciudadanía mediante la generación e implementación de estrategias que permita orientar y dar respuesta de manera efectiva a los requerimientos de las partes interesadas.
3	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	Establecer lineamientos, estrategias, acciones e iniciativas en materia de tecnología de información y comunicaciones a través de la administración de la infraestructura tecnológica, sistemas de información para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la misma, implementación del modelo consignado en el Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO), promoviendo la divulgación y difusión a través de los canales de comunicación, propios y externos para suministrar la información transparente y oportuna.

Ahora bien, en el ámbito de las Tecnologías de Información (TIC), que actualmente juegan un papel fundamental dentro de conjunto de acciones articuladas por el IDPAC y orientadas a la modernización de la entidad, es necesario declarar su contribución al logro de los objetivos de la organización, para lo cual suele definirse en el PETI.



**IDPAC**



El grupo de trabajo de tecnologías de la información y las comunicaciones del instituto se encuentra conformado así:

- Un (1) líder de proceso Profesional Especializado contratista
- Un (1) Profesional Especializado
- Un (1) Técnico Operativo
- Seis (6) profesionales interdisciplinarios contratistas, quienes atienden las necesidades tecnológicas del instituto.

*Tabla 4 Análisis de Brechas*

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN ESPERADA
No se cuenta con un inventario de productos y servicios de TI, que permita identificar valor de entrega, periodicidad, riesgos y competencias.	Elaborar inventario de productos y Servicios TI, con el fin de llevar un registro y realizar un correcto seguimiento a la prestación de los servicios tecnológicos.
El conocimiento generado durante el desarrollo de los proyectos se queda en el personal que intervienen en los mismos, y no hay transferencia de conocimiento.	Formular el mapa de Gestión de conocimiento con el fin de garantizar la transferencia del conocimiento entre funcionarios y contratistas.
No se cuenta con la identificación de funciones de Tecnologías de la Información con alcance en la responsabilidad de Gobierno y Seguridad Digital	Establecer roles que permitan definir las responsabilidades que deben cumplir el personal que apoya la gestión de TIC.

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN ESPERADA
No existe una dependencia responsable de la Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Continuar con la gestión ante Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD, para la creación de una Oficina encargada de la Gestión de Tecnologías
No se cuenta con un catálogo de servicios de TI conforme a las buenas prácticas.	Identificar las buenas prácticas en materia de la gestión de tecnologías y estructurar con base en esto el catálogo de servicios.
No se encuentran incorporadas en el diseño de los sistemas de información funcionalidades que faciliten la generación de datos abiertos.	Gestionar la publicación de los datos abiertos de la información que produce la Entidad conforme a los lineamientos y directrices de la Entidad que lo regula.
No se tienen automatizados los procedimientos de extracción de datos de los sistemas de información, para la generación y publicación de conjunto de datos abiertos.	Definir los procedimientos para la extracción, consolidación y publicación de la información a ser publicada en datos abiertos.
No hay renovación al finalizar la vida útil de los equipos tecnológicos debido a la falta de recursos.	Programar la asignación de recursos para la renovación de los equipos tecnológicos.
Existe un plan de contingencias que no tiene alcance sobre toda la Entidad.	Elaborar el plan de contingencias para promover el alcance dando cubrimiento a los procesos y procedimientos que se desarrollan en la Entidad.
Personal de seguridad insuficiente para la implementación de las políticas y normatividad vigente de seguridad.	Gestionar la contratación del personal especializado en seguridad de la información conforme a la normatividad vigente.

## 6.1. Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas – DOFA.

El IDPAC realiza un análisis a través de una matriz DOFA, que permite observar de manera global e integral la situación actual del proceso de Gestión Tecnológica en el IDPAC. A continuación, se presentan las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas identificadas:

- **Evaluación del Entorno.**

*Tabla 5 Matriz DOFA TI*

<b>Oportunidades</b>
Fortalecer las políticas que aporten a la seguridad de la información.
Amplia accesibilidad a redes de comunicación, especialmente internet.
Digitalización de procesos y servicios.
Aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Implementación de las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital del MIPG.
Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

<b>Amenazas</b>
Asignación presupuestal insuficiente para el Proceso de Tecnología de la Información
Herramientas de software no soportadas por proveedores
Pérdida de información institucional por amenazas informáticas.
Interrupción en la prestación de servicios por ataques informáticos.
Alta dependencia del proveedor de soporte y mantenimiento de los sistemas de información administrativo y financiero del IDPAC.
Obsolescencia tecnológica en dispositivos activos para implementar protocolos y mecanismos más eficientes.

- **Evaluación interna.**

<b>Fortalezas</b>
Centro de datos y cuarto de comunicaciones con cableado estructurado de datos, voz y cámara adecuado para el funcionamiento de la entidad.

Infraestructura tecnológica propia (página web, micrositios, además de los aplicativos administrativos y otros servicios asociados)
Cuenta con una solución servidores on-premise y en la nube que permite alta disponibilidad de los sistemas y servicios de información del IDPAC
Interés de los directivos(as) de innovar y aplicar herramientas tecnológicas en cumplimiento de la misión Institucional.
Se implementaron esquemas de seguridad perimetral e interna
Implementación de ipv6 dual stack

<b>Debilidades</b>
Recurso humano de planta insuficiente en el proceso de Gestión Tecnológica para atender los requerimientos actuales y cubrir las necesidades futuras del IDPAC relacionadas con TIC.
Presupuesto limitado para la priorización y apropiación de recursos financieros para adelantar los procesos para la sostenibilidad de las soluciones informáticas (software, hardware y comunicaciones) con que cuenta la entidad.
Deficiencia del área funcional en la elaboración de la especificación de los requerimientos.
Desarticulación en las diferentes áreas que influyen en los requerimientos de información solicitados.
Construcción y/o contratación de aplicaciones de software realizadas por otras áreas que no se ajustan a los procedimientos y estándares definidos por el Proceso de Tecnología de la Información.
Insuficientes recursos humano para soportar los diferentes servicios de Proceso de Tecnología de la Información.
No se cuenta con personal que esté capacitado en otros aspectos relacionados con el proceso para atender contingencias y dar soporte especializado de aplicaciones en producción.
Insuficiente documentación a los problemas recurrentes con su respectiva solución.
El software libre que tiene el concepto de aprobación para su instalación no es evaluado contra posibles vulnerabilidades.
Desconocimiento de los usuarios de la legislación en materia de derechos de autor.

Existencia de componentes de red que no cumplen con el manejo de control de flujos y colisiones instalados en la infraestructura del IDPAC

Falta de herramientas automáticas que faciliten la gestión de logs.

No existe personal de planta para cubrir los requerimientos recurrentes y necesarios para la operación de la infraestructura del Proceso de Tecnología de la Información.

Baja integración de los sistemas de información y las dependencias.

Teniendo en cuenta lo anterior, a partir del análisis y revisión de la situación institucional actual y del Proceso de Tecnología de la Información, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades); con el propósito de adoptar lineamientos que lleven a considerar la tecnología como instrumento fundamental y estratégico, se mencionan los paradigmas a tener en cuenta dentro de la organización como rupturas estratégicas para la formulación e implementación del PETI en el IDPAC.

- El IDPAC debe asumir la tecnología como un valor estratégico para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos; no sólo como apoyo a su gestión o transcurrir diario.
- La gestión de TI requiere una gerencia integral orientada a resultados.
- Como parte de la gestión estratégica de la Entidad se debe percibir un aumento en la capacidad de análisis de la información; a partir de una información más oportuna, confiable y con el nivel de granularidad necesaria para la toma de decisiones.
- La gestión de los sistemas de información debe ajustarse a los lineamientos, políticas y estándares definidos por gestión tecnológica y enmarcarse en la gestión de proyectos institucionales.
- La gestión de los servicios TI debe realizarse con tecnología de punta, sostenible y escalable.
- El Proceso de Tecnología de la Información debe contar con un rubro independiente a través de un proyecto de inversión que le permita adelantar de manera oportuna la actualización de la plataforma tecnológica y la contratación de servicios especializados, sin exponer la capacidad de la operación, la oportunidad de la misma o la seguridad de la información.
- Los proyectos institucionales que involucren componente de tecnología deben incluir los recursos necesarios para la gestión inicial del proyecto, pero también deben considerar y prever los gastos recurrentes que se generan para el mantenimiento y soporte asociada al proyecto.

## 6.2. Estrategia de TI

Con el fin de realizar un entendimiento claro y documentado de la situación actual del IDPAC, el contexto organizacional y el entorno, para proporcionarle al Proceso de Tecnología de la Información, una orientación que le permita usar la tecnología como agente de transformación de caracteriza de siguiente manera.

Convertir la infraestructura y las relaciones de todos los elementos de TI en un tema estratégico del IDPAC, dando una orientación que le permita usar la tecnología como agente de transformación, simplificando los procesos y facilitando los servicios hacia el ciudadano, apoyando la toma de decisiones basada en datos, promoviendo el uso y apropiación de los recursos tecnológicos.

Como objetivo de esta estrategia se busca alinear las Tecnologías de la Información con los procesos, objetivos y metas consignados en el Plan Estratégico Institucional (PEI). De tal forma, que orienten la transformación hacia un nivel deseado, cumpliendo siempre la misión y estrategia organizacional.

Permitir a la institución responder de forma ágil y adecuada ante nuevos retos y oportunidades que se generan en el entorno, cambios tecnológicos y cualquier otra circunstancia que se presente, disminuyendo el tiempo que transcurre desde que se concibe un producto o servicio.

Define el objetivo macro a seguir en tecnología, ya que genera un mapa de ruta que permite a los responsables de TI tener una visión de mediano plazo y tomar decisiones basado en ello.

## 6.3. Misión del IDPAC

Fortalecer el tejido social y promover la acción colectiva e individual de la ciudadanía, tanto organizada como no organizada, del Distrito Capital para la participación incidente en los asuntos públicos. En este proceso, se genera capital social y humano, con enfoque reflejado en el aporte a la cultura democrática, de paz y ciudadana.

## 6.4. Visión del IDPAC

Para el 2030, el IDPAC será reconocido a nivel nacional e internacional como referente metodológico y conceptual en la promoción de la participación incidente, contribuyendo a una sociedad con mayor cultura democrática, de paz y ciudadana, mediante la creación de lineamientos técnicos y la documentación de experiencias exitosas implementadas en formación de capacidades democráticas, innovación social, investigación y producción de información de la participación relevante para la toma de decisiones en la ciudad.

### **6.5. Funciones y deberes del IDPAC**

- a) Fomentar la cultura democrática y el conocimiento y apropiación de los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria.
- b) Diseñar y gestionar estrategias e instrumentos que concreten las políticas en materia de participación y organización de la ciudadanía.
- c) Diseñar y promover la estrategia que garantice la información suficiente para una efectiva participación ciudadana. Formular, orientar y coordinar políticas para el desarrollo de las Juntas de Acción Comunal en sus organismos de primer y segundo grado, como expresión social organizada, autónoma y solidaria de la sociedad civil.
- d) Ejercer y fortalecer el proceso de inspección, control y vigilancia sobre las organizaciones comunales de primero y segundo grado y sobre las fundaciones o corporaciones relacionadas con las comunidades indígenas cuyo domicilio sea Bogotá, en concordancia con la normativa vigente en particular con la Ley 743 de 2002 o la norma que la modifique o sustituya.
- e) Ejecutar, controlar, coordinar y evaluar planes, programas y proyectos para la promoción de la participación ciudadana, el interés asociativo y la organización comunitaria en el Distrito, en el marco del Sistema de Participación Distrital.
- f) Diseñar y construir metodologías y tecnologías que permitan a las comunidades organizadas planear, ejecutar, controlar y sostener obras de interés comunitarias y transferirlas a las demás entidades del Distrito Capital y a las localidades.
- g) Fomentar procesos asociativos en las organizaciones sociales y comunitarias con instrumentos de desarrollo económico y social del Distrito Capital.
- h) Liderar, orientar y coordinar los procesos de participación de los grupos poblacionales desde la perspectiva etaria, haciendo énfasis en la juventud.
- i) Liderar, orientar y coordinar los procesos de participación de los grupos poblacionales desde la perspectiva étnica.

- j) Liderar, orientar y coordinar los procesos de participación de los grupos poblacionales desde la perspectiva de equidad de género.
- k) Ejecutar obras de interés comunitario.

## **6.6. Objetivos estratégicos del IDPAC**

### **6.6.1. Objetivo Estratégico 1**

Contribuir al logro de las acciones misionales a través del fortalecimiento institucional del talento humano, el uso de tecnologías y el mejoramiento de la infraestructura, que faciliten la gestión por procesos para la prestación de los bienes y servicios a los grupos de valor y partes interesadas.

- I) Dimensión de Cultura Organizacional,
- II) Dimensión Gestión por Procesos y Mejora Continuo

### **6.6.2. Objetivo Estratégico 2**

Incrementar las capacidades organizativas, de incidencia, sostenibilidad y autonomía de las organizaciones sociales, comunales, de medios comunitarios alternativos de comunicación, de propiedad horizontal e instancias de participación formales y no formales para aumentar la participación en la toma de decisiones en asuntos públicos locales y distritales.

- III) Dimensión Entrega de Productos a la Ciudadanía-Alineación de metas a los programas del Plan de Desarrollo Distrital
- IV) Dimensión de valor público.

### **6.6.3. Objetivo Estratégico 3**

Lograr el fortalecimiento del tejido social a través de la implementación de estrategias comunicativas e innovadoras de intervención territorial, para la promoción de la participación en escenarios y procesos de diálogo en doble vía que permitan atender temas cotidianos, intereses y propuestas de la ciudadanía para la construcción de acuerdos de confianza

- III) Dimensión Entrega de Productos a la Ciudadanía-Alineación de metas a los programas del

Plan de Desarrollo Distrital.

IV) Dimensión de valor público.

#### **6.6.4. Objetivo Estratégico 4**

Posicionar la Escuela de Participación como la Escuela de participación del Distrito, formando a las personas en cultura democrática, de paz y ciudadana a través de la consolidación de un núcleo común de contenidos que brinde herramientas teóricas, metodológicas y prácticas con el fin de aumentar el interés en los asuntos públicos de ciudad.

III) Dimensión Entrega de Productos a la Ciudadanía-Alineación de metas a los programas del Plan de Desarrollo Distrital.

IV) Dimensión de valor público

#### **6.6.5. Objetivo Estratégico 5**

Consolidar el observatorio de la participación y el laboratorio de innovación social como fuente de producción de información y contenidos que faciliten la toma de decisiones en materia de participación de manera documentada que contribuya a la ejecución e impacto de las políticas públicas a cargo del IDPAC.

IV) Dimensión de valor público

### **6.7. Organigrama del IDPAC**

Estructura interna. Para el cumplimiento del objetivo y las funciones generales el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC- tendrá la siguiente estructura organizacional:



Ilustración 2 Organigrama IDPAC

## 6.8. Mapa de procesos IDPAC

El IDPAC identificó la necesidad de revisar el modelo de operación por procesos que estaba implementado en la entidad, todos los funcionarios del IDPAC trabajaron en la revisión y ajuste de los procesos y procedimientos, resultado de este trabajo, se elaboró el mapa de procesos el cual se presenta a continuación.

Las Tecnologías de Información en la estructura organizacional de la Entidad, se ubica en la Secretaría General y se desarrollan en dos (2) procesos: a) el Proceso Estratégico: Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías; y b) Proceso de Apoyo: Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura. No obstante, y por las características de la nueva operación las TI son hoy un instrumento transversal para la innovación, mejorar la eficiencia y sobre todo garantizar la operatividad de la Entidad.

Los procesos documentan su acción a través de manuales, guías, lineamientos, procedimientos para realizar su operación, dichos documentos se encuentran publicados en el link de transparencia del portal web y disponible en el aplicativo dispuesto por la Entidad, SIGPARTICIPO.



Ilustración 3 Mapa de procesos IDPAC

El compromiso del proceso de Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías hacia las dependencias y procesos se genera a través de los servicios de TI, desde el enfoque del dominio de Gobierno TI, el cual es brindar un servicio a la ciudadanía promoviendo la participación en todos los procesos y actividades realizadas por la Entidad, facilitando la participación por medio de las herramientas electrónicas y desarrollos de software los cuales se han venido implementando en la ejecución de la vigencia para una mayor participación de la ciudadanía y transparencia en los procesos.

### 6.8.1. Proceso de gestión de la tecnología

El proceso se encuentra dentro de los procesos de apoyo para establecer lineamientos, estrategias, acciones e iniciativas en materia de tecnología de información y comunicaciones a través de la administración de la infraestructura tecnológica, sistemas de información para garantizar la

disponibilidad, integridad y confidencialidad de esta y contribuir con el logro de los objetivos estratégicos del IDPAC.

Se encuentra en los procesos estratégicos donde se implementan estrategias de comunicación y nuevas tecnologías para la formulación, ejecución y diseños de acciones y el posicionamiento de la entidad mediante la aplicación de los lineamientos institucionales y distritales.

### **6.8.2. Políticas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del IDPAC**

#### **a) Política Institucional de TIC**

El IDPAC se compromete a adoptar y socializar buenas prácticas asociadas con uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación al interior del Instituto de forma permanente, tomando como referente las recomendaciones de estándares y normatividad en esta materia, con el fin de crear una cultura informática con la comunidad de la Entidad en el ámbito y pertinencia de la misionalidad institucional, que propendan por el buen uso responsable de la infraestructura y servicios tecnológicos disponibles.

#### **b) Política de Seguridad y Privacidad de la Información**

La Dirección General del IDPAC, entendiendo la importancia de una adecuada gestión de la información, se compromete con la implementación de la política de Seguridad de la Información que es un conjunto de prácticas destinadas a implementar, verificar, mantener, mejorar y preservar la protección de los activos de información de la Entidad con el fin de minimizar los riesgos por pérdida de confidencialidad, disponibilidad o integridad de la información

Publicado en la página de la entidad

<https://www.participacionbogota.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/mapas-y-cartas-descriptivas-de-los-procesos>

*Tabla 6 Procesos de Gestión Tecnológica*

Formatos	<ul style="list-style-type: none"><li>• IDPAC-GTI-FT-15Caracterización de Usuarios Internos</li><li>• IDPAC-GTI-FT-18Control de ingreso al Data Center</li><li>• IDPAC-GTI-FT-11Hoja de Vida Equipo Cómputo</li><li>• IDPAC-GTI-FT-06Inventario Bases de Datos</li><li>• IDPAC-GTI-FT-13Inventario Consolidado Equipos de Cómputo</li></ul>
----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDPAC-GTI-FT-16Registro Ingreso al Centro de Cómputo</li> <li>• IDPAC-GTI-FT-17Solicitud Apoyo a Jornadas de Aprendizaje con Recursos de TI</li> <li>• IDPAC-GRF-FT-34Solicitud de diagnóstico para mantenimiento de vehículos</li> <li>• IDPAC-GTI-FT-08Solicitud Recursos de Tecnologías de la Información</li> <li>• IDPAC-GTI-FT-10Definición Desarrollo y Puesta en Producción del Producto de Software</li> <li>• IDPAC-GTI-FT-07Formato Diccionario de Datos</li> <li>• IDPAC-CENT-FT-02Indice Información Clasificada Reservada</li> <li>• IDPAC-CENT-FT-01Matriz de Inventario y Clasificación de Activos de Información</li> <li>• IDPAC-GTI-FT-09Solicitud de Desarrollo o Mantenimiento de Software</li> </ul>
Guías	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDPAC-GTI-GU-03Guía de Inicio de Sesión</li> </ul>
Instructivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDPAC-GTI-IN-01Instructivo Mesa de Ayuda GLPI</li> </ul>
Planes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDPAC-GTI-PL-04Plan de contingencias de Tecnologías de la Información</li> <li>• IDPAC-GTI-PL-03Plan de Recuperación de Desastres</li> <li>• IDPAC-CENT-PL-02Plan de tratamiento de riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información</li> <li>• IDPAC-CENT-PL-03Plan estratégico de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI</li> <li>• IDPAC-CENT-PL-01Plan para la renovación de la infraestructura TIC</li> </ul>
Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDPAC-GTI-PR-06Administración Base Datos</li> <li>• IDPAC-GTI-PR-25Administración de Centros de Cómputo</li> <li>• IDPAC-GTI-PR-17Administración de Servidores</li> <li>• IDPAC-GBSI-PR-02Administración Plataforma Antivirus</li> <li>• IDPAC-GBSI-PR-03Administración Redes de Datos</li> <li>• IDPAC-GTI-PR-20Análisis Adquisición Infraestructura Tecnológica</li> <li>• IDPAC-GTI-PR-26Apoyo Jornadas de Aprendizaje Recursos TI</li> <li>• IDPAC-GTI-PR-19Gestión Cuentas de Usuario</li> <li>• IDPAC-GTI-PR-24Inventario Equipos de Cómputo</li> <li>• IDPAC-GTI-PR-22Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico</li> <li>• IDPAC-GTI-PR-23Mantenimiento Preventivo Equipos de Cómputo</li> <li>• IDPAC-CENT-PR-03Actualización Inventario Activos Información</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDPAC-CENT-PR-02Desarrollo y Mantenimiento de Software</li> </ul>
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDPAC-CENT-PO-01Política de Seguridad de la Información</li> </ul>
Caracterización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDPAC-CENT-CA-05Caracterización Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías</li> </ul>
Manuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDPAC-GTI-MN-01Manual de políticas de seguridad de la Información</li> </ul>
Otros documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDPAC-OT-PETI Anexo 1Anexo 1 Catalogo de Sistemas de Información</li> <li>• IDPAC-OT-PETI Anexo 2Anexo 2 Matriz Procesos y sistemas de información</li> <li>• IDPAC-OT-PETI Anexo 3Matriz Sistemas de información y datos o categorías de información</li> <li>• IDPAC-OT-PETI Anexo 4Anexo 4 Plan de Acción de TI</li> <li>• IDPAC-GTI-OT-01Aviso de Privacidad</li> <li>• IDPAC-GTI-GU-01Guía Elaboración de Inventario y Clasificación de Activos de Información</li> <li>• IDPAC-GTI-GU-02Guía Formato Diccionario Datos</li> <li>• IDPAC-GTI-OT-02Política de tratamiento de datos personales</li> </ul>

## 7. USO Y APROPIACIÓN DE LA TI.

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IPDAC - cuenta con un inventario de sistemas de información y/o aplicaciones de software, algunos de los cuales han sido implementados al interior de la entidad, otros por terceros o adquiridos a empresas distribuidoras de software. La siguiente figura ilustra los sistemas de información que apoyan los procesos del IDPAC.

En este sentido, el IDPAC tendrá que implementar la estrategia que permita a las dependencias identificar la utilidad de la tecnología para la ejecución de sus actividades. De igual forma identificar la falta de interacción y capacitación adecuada a los funcionarios y contratistas para el uso de las tecnologías implementadas en el Instituto como mejora e innovación de sus procesos.





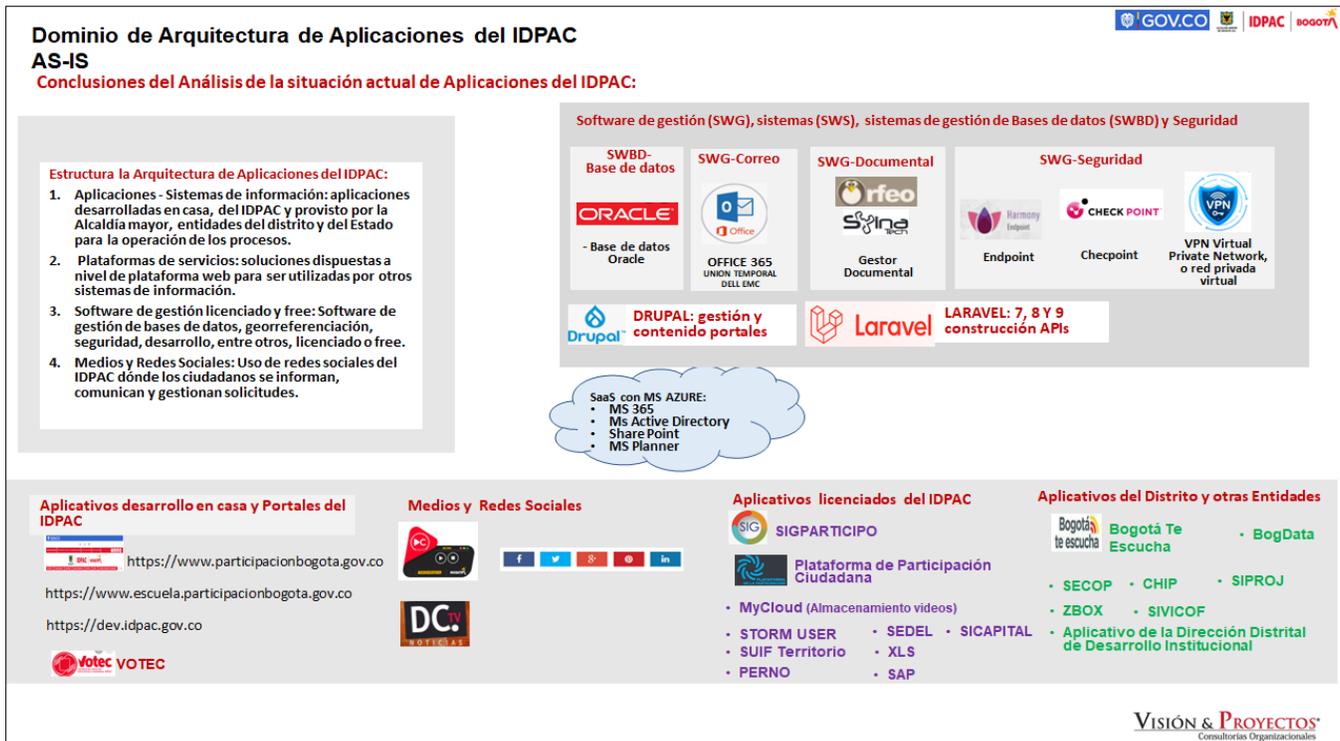
## SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL IDPAC

### Internos

- VOTEC
- Plataforma de la Participación
- Escuela de Formación
- SIGPARTICIPO
- ORFEO
- Intranet
- Página web

### Externos

- Red de cuidado Ciudadano
- Bogotá Abierta
- SPI
- BOGDATA
- SIVICOF
- CHIP
- Bogotá te Escucha
- SEGPLAN
- Storm User
- SIPROJ WEB
- SUIT
- SECOP
- Sistema de Información Disciplinaria – SID
- SIDEAP (Sistema de Información del Empleo Público)
- SIGEP
- Portales de contratación pública
- Tienda Virtual del Estado Colombiano
- Contratación a la vista
- MyCloud
- ZBOX
- SIPROJ
- CETIL (Certificación Electrónica de Tiempos Laborados)
- PERNO (Personal y Nómina)
- SEDEL (Evaluación del desempeño laboral)
- PASIVOCOL (Pasivos pensionales)
- MIPLANILLA (Compensar)
- Autorización de retiro de cesantías digital del FNA
- SIMO (Sistema de apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad)
- ARL Positiva (Afiliaciones a Riesgos Laborales)



*Ilustración 5 programas sistemas de información IDPAC*

## 7.1. Sistemas de información

El IDPAC dispone de un Catálogo de Sistemas de Información del proceso de Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías, el cual contiene el registro de las aplicaciones con las que cuenta el IDPAC, indicando nombre, descripción, tipo de software, estado, entre otros aspectos relevantes. El balance de la gestión de la actual administración con la implementación de las nuevas herramientas para fortalecer los procesos democráticos y participativos a nivel Distrital es muy positivo ya que se incentivó a la ciudadanía a participar activamente de los mismos y aumentar el nivel de participación a través de la sensibilización y divulgación por parte de la Entidad utilizando los recursos tecnológicos. También para los procesos internos administrativos y de gestión de las dependencias se crearon herramientas para facilitar y agilizar los procedimientos y actividades, teniendo en cuenta el nivel de seguridad de la información.

Tabla 7 Servicios claves del IDPAC

SERVICIO CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE	PROPUESTA DE VALOR	RELACIONES CON EL CLIENTE	SEGMENTOS
1. Plataforma de la participación servicio interno y externo	Gestión de sistemas de información	Servicios en Plataformas web, Sistemas de información, Comunicaciones y publicación de políticas de seguridad y privacidad de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Prestar servicios tecnológicos y de operación TI sobre los que se soporta la gestión en forma continua y con excelentes tiempos de respuesta.</li> </ul>	Direccionamiento estratégico institucional Gestión de tecnologías de la información Gestión Estratégica de Comunicaciones Gestión del servicio a la ciudadanía
	Gestión Misional	Análisis, diseño e Implementación de proyectos con fundamento tecnológico para las áreas misionales y de apoyo del Instituto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Relacionamiento con los usuarios para lograr una correlación entre las necesidades de las unidades de gestión y las soluciones TI que se implementan en la entidad.</li> </ul>	
	Trámites y servicios	Control de ingreso y validación de usuarios internos y externos. Publicación de trámites y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Control de ingreso de usuarios, comunicación para trabajo en casa, teletrabajo y otras necesidades a través de VPNs con seguridad.</li> <li>· Acceso a trámites y servicios en línea.</li> </ul>	
	Asuntos Comunales	Trámites y servicios para las organizaciones comunales de primer y segundo orden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Consulta de las Organización</li> <li>· Expedición de certificaciones y autos de reconocimiento.</li> <li>· Procesos de elecciones de dignatarios</li> <li>· Seguimiento al Proceso de inspección vigilancia y control</li> <li>· Seguimiento y control a procesos de las organizaciones comunales (reconocimientos, cancelación y suspensión de personería jurídica).</li> </ul>	
	Organizaciones Sociales	Caracterización e índice de fortalecimiento de las organizaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Registro o inscripción de una organización</li> <li>· Caracterización de las organizaciones sociales, comunales e instancias de participación ciudadana.</li> <li>· Caracterización de medios comunitarios y alternativos, Migrantes, animalistas, movilidad sostenible, víctimas del conflicto armado, discapacidad, Ambientalistas y niñez adolescencia. Acompañamiento y ejecución de los procesos electorales propios de estas organizaciones.</li> <li>· Reportes y estadísticas de los resultados de las caracterizaciones realizadas a las organizaciones.</li> </ul>	
2. Sistema de apoyo	VOTEC	Elecciones en línea apoyadas por medios electrónicos.	Facilita y agilizar procesos electorales	Direccionamiento estratégico institucional

SERVICIO CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE	PROPUESTA DE VALOR	RELACIONES CON EL CLIENTE	SEGMENTOS
	Drupal	Escuela de participación y formación	Brindar capacitación para el fortalecimiento de las comunicades en procesos de participación y demás procesos misionales del IDPAC	Gestión de tecnologías de la información Gestión Estratégica de Comunicaciones Gestión del servicio a la ciudadanía
	DC Radio	Emisora virtual del IDPAC que promueve la participación ciudadana en los temas más importantes de Bogotá. La emisora cuenta con una parrilla noticiosa, dinámica y atractiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de participación ciudadana, que interactúa con las diferentes comunidades, con participación de jóvenes, niños y adultos mayores.</li> <li>Brinda información sobre las políticas públicas y permite que los actores sociales tengan un espacio para comunicar sus ideas.</li> </ul>	
	Nube	Utilización de plataformas tecnológicas en la nube para almacenar, crear, gestionar y desplegar programas que facilitan el acceso y la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar la disponibilidad de servicios y aplicaciones con el propósito de agilizar los procesos, la ejecución y disponibilidad.</li> </ul>	
	Red de cuidado ciudadano	Encontrar gente interesada en el bienestar de todos en momentos de crisis.	Interactuar y ofrecer ayuda a las demás personas del Distrito, localidad, barrio o cuadra y buscar solución a las diferentes necesidades en tiempos de crisis.	
	Bogotá abierta	Permitir la consulta e interacción de los ciudadanos en los temas más relevantes de la ciudad.	Estar más cerca y atenta a las propuestas de la gente. Poner en conocimiento las ideas y poder realizarlas.	
3. Gestión de servicios	Gestión Documental	Utilizar software libre (Orfeo) que permita la administración de flujos documentales y archivísticos con el fin de garantizar la calidad del proceso.	Permitir la Agilidad y seguimiento de las comunicaciones internas y externas, generar respuestas oportunas, manejar los flujos de información.	Gestión de tecnologías de la información Externo Organizaciones Comunidad misional Sectorial Ciudadanía en general Personal especializado TI
	Biblioteca virtual y casa de la participación	Crear un espacio diseñado para fomentar el aprendizaje en temas de participación.	Crear un espacio donde se lleven actividades de aprendizaje y estudio de la participación en la ciudadana través de la experimentación, la lectura, los recursos audiovisuales, la escucha activa y distintas actividades	Recursos humanos de apoyo TI
	Puntos vive Digital	Crear espacios de participación ciudadana que ayuden a minimizar la brecha digital de los bogotanos.	Brindar capacitación en temas de participación ciudadana y ayudan a minimizar la brecha digital de los bogotanos, en los puntos vive digital del IDPAC.	Hardware

## 7.2. Servicios tecnológicos

El IDPAC cuenta con un Mapa de Procesos en el cual está definido el proceso “Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías” liderado por el/la jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y el Secretario General y el proceso de “Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura”, liderado por el Secretario General; siendo los encargados de administrar y soportar la infraestructura del IDPAC. Es decir, que la Entidad cuenta con su propia infraestructura tecnológica y con su debida administración, es importante señalar que se realizó la migración de IPV4 a IPV6.

Los servicios tecnológicos del IDPAC, son operados y administrados por parte del personal del Proceso de Tecnología de la Información. Se encuentra en proceso la elaboración de un plan de continuidad de los servicios, sin embargo, puesto que requiere de ejecución de pruebas y verificaciones conforme a las necesidades del Instituto, así como la puesta en funcionamiento y posterior aprobación. Se han implementado mecanismos básicos para mejorar la disponibilidad de los servicios tecnológicos.

Está en implementación el monitoreo del consumo de recursos, asociados a los Servicios Tecnológicos que brindan terceros. Se implementaron controles de seguridad digital para los servicios tecnológicos como Antivirus y herramientas de seguridad perimetral y SandBlast en los Computadores y se controlan algunos periféricos, para resguardar la información. Se han gestionado y documentado riesgos asociados a su infraestructura y servicios tecnológicos.

Los servicios tecnológicos con los que cuenta la entidad son requisitos, pasos o acciones para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias, se describen los servicios implementados a cargo de TI, discriminados de la siguiente manera:

*Tabla 8 Identificación y listado de Servicios de TI IDPAC*

ACTIVIDADES FUNDAMENTALES DE PROCESO	OBJETIVO OPERATIVO DE LA ACTIVIDAD
Disponibilidad de los servicios	Garantizar que la entidad cuente con los servicios de TI para el normal

	funcionamiento del IDPAC.
Soporte de usuario final	Atender los requerimientos de los usuarios internos en materia de TI.
Nuevos requerimientos de desarrollo	Llevar a cabo las actividades para dar cumplimiento a los nuevos requerimientos de desarrollo de TI.

Los servicios identificados y analizados se describen a continuación con:

- **ID:** Número de servicio
- **Nombre del servicio:** Corresponde al nombre del servicio.
- **Descripción:** Se describe el acceso de servicio y /o características.
- **Categoría del servicio:** es el tipo de servicio y área que presta el servicio.
- **Usuario objetivo:** define los usuarios que hacen uso del servicio.
- **Horario de prestación del servicio:** establece el horario de soporte del servicio u horario en el cual está disponible el sistema.
- **Canal de soporte:** explica el canal por medio del cual se recibe o atiende el soporte del servicio.
- **Acuerdo de nivel de servicio.** Son los establecidos entre el proceso de TI, el proceso solicitante y/o el usuario del servicio.
- **Hallazgos u oportunidades de mejora:** Se describe las acciones de mejora.

Tabla 9 Servicio 001 Acceso a Internet por Wifi.

<b>ID</b>	<b>001</b>
<b>Nombre</b>	Acceso a internet por WIFI
<b>Responsable de la gestión</b>	Área de TI
<b>Descripción</b>	Acceso a la red de colaboradores y visitantes de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. Reusó velocidad de 100 MG, de bajada, 50 Gb de subida y soporta máximo 53 usuarios conectados concurrentemente
<b>Categoría</b>	Conectividad - Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	99.8%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Aplicar política de seguridad de conectividad, garantiza el servicio y la conectividad de forma continua para los diferentes usuarios.

Tabla 10 Servicio 002 Acceso a la intranet

<b>ID</b>	<b>002</b>
<b>Nombre</b>	Acceso a la intranet
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Acceso a la red protegida de la Entidad para el uso de los recursos tecnológicos. (Sistemas, impresoras, Telefonía correo electrónico etc.)
<b>Categoría</b>	Conectividad Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	99. %
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

Tabla 11 Servicio 003 Acceso a la red interna por VPN

<b>ID</b>	<b>003</b>
<b>Nombre</b>	Acceso a la red interna a través de canales VPN
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad tienen acceso para trabajo en casa, teletrabajo y manejo de gestor documental (Orfeo)
<b>Categoría</b>	Conectividad Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	99.9%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Crear usuarios y generar el Acceso a la red interna por VPN, el acceso a las aplicaciones del IDPAC no se está realizando en su totalidad por VPN

Tabla 12 Servicio 004 Correo Electrónico y Herramientas Colaborativas

<b>ID</b>	<b>004</b>
<b>Nombre</b>	Correo electrónico junto con las herramientas colaborativas

<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Basado en Microsoft Office 365 con un buzón de almacenamiento de 50 GB y acceso desde el cliente Microsoft Outlook o a través del navegador web (OWA).
<b>Categoría</b>	Conectividad - Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios, puesto que en el contrato del servicio se encuentra establecido el nivel de servicio.
<b>Nivel del estado del servicio</b>	99.8%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Crear cuentas de usuarios, no cuenta con suficientes cuentas de correos electrónicos.

Tabla 13 Servicio 005 Entrenamiento y capacitación

<b>ID</b>	<b>005</b>
<b>Nombre</b>	Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información, interno, plataforma de gestión que maneja la entidad.
<b>Categoría</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	De acuerdo con estimación 50% constante.
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Brindar oportunamente las capacitaciones u entrenamiento a usuarios internos sobres los diferentes aplicativos y servicios.

Tabla 14 Servicio 006 Telefonía IP

<b>ID</b>	<b>006</b>
<b>Nombre</b>	Telefonía IP
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la entidad.
<b>Categoría</b>	Conectividad - Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	99.9 %
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Continuar con la conectividad a IP,

Tabla 15 Servicio 007 Plataforma de Mesa de ayuda

<b>ID</b>	<b>007</b>
<b>Nombre</b>	Plataforma de Mesa de ayuda GLPI
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones.
<b>Categoría</b>	Aplicación TI
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de soporte, Funcionarios y contratistas que generan solicitud de soporte
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	50%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Difusión capacitación, fortalecer los servicios según las necesidades del IDPAC

Tabla 16 Servicio 008 Gestión de red interna colaboradores

<b>ID</b>	<b>008</b>
<b>Nombre</b>	Gestión de red interna colaboradores
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información

<b>Descripción</b>	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet).
<b>Categoría</b>	Conectividad - Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de soporte, Funcionarios y contratistas que generan solicitud de soporte
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	80%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Soporte asistencial continua, correo mesa de ayuda personalizado

Tabla 17 Servicio 009 Gestión de red de infraestructura tecnológica

<b>ID</b>	009
<b>Nombre</b>	Gestión de red de infraestructura tecnológica
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red que usan los Sistemas de información las demás plataformas con las que cuenta la entidad
<b>Categoría</b>	Conectividad - Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de soporte, Funcionarios y contratistas que generan solicitud de soporte
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	90%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Fortalecer la Gestión de red de infraestructura tecnológica, adquirir servicios de monitoreo, identificar los eventos y errores de la infraestructura (solarwinds)

Tabla 18 Servicio 010 Antivirus

<b>ID</b>	010
<b>Nombre</b>	Antivirus
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información

<b>Descripción</b>	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC y servidores
<b>Categoría</b>	Seguridad Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio.
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	90%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	El contrato con el proveedor, garantizar la seguridad mediante licencias de protección y soporte del fabricante.

Tabla 19 Servicio 011 Gestión de equipos de Cómputo

<b>ID</b>	<b>011</b>
<b>Nombre</b>	Gestión de equipos de cómputo
<b>Responsable de la gestión</b>	Conectividad - Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad.
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos 70%
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	2 días hábiles
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Realizar diagnóstico oportuno para identificar las deficiencias tecnológicas para realizar la actualización de la infraestructura tecnológica actual

Tabla 20 Servicio 012 Instalación de Software en equipo de computo

<b>ID</b>	<b>012</b>
<b>Nombre</b>	Instalación de software en Equipos de cómputo
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos tecnológicos TI

<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	8 horas hábiles
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Generar la Instalación de software en Equipos de cómputo, facilitando el desarrollo de sus funciones.

Tabla 21 Servicio 013 Video llamadas

<b>ID</b>	<b>013</b>
<b>Nombre</b>	Video llamadas
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Acceso de servicio de video llamada a través de (teams)
<b>Categoría</b>	Conectividad - Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	80%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Fortalecer las capacitaciones uso de herramienta

Tabla 22 Servicio 014 Página Web Institucional

<b>ID</b>	<b>014</b>
<b>Nombre</b>	Página web institucional
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.
<b>Categoría</b>	Comunicación, Conectividad - Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Ciudadanía en general
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico

<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Crear canales de comunicación con el administrador o web master para la actualización de la Página web institucional

Tabla 23 Servicio 015 Sitio Intranet

<b>ID</b>	<b>015</b>
<b>Nombre</b>	Sitio Intranet
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Sitio web institucional que integra información sobre servicios internos, trámites, noticias, eventos de interés, políticas, normatividad.
<b>Categoría</b>	Comunicación, Conectividad - Área de TI
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

Tabla 24 Servicio 016 Soporte de aplicaciones

<b>ID</b>	<b>016</b>
<b>Nombre</b>	Soporte aplicaciones
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Gestión de incidentes y/o problemas presentados en las aplicaciones
<b>Categoría</b>	Aplicaciones, Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	80%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Hacer pruebas recurrentes de seguridad

Tabla 25 Servicio 017 Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación, preproducción

<b>ID</b>	<b>017</b>
<b>Nombre</b>	Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y preproducción
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Preparación y configuración de ambientes para desarrollos, procesos de aseguramiento de calidad y capacitaciones en los diferentes sistemas de información
<b>Categoría</b>	Desarrollo soporte Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas del Proceso de Tecnología de la Información
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio GLPI Formulario en papel Verbal
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	70% De acuerdo con la estimación
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Plan de capacitación, Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas separadas.

Tabla 26 Servicio 018 Gestión de infraestructura de TI

<b>ID</b>	<b>018</b>
<b>Nombre</b>	Gestión de infraestructura de TI
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Administración y monitoreo de servidores, servidores de aplicaciones, servidores web, sistemas de información, herramientas de software, soluciones en la nube y demás elementos de infraestructura de TI
<b>Categoría</b>	Gestión recursos Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Proceso de Tecnología de la Información y total procesos del IDPAC
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
<b>Nivel del estado del servicio</b>	24 horas máximo de atención a solicitudes de cambio
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Realizar los monitoreos continuos la infraestructura tecnológica, mediante la adquisición de un servicio que garantice el control de los recursos de hardware y aplicaciones (ejemplo solarwinds)

Tabla 27 Servicio 019 Adquisición de licencias de software

<b>ID</b>	<b>019</b>
<b>Nombre</b>	Adquisición de licencias de software
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la entidad,
<b>Categoría</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI del IDPAC y los proveedores.
<b>Nivel del estado del servicio</b>	30 a 90 días calendario de acuerdo con estimación
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Adquisición y renovación de licenciamiento oportunamente, observando las alertas generadas por el fabricante.

Tabla 28 Servicio 020 Mantenimiento de Aplicaciones

<b>ID</b>	<b>020</b>
<b>Nombre</b>	Mantenimiento de aplicaciones
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Servicio que se encarga de realizar cambios en los sistemas de información para: Corregir errores recurrentes Actualizar software base Aumentar la capacidad funcional de la aplicación Desarrollos según solicitud y a la medida de la entidad
<b>Categoría</b>	Conectividad aplicaciones Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Usuarios de los sistemas de información Proceso de Tecnología de la Información
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Los acuerdos de servicios de encuentran establecidos dentro de las cláusulas de los contratos.
<b>Nivel del estado del servicio</b>	3 días de atención de mantenimientos correctivos

<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Levantamiento de requerimientos, ambientes de pruebas de los desarrollos o ajustes.
--------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Tabla 29 Servicio 021 Administración de bases de datos

<b>ID</b>	<b>021</b>
<b>Nombre</b>	Administración de bases de datos
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad
<b>Categoría</b>	Aplicaciones Proceso de Tecnología de la Información, Seguridad TI
<b>Usuario objetivo</b>	Todas las bases de datos de la entidad y de los aplicativos
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No se ha definido acuerdo de servicios con los administradores de las bases de datos.
<b>Nivel del estado del servicio</b>	De acuerdo con estimación
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Elaborar y aplicar procedimientos

Tabla 30 Servicio 022 Gestión de Backups

<b>ID</b>	<b>022</b>
<b>Nombre</b>	Gestión de backup
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información
<b>Categoría</b>	Seguridad Proceso de Tecnología de la Información
<b>Usuario objetivo</b>	Todos los procesos del IDPAC
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No se ha definido acuerdo de servicios con los dueños de la información sujeto de backup.
<b>Nivel del estado del servicio</b>	De acuerdo con estimación
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Elaborar, actualizar y aplicar la política de manera continúa

Tabla 31 Servicio 023 Versionamiento de fuentes de desarrollo

<b>ID</b>	<b>023</b>
<b>Nombre</b>	Versionamiento de fuentes de desarrollo
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Servicio que se encarga de generar versionamiento del código de software generado en las distintas actividades de desarrollo de software
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana, de acuerdo con estimación
<b>Canal de soporte</b>	Acceso de usuarios
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No se ha establecido los acuerdos de servicio con los desarrolladores y el IDPAC, solo los acuerdos establecidos en el contrato de prestación de servicios.
<b>Nivel del estado del servicio</b>	Online
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Etiquetar las versiones de cada una de las actividades realizadas.

Tabla 32 Servicio 024 Gestión de Proyectos de TI

<b>ID</b>	<b>024</b>
<b>Nombre</b>	Gestión de proyectos de TI
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Servicio que permite planear, ejecutar y realizar seguimiento a proyectos que afectan los procesos o elementos de la arquitectura de TI
<b>Categoría</b>	proyectos de TI
<b>Usuario objetivo</b>	Todas las áreas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No se ha establecido los acuerdos de servicio con de los proyectos estos están solo en el en contrato de prestación de servicio.
<b>Nivel del estado del servicio</b>	Por solicitud de los procesos
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	De acuerdo con la estimación
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Adquirir una herramienta diseñada para proyectar planes y hacer seguimientos a los diferentes desarrollos.

Tabla 33 Servicio 025 Gestión de Identidades

<b>ID</b>	<b>025</b>
<b>Nombre</b>	Gestión de identidades
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Servicio que permite asignar recursos organizacionales a los funcionarios y contratistas de la entidad, así mismo, provee los mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a estos recursos, integrados con el directorio activo.
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Todas las áreas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI del IDPAC y los proveedores.
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	De acuerdo con la estimación
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Crear para los diferentes sitios mecanismos de autenticación

Tabla 34 Servicio 026 Domain Name System DNS

<b>ID</b>	<b>026</b>
<b>Nombre</b>	Domain Name System DNS
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Todas las áreas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	8 horas hábiles, de acuerdo a estimación
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Asignar el DNS siempre que se requiera para los diferentes elementos que integren la red

Tabla 35 Servicio 027 Virtualización de Servidores

<b>ID</b>	<b>027</b>
<b>Nombre</b>	Servicio de Virtualización de servidores
<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Servicio que permite virtualizar servidores físicos en varias máquinas, las cuales pueden proveer a su vez servicios de hosting a las diferentes soluciones de software.
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Se encuentra dentro del contrato con el proveedor
<b>Estado nivel de servicio</b>	2 días hábiles
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	La entidad cuenta con servicio en la nube servidores virtuales Azure y One Premise

Tabla 36 Servicio 028 Aseguramiento de la calidad del software

<b>ID</b>	<b>028</b>
<b>Nombre</b>	Aseguramiento de la calidad del software
<b>Descripción</b>	Servicio que permite asegurar la calidad de las soluciones de software.
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio GLPI Formulario en papel Verbal
<b>Estado de nivel de servicio</b>	De acuerdo con estimación
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Se encuentra dentro del contrato con el proveedor
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Diseñar metodología de desarrollo de modo que garantice el aseguramiento del desarrollo y ciclo de vida

Tabla 37 Servicio 029 Servicio de Supervisión de proveedores de TI

<b>ID</b>	<b>029</b>
<b>Nombre</b>	Servicio de supervisión de proveedores de TI

<b>Responsable de la gestión</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Descripción</b>	Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales.
<b>Categoría</b>	Supervisión
<b>Usuario objetivo</b>	Proceso de Tecnología de la Información
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Se encuentra dentro del contrato con el proveedor
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	De acuerdo con estimación
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	La entidad cuenta con personal encargado a la supervisión de contratistas y proveedores de servicios TI

### 7.3. Capacidades tecnológicas TI del IDPAC.

A continuación, se relacionan las Capacidades tecnológicas del IDPAC, soportadas desde la Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías de la Entidad, estas se describen a continuación, indicando: la categoría, las capacidades, y estableciendo si el Instituto cuenta o no con la capacidad descrita.

Tabla 38 Capacidades de TI del IDPAC

Categoría	Capacidad	Capacidad en la entidad Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura.
<b>Estrategia</b>	Gestionar arquitectura empresarial	<b>SI</b>
	Gestionar Proyectos de TI	<b>SI</b>
	Definir políticas de TI	<b>SI</b>
<b>Gobierno</b>	Gestionar Procesos de TI	<b>SI</b>
<b>Información</b>	Administrar modelos de datos	<b>NO</b>
	Gestionar flujos de información	<b>NO</b>
<b>Sistemas de Información</b>	Definir arquitectura de Sistemas de Información	<b>NO</b>
	Administrar Sistemas de Información	<b>SI</b>

<b>Categoría</b>	<b>Capacidad</b>	<b>Capacidad en la entidad Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura.</b>
	Interoperar	<b>NO</b>
<b>Infraestructura</b>	Gestionar disponibilidad	<b>SI</b>
	Realizar soporte a usuarios	<b>SI</b>
	Gestionar cambios	<b>SI</b>
	Administrar infraestructura tecnológica	<b>SI</b>
<b>Uso y apropiación</b>	Apropiar TI	<b>SI</b>
<b>Seguridad</b>	Gestionar seguridad de la información	<b>SI</b>

#### **7.4. Gestión de la información**

De acuerdo con MINTIC, este dominio permite definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma, es decir, es la denominación convencional de un conjunto de procesos por los cuales se controla el ciclo de vida de la información, desde su obtención (por creación o captura), hasta su disposición final (su archivo o eliminación). Tales procesos también comprenden la extracción, combinación, depuración y distribución de la información a los grupos de valor y partes interesadas. El objetivo de la gestión de la información es garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

Para esto se evidencia que los sistemas de información de la Entidad cuentan con un soporte tecnológico funcional y operativo, que es brindado de forma continua y que se implementa a partir de los lineamientos normativos, procedimentales, entre otros, a través de la priorización de actividades acorde a la entrega de requerimientos para el desarrollo de pruebas y puesta en producción. El PETI como parte integral del modelo de gestión y la estrategia del Proceso de Tecnología de la Información, contiene una integración con los componentes como, MIPG, Arquitectura empresarial, seguridad de la información, gobierno digital, control interno, gestión documental, por lo que se plantea un plan de comunicaciones que inicia con la divulgación a nivel directivo, para después dar a conocer a los diferentes procesos de la entidad.

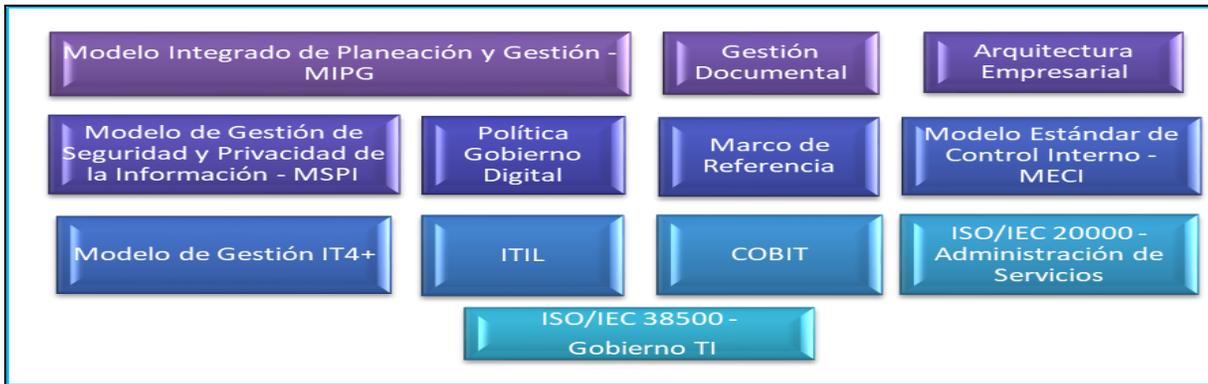


Ilustración 6 Tablero de control TI

Fuente: Tablero de control TI

## 7.5. Gobierno de TI

De acuerdo con MINTIC, este dominio brinda directrices para implementar esquemas de gobernabilidad de TI y para adoptar las políticas que permitan alinear los procesos y planes de la institución con los del sector.

Actualmente, el modelo de gobierno de TI en la Entidad cuenta con dos fuentes de coordinación. La dirección general como orientador del proceso de TI y la Secretaría General como responsable administrativo de la supervisión de la contratación del equipo de TI. Además, se cuenta con LIDER contratado por prestación de servicios que orienta el equipo que se encarga de la producción y soporte de software y el equipo de apoyo al soporte de hardware.

Con la modificación del mapa de procesos de la Entidad y la creación del proceso de Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías de la Información se pretende implementar estrategias de comunicación y nuevas tecnologías para la formulación, ejecución y diseño de acciones que potencien la interacción con la ciudadanía logrando así un posicionamiento de la Entidad a nivel Distrital.

No obstante, el modelo operativo con el que cuenta la Secretaría General para la gestión de las Tecnologías de la Información actualmente presenta dificultad en la sostenibilidad financiera de los sistemas y de la infraestructura tecnológica asociada. Lo anterior, se constituye como oportunidades de mejora en el dominio de Gobierno de TI.

El proceso de Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías requiere un esquema /modelo

administrativo de gobierno y gestión que dirija y supervise la implementación de los lineamientos para garantizar la entrega de servicios de TI de manera oportuna, continua y segura.

El proceso de Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías de la entidad requiere disponer de un esquema / modelo administrativo de gobierno y gestión que dé el direccionamiento y supervisión ejecutiva. Para que se garantice el lineamiento, de planeación, organización, entrega de servicios de TI de manera oportuna, continua y segura.

- Esquema de gobierno de TI. (Secretaría General, Proceso Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías.)
- Contar con las Políticas básicas de TI. (Política de Seguridad de la Información y procesos procedimientos.)
- El Proceso de Tecnología de la Información está definido y documentado. (Caracterización del proceso y las funciones asignadas en el acto Acuerdo No 257 del 2006). Hay instancias de decisión definidas para las adquisiciones de Bienes y/o servicios de TI. El Secretario General como ordenador del gasto y líder de proceso de Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías, la adquisición de los requerimientos se realiza con las necesidades identificadas por el proceso y las solicitudes de las diferentes dependencias del IDPAC.

### **7.6. Modelo de Gobierno de TI.**

Partiendo de la integración de los procesos de TI necesarios para adelantar la gestión del servicio tecnológico y de los sistemas de información, de las buenas prácticas de TI, tales como: ITIL (IT Service Management Framework) y COBIT (IT Governance Framework), así como de las necesidades actuales del IDPAC, a continuación, se describe la estructura organizacional de TI.

La toma de decisiones en relación con el proceso de Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura está representada por la Secretaría General ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual evalúa el desempeño de la gestión de las TIC en la entidad, se revisan los indicadores del tablero de control de TI y se toman decisiones, en relación con la priorización y fortalecimiento de las necesidades a implementar.

Los miembros que componen la instancia interna donde se toman decisiones (Comité Institucional de

Gestión y Desempeño) referentes a los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, son:

- El (la) Director(a) General o su delegado, quien lo presidirá
- El (la) Secretario(a) General
- El (la) Subdirector(a) de Fortalecimiento de la Organización Social
- El (la) Subdirector(a) de Asuntos Comunales
- El (la) Subdirector(a) de Promoción de la Participación
- El (la) Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones
- El (la) Jefe de la Oficina Jurídica
- El (la) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, quien actuará como secretario (a) técnico

Como resultado del comité quedan las actas donde se encuentran registrados las decisiones tomadas y compromisos acordados. Se requiere complementar el recurso Humano de TI debido a que se debe dar cubrimiento a la totalidad de procesos y actividades que se desarrolla.

### 7.7. INDICADORES DEL PLAN DURANTE EL CUATRIENIO.

Con el objetivo continuar con el instrumento de medición propuesto para la implementación del PETI como referencia al seguimiento de lo proyectado para el cuatrienio, manteniendo indicadores:

Actividad	OBJETIVO OPERATIVO DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR	CÁLCULO DE INDICADOR	META	Frecuencia de medición
Nuevos requerimientos de desarrollo	Llevar a cabo las actividades para dar cumplimiento a los nuevos requerimientos de desarrollo de TI	% requerimientos de desarrollo realizados	(N° de requerimientos de desarrollo implementados / N° total requerimientos de desarrollos viabilizados) *100	Máximo 66,1% 100% Aceptable 33,1% 66% Mínimo 33% 0%	Semestral
Seguimientos a los proyectos de inversión de TIC	Definir los Recursos y Optimizar su Gestión para la Implementación del PETI	% ejecución de los proyectos de inversión	(Proyectos ejecutadas / Proyectos planeados) * 100	Máximo 66,1% 100% Aceptable 33,1% 66% Mínimo 33% 0%	Anual

Actividad	OBJETIVO OPERATIVO DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR	CÁLCULO DE INDICADOR	META	Frecuencia de medición
Cumplimiento Iniciativas PETI	Controlar el porcentaje de iniciativas planeadas, relacionadas y ejecutadas en el PETI	% Iniciativas Ejecutadas	$(\text{Iniciativas}_{2025} + \text{Iniciativas}_{2026} + \text{Iniciativas}_{2027}) / 3$ * 100	Máximo 66,1% 100% Aceptable 33,1% 66% Mínimo 33% 0%	Anual

## 8. GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PRESUPUESTO DE INVERSIONES Y GASTOS DE OPERACIÓN DE LAS TIC.

El presupuesto a cargo del Proceso de Tecnología de la Información, de la Secretaría General del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC ha estado conformado por recursos, mediante el proyecto de inversión 8066 del 2024. Para el cuatrienio, la información financiera presentada es traída de la asignada para el periodo y la administración.

Para la vigencia 2025-2027, a través del presupuesto de funcionamiento e inversión, se contemplan gastos para la operatividad del proceso de tecnologías de la información para el cuatrienio de la siguiente manera:

Tabla 39 Gestión Financiera de TI funcionamiento

DESCRIPCIÓN (Descripción general del bien o servicio a contratar)	2025	2026	2027
Contratar el servicio de envío de correos masivos y mensajería de texto para las plataformas y diferentes áreas que adelantas campañas informativas en el IDPAC.	\$ 42.728.323	\$ 43.369.248	\$ 44.019.787
Contratar el Mantenimiento y renovación de licenciamiento de Check Point	\$ 124.908.300	\$ 126.781.925	\$ 128.683.653
Contratar el Mantenimiento y renovación licenciamiento WiFi	\$ 34.065.900	\$ 34.576.889	\$ 35.095.542
Contratar el Mantenimiento, Administración, licenciamiento, Soporte de los Equipos Activos de Red Switching	\$ 67.479.800	\$ 68.491.997	\$ 69.519.377
Contratar el suministro de repuestos para el mantenimiento correctivo de computadores de escritorio, portátiles y elementos de TI	\$ 30.518.000	\$ 30.975.770	\$ 31.440.407

DESCRIPCIÓN (Descripción general del bien o servicio a contratar)	2025	2026	2027
Mantenimiento de las UPS, aires acondicionados y sistemas anti incendio, sistemas de accesos y piso falso de los data center del IDPAC	\$ 56.045.000	\$ 56.885.675	\$ 57.738.960
Contratar el mantenimiento de las Impresoras, el escáner y el plotter Con que cuenta el Instituto Distrital de la participación y acción Comunal	\$ 17.261.000	\$ 17.519.915	\$ 17.782.714
Renovar el licenciamiento de las licencias Antivirus del Instituto	\$ 45.421.000	\$ 46.102.315	\$ 46.793.850
Adquisición de certificados de firma digital requeridos por el IDPAC, para el adecuado cumplimiento de los parámetros de integración y seguridad de la información en la gestión administrativa	\$ 7.226.100	\$ 7.334.492	\$ 7.444.509
Contratar la prestación de servicios de canales de comunicación, datos, internet y telefonía IP para el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal"	\$ 235.776.152	\$ 239.312.794	\$ 242.902.486
Renovación del Soporte y Licenciamiento Técnico para el Protocolo IPv6 en LACNIC para el IDPAC	\$ 19.298.848	\$ 19.588.331	\$ 19.882.156
Renovación los servicios de microsoft azure con soporte y administración para el servicio de portales, procesamiento y almacenamiento en los sistemas del IDPAC	\$ 286.192.359	\$ 294.778.130	\$ 299.199.802
Adquisición de licenciamiento de la suite Adobe Creative Cloud	\$ 15.121.478	\$ 15.348.300	\$ 15.578.525
Adquisición de licenciamiento office 365 y licencias de Power Bi Professional	\$ 362.034.192	\$ 372.895.218	\$ 378.488.646
Renovación del licenciamiento Argjs	\$ 17.583.115	\$ 17.846.862	\$ 18.114.565
Renovación la Administración, Mantenimiento soporte y licenciamiento del sistema Backup y recuperación y el sistema Vmware para el IDPAC	\$ 82.054.533	\$ 83.285.351	\$ 84.534.631
Renovar el servicio de soporte técnico, actualización y mantenimiento de la Suite Versión Empresarial - SIGPARTICIPO	\$ 56.777.000	\$ 57.628.655	\$ 58.493.085
ACINPRO autoriza y faculta a la emisora online para utilizar efectivamente o tener la posibilidad de realizar la ejecución o comunicación pública de los fonogramas e interpretaciones artísticas o ejecuciones pertenecientes únicamente a sus afiliados.	\$ 15.806.578	\$ 16.043.677	\$ 16.284.332
SAYCO Otorga a IDPAC, licencia de webcasting (radio on line) de uso temporal, no exclusiva y onerosa para la comunicación pública, a través de la puesta a disposición, de las obras musicales de su repertorio en el servicio que presta IDPAC, el cual corresponde a la transmisión exclusivamente sonora por la red digital internet, para que sus destinatarios o usuarios puedan acceder a las obras desde el momento y lugar que cada uno elija a través de URL <a href="http://www.dcradio.gov.co/">http://www.dcradio.gov.co/</a> únicamente para su escucha sin la posibilidad de realizar una reproducción, copia o descarga de las mismas.	\$ 4.742.322	\$ 4.813.457	\$ 4.885.659
Prestar los servicios de apoyo a la gestión de manera temporal con autonomía técnica y administrativa, para realizar y atender soporte de primer nivel en equipos de cómputo, puntos de voz, redes y demás recursos TIC en el proceso de Gestión de las Tecnologías de la	\$ 19.800.000	\$ 20.097.000	\$ 20.398.455

DESCRIPCIÓN (Descripción general del bien o servicio a contratar)	2025	2026	2027
información del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC).			
Prestar los servicios de apoyo a la gestión de manera temporal con autonomía técnica y administrativa, para realizar y atender soporte de primer nivel en equipos de cómputo, puntos de voz, redes y demás recursos TIC en el proceso de Gestión de las Tecnologías de la información del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC).	\$ 23.100.000	\$ 23.446.500	\$ 23.798.198
Contratar la garantía extendida de servidores, almacenamiento, renovación de la capacidad esquema de virtualización y seguridad del centro de datos que posee el IDPAC	\$ -	\$ 100.000.000	\$ 101.500.000
Contratación los servicios de custodia de las citan de las copias de seguridad (backup) de los sistemas de información del IDPAC	\$ -	\$ 5.000.000	\$ 5.075.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.563.940.000</b>	<b>\$ 1.702.122.498</b>	<b>\$ 1.727.654.336</b>

Tabla 40 Gestión Financiera de TI inversión

DESCRIPCIÓN (Descripción general del bien o servicio a contratar)	2025	2026	2027
Prestar los servicios profesionales, con autonomía técnica y administrativa, para realizar el mantenimiento, soporte del software requeridos y parametrización de los módulos que soportan las actividades de los procesos de apoyo de la entidad. De la Secretaria General Proceso de gestión de tecnologías de la información del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC).	\$ 32.550.000	\$ 35.154.000	\$ 37.966.320
Prestar los servicios profesionales de manera temporal con autonomía técnica y administrativa para asegurar, controlar, ejecutar y brindar soporte a las herramientas y desarrollos generados por el proceso de gestión de tecnologías de la información del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC).	\$ 32.550.000	\$ 35.154.000	\$ 37.966.320
Prestar los servicios profesionales de manera temporal con autonomía técnica y administrativa, para gestionar y atender las actividades administrativas y operativas incluyendo el reporte de información a los diferentes aplicativos del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC).	\$ 25.340.000	\$ 27.367.200	\$ 29.556.576
Prestar los servicios profesionales, de manera autonomía técnica y administrativa para garantizar la administración de la infraestructura tecnológica en conectividad y sus componentes LAN Y WLAN de hardware y nivel físico en el Proceso de gestión de tecnologías de la información Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC).	\$ 48.000.000	\$ 51.840.000	\$ 55.987.200
Prestar los servicios profesionales con autonomía técnica y administrativa, para la administración de servidores bajo la plataforma Windows Server y sus componentes en el proceso de Gestión de las Tecnologías de la información	\$ 32.550.000	\$ 35.154.000	\$ 37.966.320

DESCRIPCIÓN (Descripción general del bien o servicio a contratar)	2025	2026	2027
del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC)			
Prestar los servicios profesionales con autonomía técnica y administrativa para asesorar, liderar el seguimiento y gestión de las actividades que adelanta el Instituto en lo concerniente a las tecnologías de la información. Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC).	\$ 54.000.000	\$ 58.320.000	\$ 62.985.600
Prestar los servicios de apoyo a la gestión, con autonomía técnica y administrativa, para realizar, corregir y mantener el desarrollo del software, Frontend y Backend, en el proceso de Gestión de las Tecnologías de la Información del del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC)	\$ 25.200.000	\$ 27.216.000	\$ 29.393.280
Prestar los servicios de Apoyo a la gestión con autonomía técnica y administrativa para realizar el desarrollo de las funcionalidades adicionales del Sistema de Gestión Documental Orfeo, del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC).	\$ 25.200.000	\$ 27.216.000	\$ 29.393.280
Renovar los elementos activos de la red de networking lan-wlan con la configuración e instalación y soporte de la infraestructura con una la integración de un gestor administrativo, basadas en las especificaciones técnicas requeridas por el IDPAC	\$ -	\$ 250.000.000	\$ 100.000.000
Adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de equipos de cómputo que permita la actualización tecnológica del IDPAC	\$ 100.000.000	\$ 150.000.000	\$ 150.000.000
Renovar, configuración e instalación los servidores de la entidad según las especificaciones técnicas del IDPAC	\$ -	\$ 200.000.000	\$ 150.000.000
Realizar la reingeniería e implementación de las adecuaciones de los data center, cumpliendo con la normativa de cableado estructurado según las especificaciones técnicas del IDPAC.	\$ -	\$ 200.000.000	\$ 100.000.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 375.390.000</b>	<b>\$ 1.197.421.200</b>	<b>\$ 921.214.896</b>

Mensualmente Secretaría General - Proceso de Tecnología de la Información realiza seguimiento a los reportes de ejecución del presupuesto, lo que permite la toma decisiones al respecto para la adecuada optimización de recursos.

## 9. GESTIÓN DE PROYECTOS TI

Actualmente en la gestión de proyectos y en la operación participa el mismo equipo de trabajo por lo cual se requiere establecer grupos de trabajo con roles y responsabilidades definidas en cada uno de estos frentes.

No se ha aplicado formalmente una metodología para la Gestión Integral de Proyectos de TI. Las iniciativas o proyectos de la entidad que incorporan soluciones TI, han sido lideradas en conjunto entre las áreas misionales y el Proceso de Tecnología de la Información de la Entidad y adicionalmente con el seguimiento por parte del Líder TIC de Secretaría General del IDPAC.

Con respecto a lo planeado el valor promedio del avance de las iniciativas / proyectos del PETI, para la vigencia 2025-2027 (Cumplimiento de la implementación de la Estrategia de T.I).

Como recurso y metodología el IDPAC realiza la planeación de los proyectos de TI donde se realiza la descripción y asignación de tareas, tiempos de respuesta, seguimiento al estado del cumplimiento.

## **10. ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN**

La estrategia para generar el uso y apropiación de la Arquitectura Empresarial del IDPAC pretende definir una estrategia específica de conocimiento, uso, apropiación y divulgación para facilitar la práctica de la nueva cultura de Transformación Digital del instituto, buscando que:

- Se adopte la nueva capacidad de AE manera articulada con la función de TI como gestores de cambio en la entidad.
- Se adopten las mejoras al modelo operacional de TI del IDPAC, el cual soportan los servicios y procesos de la institución y apoyan el logro de sus objetivos estratégicos.

Esta estrategia incluye jornadas de sensibilización, capacitación, prácticas, recursos digitales, interacción con expertos, buscando involucrar la mayor cantidad de personas para que hagan parte activa del proceso.

La sostenibilidad del cambio se da mediante el monitoreo y medición de los resultados de la implementación de la estrategia de uso y apropiación, para esto es importante incluir estos mecanismos en el Plan de Comunicación de la estrategia, con este plan se pretende:

- Lograr que mínimo el 80% de los funcionarios conozcan los resultados de este ejercicio de la AE haciendo énfasis en la definición de transformación Digital, la capacidad de la AE definida para el IDPAC del proceso de TI.
- Lograr que el 100% de la alta dirección a nivel nacional entienda a profundidad la hoja de ruta, las iniciativas estratégicas de la AE y su incorporación al PETI 2025-2027 y su alineación con las acciones y objetivos estratégicos institucionales del IDPAC.
- Consolidar un lenguaje común de TI y Transformación digital.

## 11. DOMINIOS MRAE

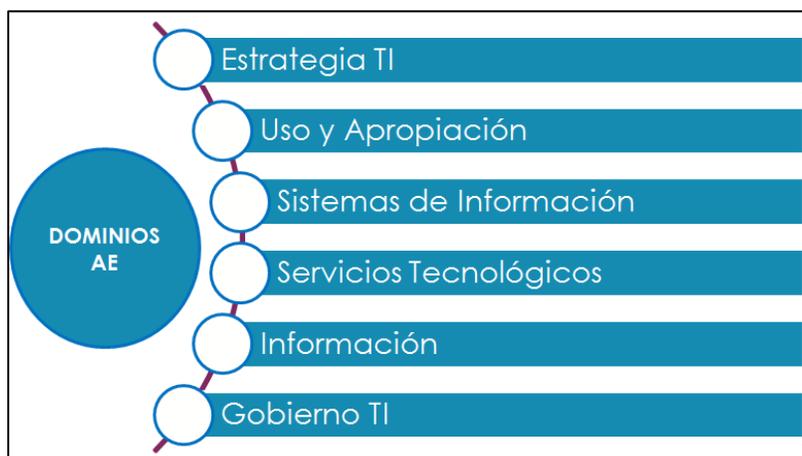


Ilustración 7 dominios Arquitectura Empresarial – TI

**Fuente:** Dominios Arquitectura Empresarial

A nivel general la Gestión de TI en el IDPAC, se ha orientado a la entrega de operación y soporte de servicios de TI como labores de apoyo hasta la vigencia 2024, en la cual se han adelantado acciones relacionadas con los servicios básicos de tecnologías de la información y las comunicaciones. El Marco de Referencia de la Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI, es el instrumento principal para implementarla en Colombia y habilitar la Estrategia de Gobierno Digital. El objetivo principal del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con estas tres herramientas, la Estrategia, la Arquitectura y el Marco, es apoyar a las instituciones en la eficacia de la gestión de Tecnologías de la Información (TI). Con base en esto se deben desarrollar: El Direccionamiento estratégico, normatividad, guías estándares y mejores prácticas, Diseño conceptual (definiciones), y la Implementación que debe estar soportada por indicadores, la estructura organizacional y los roles.

### **11.1. Dominio Análisis de Información**

Para este Dominio se debe actualizar el inventario de activos de información, así como el catálogo de servicios y componentes de información a un nivel de detalle adecuado. Debe realizarse la continua actualización y publicación en el portal de la participación [www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co) de los conjuntos de datos abiertos.

### **11.2. Dominio Uso y Apropiación**

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

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

### **11.3. Dominio Gestión de Servicios Tecnológicos**

Se cuenta con un avance significativo, frente a los lineamientos definidos en el Marco de Referencia de Arquitectura y con un nivel de madurez básico para gestionar los servicios tecnológicos. Se mejoró la disponibilidad de los servicios tecnológicos, definiendo servicios o mejores soluciones para los mismos. Se cuenta con servicios en la nube Microsoft AZURE, en la cual se han implementado varios de los recursos del área de TIC que se han requerido, para los diferentes manejos de los servicios tecnológicos del IDPAC y los nuevos proyectos para los desarrollos requeridos para atender la demanda externa misional, (público).

Los servicios tecnológicos que corresponden a infraestructura de los datacenter, hardware y software de oficina, licenciamiento, correo electrónico, servicios en la nube, mesa de ayuda, UPS, telefonía, seguridad, Estrategia y gobierno, administración de sistemas de información, conectividad, servicios de soporte, mesa de servicios especializados (mesa de ayuda). Con esto se busca la definición de una infraestructura tecnológica de alta disponibilidad, consistente, de desempeño eficiente y fiable, la definición de procesos de soporte y mantenimiento que den continuidad a las características de calidad definidas en tiempo de análisis y diseño.

### 11.3.1. Ciclo de vida de los Sistemas de Información

La entidad debe crear un mecanismo o herramienta que permita la descripción de las actividades más importantes que componen el ciclo de vida de desarrollo de soluciones de software; así mismo, se identifican hallazgos u oportunidades de mejora que puedan tener cada una de las actividades.

Tabla 41 Situación actual del ciclo de vida de los Sistemas de información

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Levantamiento de necesidades de Sistemas de Información del IDPAC	No tiene	No hay instrumento donde se pueda registrar las necesidades de cada una de las herramientas tecnológicas en desarrollo.
Análisis de requisitos funcionales y no funcionales	Informal	Elaborar ficha estándar que permita el levantamiento y de requerimientos funcionales y no funcionales.
Diseño de la solución	Informal	No hay instrumento para diseñar los tipos de desarrollo, no se cuenta con un diseñador de software para evidenciar las necesidades de las herramientas tecnológicas en desarrollo
Codificación del software	Informal	La codificación es la etapa más importante del ciclo, ya que es la parte donde se realiza por medio de códigos el lenguaje de programación elegido, la ejecución de órdenes.
Aseguramiento de la calidad (pruebas)	Informal	Separar los ambientes de pruebas de las aplicaciones con las funcionalidades que están en usos.
Despliegue en Producción	Informal	Documentar la puesta en producción de las aplicaciones.

### 11.3.2. Mantenimiento de los Sistemas de Información

En esta sección se describen los diferentes tipos de mantenimientos de software que se realizan en la Entidad, así mismo, se identifican hallazgos u oportunidades de mejora que puedan tener cada uno de los procedimientos de mantenimiento.

Tabla 42 Matriz de Mantenimientos de Sistemas de información

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Mantenimientos correctivos	Informal	Se pueden presentar demoras en la identificación de las causas de los defectos del software.
Mantenimientos Adaptativos	No tiene	El IDPAC no cuenta con un plan de rollback en caso de que la actualización impacte negativamente el comportamiento del sistema.
Mantenimientos evolutivos	Informal	Tiempos de respuesta muy altos en la evolución de los sistemas

### 11.3.3. Soporte de los Sistemas de Información

Los diferentes tipos de soporte que realiza TI, a cada una de las aplicaciones en la Entidad, así mismo, se describen los hallazgos u oportunidades de mejora que pueda tener cada procedimiento de soporte. De tal manera se presenta el soporte funcional y técnico a los tipos de usuarios que manejan las herramientas tecnológicas de la entidad, a continuación, se detalla el tipo de soporte por niveles según la necesidad.

Tabla 43 Matriz de Soportes de TI

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Soporte de aplicaciones nivel 1	Informal	No cuenta con suficientes colaboradores para atender el volumen de requerimientos. No posee una herramienta que permita hacer gestión y seguimiento a los ANS
Soporte de aplicaciones nivel 2	Informal	No hay suficientes colaboradores que atiendan los requerimientos No cuenta con un sistema que permita hacer gestión y seguimiento a los ANS
Soporte de aplicaciones nivel 3	Informal	No hay suficientes colaboradores especializados

### 11.3.4. Arquitectura de Infraestructura tecnológica

La arquitectura de infraestructura de tecnología de información, o arquitectura de despliegue, es la capa final de la arquitectura empresarial donde todas las definiciones y acuerdos definidos en las otras capas se deben concretar en plataformas de hardware y software específicas.

Tabla 44 Servicios de Infraestructura de TI

<b>ID servicios de infraestructura</b>	<b>Servicio de infraestructura</b>	<b>Descripción</b>
<b>ST.SI.01</b>	<b>Nube</b>	Servicio de nube pública donde se aloja la página web de la entidad y se generan ambientes de pruebas para aplicaciones, los servicios de internet, demás servicios del IDPAC
<b>ST.SI.02</b>	<b>Redes</b>	Servicio WAN conectividad el operador de ISP entre la red del IDPAC y que permite la conectividad a internet y Servicio LAN que le permite a los usuarios de la entidad a acceder a los sistemas de información y servicios de red de la entidad
<b>ST.SI.03</b>	<b>Seguridad</b>	Servicio de seguridad perimetral que permite controlar el tráfico de red desde y hacia Internet y aporta protección contra ataques externos, control de navegación.
<b>ST.SI.04</b>	<b>Servidores</b>	Servicio de infraestructura de hardware para el alojamiento de aplicaciones, servidores en la nube.
<b>ST.SI.05</b>	<b>Almacenamiento</b>	Servicio de infraestructura de hardware para el almacenamiento de información.
<b>ST.SI.06</b>	<b>Telefonía</b>	Servicio se tiene con ETB donde se centraliza y gestiona todas las consultas y peticiones relacionadas con la telefonía fija y móvil Movistar.
<b>ST.SI.08</b>	<b>Periféricos</b>	Servicios asociados a los equipos asignados a los usuarios finales como son computadoras e impresoras, Soporte preventivo y correctivo.

### 11.3.5. Catálogo de Elementos de Infraestructura

La infraestructura de TI está conformada por los componentes habituales de hardware y software: instalaciones, centros de datos, servidores, computadoras de escritorio de hardware de red y soluciones de software de aplicaciones empresariales.

*Tabla 45 Elementos de Infraestructura de TI*

<b>Id</b>	<b>Elemento de infraestructura</b>	<b>Tipo</b>	<b>Servicio de Infraestructura involucrado</b>
IT01	Servidor físico HP	Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de almacenamiento
IT02	Servidor virtual	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura de servicio	Servicio de hosting
IT03	Red de almacenamiento SAN-NAS	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de almacenamiento
IT04	Contenedor Docker	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio en la nube	Servicio de hosting
IT05	Balancedor de carga	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio en la nube.	Servicio de disponibilidad
IT06	Plataforma Kubernetes	Instalado Software de servicio en la nube Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting
IT07	Servidor web	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio en la nube	Servicio de hosting
IT08	Servidor de aplicaciones	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting

<b>Id</b>	<b>Elemento de infraestructura</b>	<b>Tipo</b>	<b>Servicio de Infraestructura involucrado</b>
IT09	Software virtualizador	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting
IT10	Motor base de datos	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio en la nube	Servicio de aplicación Servicio de almacenamiento Servicio de hosting
IT11	Antivirus	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de seguridad
IT12	Firewall	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de acceso red interna
IT13	Web Application Firewall	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio en la nube	Servicio de acceso red interna
IT14	Servidor DNS	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio nube	Servicio de enrutamiento
IT15	Servidor VPN	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de conexión remota

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
IT16	Servidor NTP	Instalado en sitio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de sincronización de reloj
IT17	Sistema de archivos	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de almacenamiento
IT18	Repositorio de certificados de seguridad	Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio en la nube	Servicio de seguridad
IT019	Software de monitoreo de servidores	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio EL IDPAC NO LO TIENE	Servicio de continuidad del negocio
IT020	Software de monitoreo de red	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio EL IDPAC NO LO TIENE	Servicio de continuidad del negocio
IT022	Motor ETL	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio EL IDPAC NO LO TIENE	Servicio de instalación de software
IT023	Framework de programación	Plataforma como servicio Infraestructura como servicio en la nube	Servicio de instalación de software

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
IT024	Software de ofimática	<p>Instalado en sitio office 365 licencia por demanda y empresarial</p> <p>Software como servicio</p> <p>Plataforma como servicio</p> <p>Infraestructura como servicio</p>	Servicio de instalación de software
IT025	Servidor correo electrónico	<p>Software como servicio</p> <p>Plataforma como servicio</p> <p>Infraestructura como servicio nube</p>	Servicio de correo electrónico
IT026	Router	<p>Instalado en sitio</p> <p>Hardware como servicio</p> <p>Plataforma como servicio</p> <p>Infraestructura como servicio</p>	<p>Servicio de red LAN</p> <p>Servicio de red WAN</p> <p>Servicio de WIFI</p>
IT027	Switch	<p>Instalado en sitio</p> <p>Hardware como servicio</p> <p>Plataforma como servicio</p> <p>Infraestructura como servicio</p>	<p>Servicio de red LAN</p> <p>Servicio de red WAN</p>
IT028	Software de enmascaramiento de datos	<p>Instalado en sitio</p> <p>Software como servicio</p> <p>Plataforma como servicio</p> <p>Infraestructura como servicio</p>	Servicio de seguridad-protección de datos
IT029	Software de cifrado de datos	<p>Instalado en sitio</p> <p>Software como servicio</p> <p>Plataforma como servicio</p> <p>Infraestructura como servicio</p>	Servicio de seguridad-protección de datos
IT030	Software de integración de aplicaciones	<p>Instalado en sitio</p> <p>Software como servicio</p> <p>Plataforma como servicio</p> <p>Infraestructura como servicio</p>	Servicio de instalación de software

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
IT032	Software de georreferenciación	Instalado en sitio Software como servicio	Servicio de instalación de software
IT033	Ubicación física de Datacenter	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	Servicio de Colocación
IT034	Computador personal	Instalado en sitio	Servicio de Colocación
IT035	Servidor de impresión	Instalado en sitio	Servicio de impresión

### 11.3.6. Administración de la operación

Mediante la administración de los de servicios tecnológicos el IDPAC procura garantizar la disponibilidad y dar continuidad de los servicios por medio de procesos, procedimientos, actividades y herramientas.

*Tabla 46 Operación de los Servicios Tecnológicos*

Identificador	Descripción	Sí	No
<b>Monitoreo de la infraestructura de TI</b>	Herramientas, actividades o procedimiento de monitoreo para identificar, monitorear y controlar el nivel de consumo de la infraestructura de TI		NO
<b>Capacidad de la infraestructura tecnológica</b>	Se realizan planes de capacidades que permiten proyectar la nueva infraestructura a partir de la identificación de las capacidades actuales. Licenciamientos.	SI	
<b>Disposición de residuos tecnológicos</b>	Se cuenta con procesos y procedimientos para una correcta disposición final de los residuos tecnológicos		NO

La entidad ha implementado el proceso de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.

Tabla 47 Matriz de Mantenimientos

Identificador	Descripción	Sí	No
<b>Acuerdos de Nivel de Servicios</b>	Se han establecido Acuerdos de Nivel de Servicios y se vela por el cumplimiento.	SI	
<b>Mesa de Servicio</b>	Se tienen herramientas, procedimientos y actividades para atender requerimientos e incidentes de infraestructura tecnológica.	SI	
<b>Planes de mantenimiento</b>	Se generan y ejecutan planes de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura de TI.	SI	

Tabla 48 Fases de implementación IPV6

Identificador	Descripción	Sí	No
<b>Fase de Diagnóstico</b>	Se han desarrollado actividades de diagnóstico de la infraestructura tecnológica para determinar el grado de alistamiento de la Entidad	SI	
<b>Fase de Implementación</b>	Se han desarrollado actividades de implementación del protocolo IPv6	SI	
<b>Fase de Pruebas</b>	Se han desarrollado pruebas de funcionalidad del protocolo IPv6 para garantizar la operación de los servicios tecnológicos	SI	

## 12. USO Y APROPIACIÓN

El IDPAC ha ejecutado actividades de capacitación para el perfeccionamiento de competencias requeridas para el adecuado uso y apropiación de los servicios de TI. Se capacita y se forma a los funcionarios y contratistas en el uso de herramientas de trabajo en casa, de sistemas de conferencia y trabajo en grupo, teniendo en cuenta:

- La divulgación y capacitación en los procesos electorales de los procesos que ha realizado el Instituto a través de la plataforma de la participación y capacitación a través de la escuela virtual.

- Proceso de formación en el conocimiento de las políticas de seguridad y privacidad de la información, manejo de equipos de cómputo y ofimática en sitio por parte de los técnicos encargados del soporte y mantenimiento.
- Estrategia de Uso y Apropiación. Se han definido mecanismos para el uso básico y aprovechamiento de la información por parte de los grupos de interés, en relación a la información recopilada por las diferentes dependencias del Instituto, para el flujo de la misma, así como, la trazabilidad y manejo.
- Se han realizado algunas acciones de fomento al uso y aprovechamiento de los componentes de información por parte de los grupos de interés, en lo que respecta a la información obtenida para certificaciones a nivel de juntas de acción comunal etc.

### 12.1. Análisis de Seguridad de la información

En esta sección se describe el estado de seguridad de la información actual de la entidad, avance en la implementación del MSPI: Describir los dominios de seguridad en los que se enfocara el TO-BE y cuál es el estado o calificación objetivo<sup>2</sup>

Tabla 49 evaluación de seguridad de la información

No.	Evaluación de Efectividad de controles			Evaluación De Efectividad De Control
	DOMINIO	Calificación Actual	Calificación Objetivo	
A.5	POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	80	100	<b>GESTIONADO</b>
A.6	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	61	100	<b>GESTIONADO</b>
A.7	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	56	100	<b>EFFECTIVO</b>
A.8	GESTIÓN DE ACTIVOS	76	100	<b>GESTIONADO</b>
A.9	CONTROL DE ACCESO	32	100	<b>REPETIBLE</b>

<sup>2</sup> Auroevaluación 2021 de MSPI en el IDPAC

No.	Evaluación de Efectividad de controles			Evaluación De Efectividad De Control
	DOMINIO	Calificación Actual	Calificación Objetivo	
A.10	CRIPTOGRAFÍA	20	100	<b>INICIAL</b>
A.11	SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO	67	100	<b>GESTIONADO</b>
A.12	SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES	44	100	<b>EFFECTIVO</b>
A.13	SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	49	100	<b>EFFECTIVO</b>
A.14	ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	14	100	<b>INICIAL</b>
A.15	RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	100	100	<b>OPTIMIZADO</b>
A.16	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	57	100	<b>EFFECTIVO</b>
A.17	ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	94	100	<b>OPTIMIZADO</b>
A.18	CUMPLIMIENTO	83,5	100	<b>OPTIMIZADO</b>
<i>PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES</i>		<i>60</i>	<i>100</i>	<i>EFFECTIVO</i>



*Ilustración 8 Brechas de Seguridad de la información*

**Fuente:** Brechas de Seguridad de la información

### 13. SITUACIÓN DESEADA

#### 13.1. Estrategia de TI

Como estrategia TI el Instituto Distrital para la Participación de la Acción Comunal- IDPAC en pro de optimizar las funciones de los objetivos propuestos es garantizar el derecho a la participación ciudadana y propiciar el fortalecimiento de las organizaciones sociales e instancias de participación, con las herramientas de desarrollo de software atender las actividades de la entidad en materia de participación ciudadana, brindando un respaldo de seguridad y transparencia en los procesos participativos a realizar.

#### 13.2. Estrategia de Gestión Administrativa.

*Tabla 50 Estrategia de Gestión Administrativa.*

<b>Definición</b>	A través de esta estrategia se busca lograr un manejo adecuado, eficiente y pertinente en materia de gestión de la información y
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	establecer condiciones organizacionales en la entidad que permitan una gestión más estratégica y sostenible del proceso.
<b>Objetivo</b>	Lograr un manejo adecuado, eficiente, pertinente en materia de gestión de la información. Establecer condiciones organizacionales en la entidad que permitan una gestión más estratégica y sostenible del proceso.
<b>Meta</b>	Continuar con el desarrollo de Arquitectura Empresarial en la entidad en por lo menos un proceso estratégico.
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar arquitectura empresarial en la entidad</li> <li>• Adquirir y renovar servicios TIC</li> <li>• Realizar seguimiento los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS.</li> <li>• Establecer las políticas, lineamientos, estrategias y prácticas de Gobierno en Línea, privacidad de la información y buenas prácticas de seguridad Digital.</li> <li>• Actualizar y publicar la matriz de activos de la información del IDPAC.</li> <li>• Elaborar el plan de continuidad del negocio.</li> <li>• Continuar con la elaboración y actualización guías, instructivos y procedimientos para la gestionar el proceso.</li> </ul>

### 13.3. Estrategia Infraestructura Tecnológica.

Tabla 51 Estrategia Infraestructura Tecnológica. Estrategia Infraestructura Tecnológica.

<b>Definición</b>	A través de esta estrategia se busca fortalecer la infraestructura tecnológica de la entidad, implementar la gestión de riesgos y la política de seguridad de la información.
<b>Objetivo</b>	Implementar metodologías y herramientas TIC para la gestión de riesgos y demoras en la implementación de políticas de seguridad.

<b>Meta</b>	Implementar metodologías y herramientas tic para la gestión de riesgos y la implementación de las políticas de seguridad de la información.
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un inventario de la infraestructura tecnológica de la entidad.</li> <li>• Elaborar un diagnóstico del estado actual de la infraestructura TIC.</li> <li>• Formular el plan para la renovación de la infraestructura TIC</li> <li>• Adquirir y renovar la infraestructura TIC.</li> <li>• Fortalecer la aplicación de IPV6</li> </ul>

### 13.4. Estrategia de Innovación Tecnológica

Tabla 52 Estrategia de Innovación Tecnológica

<b>Definición</b>	A través de esta estrategia se busca implementar las herramientas informáticas que sirvan a los objetivos estratégico de la entidad.
<b>Objetivo</b>	Incrementar el desarrollo de productos informáticos que garanticen la calidad y el buen desarrollo del proceso.
<b>Meta</b>	Implementar soluciones informáticas de fácil uso y utilización de la ciudadanía.
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir metodología de análisis, diseño, para desarrollo e implementación de software.</li> <li>• Realizar la identificación y estandarización de las diferentes bases de datos que se encuentran en la Entidad.</li> <li>• Continuar con el Análisis, diseño y desarrollar la Plataforma de la Participación versión 2.0.</li> <li>• Analizar, diseñar y desarrollar el módulo de Organizaciones Comunales 2.0.</li> <li>• Analizar, diseñar y desarrollar el módulo de IFORG 1.0</li> <li>• Continuar con el desarrollar el módulo para implementar las votaciones virtuales VOTEC.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poner en marcha el desarrollar el módulo de certificaciones y paz y salvos para contratistas.</li> <li>• Analizar, diseñar y desarrollar Bogotá Abierta versión 2.0</li> <li>• Analizar, diseñar y desarrollar Red de Cuidado Ciudadano versión 1.0.</li> </ul>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 13.5. Estrategia de Soporte Técnico.

*Tabla 53 Estrategia de Soporte Técnico.*

<b>Definición</b>	Se busca fortalecer las capacidades institucionales requeridas para prestar servicios a los usuarios del Instituto mediante el uso adecuado de las TIC.
<b>Objetivo</b>	Brindar respuesta oportuna desde el servicio de soporte a los usuarios internos
<b>Meta</b>	Tener en funcionamiento un sistema de solución mesa de ayuda y seguimiento de incidencias que permita al IDPAC crear una de base de datos de activos de TI, así como a gestionarla y proporcionar un historial de los mantenimientos y soporte técnico realizados en todas las dependencias y usuarios del Instituto.
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar procesos de sensibilización sobre el uso y cuidado de las herramientas tecnológicas de la entidad.</li> <li>• Apoyar a las áreas técnicamente para la operación y desarrollo de infraestructura TIC.</li> <li>• Fomentar, promover e implementar la cultura para el uso eficiente y apropiación de los recursos tecnológicos.</li> <li>• Implementar nuevas herramientas y mecanismos para brindar soporte técnico integral y multinivel.</li> </ul>

### 13.6. Capacidades de TI

*Tabla 54 Capacidades de TI*

<b>Categoría</b>	<b>Capacidad</b>	<b>Fortalecer o Desarrollar</b>
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	SI
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	SI
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
Información	Administrar modelos de datos	SI
	Gestionar flujos de información	SI
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	SI
	Administrar Sistemas de Información	SI
	Interoperar	NO
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
Uso y apropiación	Apropiar TI	SI
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	SI

### 13.7. Políticas y estándares para la gestión de TI

Tabla 55 Políticas de Seguridad de la información

<b>Política</b>	<b>Descripción</b>	<b>Acciones de mejora o cambios en las políticas de TI</b>
<b>Seguridad</b>	Es la declaración general que representa el compromiso oficial de la alta dirección de la	Fortalecer la aplicación de seguridad de la información según la evaluación de

Política	Descripción	Acciones de mejora o cambios en las políticas de TI
	entidad frente al MSPI	MSPI, con la meta objetivo 100% cumplido, presentar el plan de trabajo a la Alta Dirección, informando las brechas encontradas.
<b>Continuidad del negocio</b>	Es la capacidad de la organización para continuar desarrollando los productos o servicios en un nivel aceptable, posterior a un incidente	Hacer seguimiento al plan de contingencias y atención desastres, atender los riesgos evaluados

### 13.8. Dominio de Estrategia.

Como dominio de la estrategia de tecnologías de la información el IDPAC fueron tomadas las siguientes acciones de la Guía de Gobierno Digital de MINTIC.

- Realizar la formulación y actualización anual de la Política de TI de la Entidad, en función de sus necesidades en materia de TI y bajo los lineamientos de MINTIC.
- Formular, implementar, hacer seguimiento y actualizar de forma anual la estrategia de TI, la cual se condensa en el Plan Estratégico de Tecnologías de información – PETI, a partir de la misión, la visión y los objetivos estratégicos de TI que estarán alineados con el Plan Estratégico Sectorial - Plan Estratégico Institucional – PETI y demás instrumentos normativos pertinentes a las TI.
- Formulará sus proyectos de inversión en función de los lineamientos que dicte el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

### 13.9. Dominio de Gobierno.

- Formular y mantener el proceso estratégico de TI como proceso transversal que permita tener la gobernanza de las TI en el IDPAC, con lo cual se acompañe el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.
- Todas las soluciones de TI que satisfagan necesidades de adquisición de software, hardware, entre otros, requeridas por los procesos estratégicos, evaluación y control, misionales y de apoyo para su normal funcionamiento, deberán ser, gobernadas por Secretaria General- Proceso de Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías según los parámetros que se establezcan para este fin.
- Liderar y mantener el proceso de Gobernabilidad y Gestión de TI de forma tal que se propenda por el aprovechamiento de las TI y la generación de valor público en un entorno digital.

#### **13.10. Dominio de Información**

- Propender por una gestión de información como eje transversal; de tal manera que armonice todas las transacciones de datos e información al interior y entre entidades, para que estas se realicen a través de protocolos y estándares que faciliten el intercambio sistemático de información de forma ordenada, estructurada y en un lenguaje común, utilizando tecnologías digitales.
- Formular, implementar, actualizar y hacer seguimiento a la Política de gestión de información cuyo propósito es establecer el gobierno de información a través de reglas y lineamientos que permitan entregar a los tomadores de decisiones y a los ciudadanos datos únicos, oportunos y confiables.

#### **13.11. Dominio Sistemas de Información**

- Formular, implementar, actualizar y hacer seguimiento a la Política de sistemas de información institucional según las necesidades, donde se dé lineamientos que fomenten la articulación de las herramientas de TI del IDPAC y que propendan por la optimización de procesos y actividades misionales y operacionales, teniendo en cuenta lo dispuesto por la Política de Gobierno Digital o el instrumento que haga sus veces.

- Evaluar la posibilidad tecnológica y la alineación estratégica, para realizar cambios y/o implementación de nuevos Sistemas de información en el IDPAC.

### **13.12. Dominio de Infraestructura TI**

- Con el objetivo de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información institucionales; se deberá formular, implementar y mantener políticas de seguridad y privacidad de la información que contendrán lineamientos propios a la protección de los activos de información que soportan los procesos de la entidad, de acuerdo con su criticidad.
- Formular, implementar y mantener políticas y/o procedimientos para gestionar, administrar y operar los recursos, servicios y/o proyectos de infraestructura de TI, de acuerdo con lo dispuesto por la Política de Gobierno Digital o el instrumento que haga sus veces.

### **13.13. Dominio Uso y Apropiación**

La Alta dirección del IDPAC deberá desempeñar un rol de liderazgo en la transformación digital fomentando el uso y apropiación de las TI que se implementan en alineación con el PETI, al interior de la entidad.

## **14. RECOMENDACIONES.**

Esta versión del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información da cumplimiento a la actualización anual, donde consignaron los elementos, servicios e infraestructura TI, dominios de arquitectura empresarial, en resultado del análisis de información recolectada.

## 15. GLOSARIO.

A continuación, se refieren las definiciones empleadas en el presente documento:

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Análisis de la situación actual	Examen detallado de la situación actual de la entidad u organización a partir de los dominios (Negocio, Estrategia TI, Gobierno TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación)
Arquitectura	Estructura de componentes, sus interrelaciones, y los principios y guías que gobiernan su diseño y evolución a través del tiempo
Arquitectura de Servicios Tecnológicos	Aquella que incluye todos los elementos de TI que soportan la operación de la institución, entre los que se encuentran la plataforma hardware, la plataforma de comunicaciones y el software especializado (sistema operacional, software de comunicaciones, software de integración y manejadores de bases de datos, entre otros)
Arquitectura empresarial	Práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las organizaciones desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria para obtener un estado objetivo que mediante las Tecnologías de la Información genere valor al negocio
Brecha digital	Distancia existente entre individuos, áreas residenciales, áreas de negocios y geográficas en los diferentes niveles socio-económicos en relación a sus oportunidades para acceder a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, así como al uso de Internet

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Capacidades tecnológicas	Habilidades de la empresa para desarrollar y consumir una arquitectura empresarial.
Dominio	Cada uno de los seis componentes que conforman la estructura de la primera capa del diseño conceptual del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI y corresponde a las dimensiones desde las cuales se debe abordar la gestión estratégica de TI.
Esquema de gobierno	Modelo de gobierno de la entidad para la administración de las capacidades y servicios de TI de una institución que incluye una estructura organizacional, un conjunto de procesos, un conjunto de indicadores y un modelo de toma de decisiones
Estrategia de TI	Conjunto de principios, objetivos y acciones concretas que reflejan la forma en la cual una entidad decide utilizar las Tecnologías de la Información para permitir el logro de su misión de una manera eficaz
Gobierno TI	Práctica orientada a establecer estructuras de relación que alinean los procesos de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.
Motivadores de negocio	Corresponde a las piezas claves, motivos o razón de ser del negocio, sobre las que se generan las oportunidades de crecimiento
MRAE	Marco conceptual que describe la estructura del Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE), la normatividad asociada, los principios, los dominios, lineamientos y las guías que componen el MAE
PETI	Documento instrumento utilizado para expresar la Estrategia de TI en una organización.

<b>TÉRMINO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Política de TI	Directriz u orientación con el propósito de establecer pautas para lograr los objetivos propuestos en la Estrategia de TI
Rupturas Estratégicas	Interrupción del desarrollo de paradigmas trabajados por el SENA antes de definir un nuevo Plan Estratégico de Tecnologías de Información
Sistemas de información	Arquitecturas de referencia que proporcionen los mecanismos, instrumentos y elementos para una gestión efectiva de los sistemas de información
Situación deseada	Es el diseño de alto nivel de la situación deseada, en términos de los mismos dominios abordados en la arquitectura actual y representa la arquitectura objetivo
Tablero de indicadores	Conjunto de indicadores cuya medición y seguimiento periódico brindará un mayor conocimiento sobre la situación real de una institución y el avance en el logro de sus objetivos
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC):	Habilitador del desarrollo social y económico con impacto positivos en la productividad, la innovación y el acceso a la información
Tendencia tecnológica	Predicción del nivel de uso, consumo, aplicación y factibilidad de determinada tecnología para aplicar en una época y necesidad concretas
Transformación digital	Proceso de cambio asociado con la aplicación de nuevas tecnologías en los aspectos del modelo del negocio, que responde a necesidades de supervivencia de una organización