

**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES – PETI 2024 -2027**

  		INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI			
CÓDIGO:	IDPAC-CENT-PL-03	VERSIÓN	04
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
Omar Orlando Coronado Contratista Secretaria General	Yuly Marcela Barajas Secretaria General	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

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.
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.

REGISTRO DE MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN
03	27/01/2024	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 Institucional del OIDPAC 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
04	27/01/2026	Se armoniza el documento en el marco del Plan Institucional del OIDPAC 2024-2027 según las necesidades y estado actual de los componentes tecnológicos del IDPAC para las vigencias del año 2026 en las línea de fortalecimiento e inversión.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	11
2. OBJETIVO	14
2.1. Los objetivos específicos	14
3. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	14
4. MARCO NORMATIVO.....	15
5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS	25
6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD.....	27
6.1. Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas – DOFA.	32
6.2. Estrategia de TI.....	35
6.3. Misión del IDPAC.....	36
6.4. Visión del IDPAC	36
6.5. Funciones y deberes del IDPAC.....	36
6.6. Objetivos estratégicos del IDPAC.....	37
6.6.1. Objetivo Estratégico 1	37
6.6.2. Objetivo Estratégico 2	37
6.6.3. Objetivo Estratégico 3.....	38
6.6.4. Objetivo Estratégico 4.....	38
6.6.5. Objetivo Estratégico 5.....	38
6.7. Organigrama del IDPAC	39
6.8. Mapa de procesos IDPAC	39
6.8.1. Proceso de gestión de la tecnología	41
6.8.2. Políticas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del IDPAC	41

7. USO Y APROPIACIÓN DE LA TI.	43
7.1. Sistemas de información	46
7.2. Servicios tecnológicos	49
7.3. Capacidades tecnológicas TI del IDPAC.	64
7.4. Gestión de la información	65
7.5. Gobierno de TI	66
7.6. Modelo de Gobierno de TI.	67
7.7. INDICADORES DEL PLAN DURANTE EL CUATRIENIO.	68
8. GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PRESUPUESTO DE INVERSIONES Y GASTOS DE OPERACIÓN DE LAS TIC.	69
9. GESTIÓN DE PROYECTOS TI.	72
10. ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN	74
11. DOMINIOS MRAE	75
11.1. Dominio Análisis de Información	76
11.2. Dominio Uso y Apropiación	76
11.3. Dominio Gestión de Servicios Tecnológicos	77
11.3.1. Ciclo de vida de los Sistemas de Información	78
11.3.2. Mantenimiento de los Sistemas de Información	79
11.3.3. Soporte de los Sistemas de Información	79
11.3.4. Arquitectura de Infraestructura tecnológica	80
11.3.5. Catálogo de Elementos de Infraestructura	81
11.3.6. Administración de la operación	86
12. USO Y APROPIACIÓN	87
12.1. Análisis de Seguridad de la información	88

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

REFERENCIA DE TABLA

Tabla 1 Normograma	15
Tabla 2 Procesos estratégicos del IDPAC	28
Tabla 3 Alcance procesos estratégicos del IDPAC	29
Tabla 4 Análisis de Brechas	30
Tabla 5 Matriz DOFA TI	32
Tabla 6 Procesos de Gestión Tecnológica	42
Tabla 7 Servicios claves del IDAPC	47
Tabla 8 Identificación y listado de Servicios de TI IDPAC	50
Tabla 9 Servicio 001 Acceso a Internet por Wifi.	50
Tabla 10 Servicio 002 Acceso a la intranet.....	51
Tabla 11 Servicio 003 Acceso a la red interna por VPN	51
Tabla 12 Servicio 004 Correo Electrónico y Herramientas Colaborativas	52
Tabla 13 Servicio 005 Entrenamiento y capacitación.....	52
Tabla 14 Servicio 006 Telefonía IP	53
Tabla 15 Servicio 007 Plataforma de Mesa de ayuda	53
Tabla 16 Servicio 008 Gestión de red interna colaboradores	54
Tabla 17 Servicio 009 Gestión de red de infraestructura tecnológica.....	54
Tabla 18 Servicio 010 Antivirus	55
Tabla 19 Servicio 011 Gestión de equipos de Cómputo	55
Tabla 20 Servicio 012 Instalación de Software en equipo de computo	56

Tabla 21 Servicio 013 Video llamadas	56
Tabla 22 Servicio 014 Página Web Institucional.....	57
Tabla 23 Servicio 015 Sitio Intranet.....	57
Tabla 24 Servicio 016 Soporte de aplicaciones	57
Tabla 25 Servicio 017 Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación, preproducción.....	58
Tabla 26 Servicio 018 Gestión de infraestructura de TI	58
Tabla 27 Servicio 019 Adquisición de licencias de software	59
Tabla 28 Servicio 020 Mantenimiento de Aplicaciones	59
Tabla 29 Servicio 021 Administración de bases de datos	60
Tabla 30 Servicio 022 Gestión de Backups	60
Tabla 31 Servicio 023 Versionamiento de fuentes de desarrollo	61
Tabla 32 Servicio 024 Gestión de Proyectos de TI	61
Tabla 33 Servicio 025 Gestión de Identidades	62
Tabla 34 Servicio 026 Domain Name System DNS	62
Tabla 35 Servicio 027 Virtualización de Servidores	63
Tabla 36 Servicio 028 Aseguramiento de la calidad del software	63
Tabla 37 Servicio 029 Servicio de Supervisión de proveedores de TI.....	64
Tabla 38 Capacidades de TI del IDPAC	64
Tabla 39 Gestión Financiera de TI funcionamiento	71
Tabla 41 Gestión Financiera de TI inversión	71
Tabla 43 Situación actual del ciclo de vida de los Sistemas de información	78

Tabla 44 Matriz de Mantenimientos de Sistemas de información	79
Tabla 45 Matriz de Soportes de TI	80
Tabla 46 Servicios de Infraestructura de TI	80
Tabla 47 Elementos de Infraestructura de TI.....	82
Tabla 48 Operación de los Servicios Tecnológicos	86
Tabla 49 Matriz de Mantenimientos	86
Tabla 50 Fases de implementación IPV6.....	87
<i>Tabla 51 evaluación de seguridad de la información</i>	<i>88</i>
Tabla 52 Estrategia de Gestión Administrativa.....	90
Tabla 53 Estrategia Infraestructura Tecnológica. Estrategia Infraestructura Tecnológica.....	90
Tabla 54 Estrategia de Innovación Tecnológica	91
Tabla 55 Estrategia de Soporte Técnico.....	91
Tabla 56 Capacidades de TI.....	92
Tabla 57 Políticas de Seguridad de la información.....	93

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Guía para construcción del PETI.....	13
Ilustración 3 Organigrama IDPAC	39
Ilustración 4 Mapa de procesos IDPAC	40
Ilustración 5 programas sistemas de información IDPAC	44
Ilustración 6 programas sistemas de información IDPAC	46
Ilustración 7 Tablero de control TI	66
Ilustración 8 dominios Arquitectura Empresarial – TI	75
Ilustración 9 Brechas de Seguridad de la información	93

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, entendida como el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar las entidades en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías.

El Plan Distrital de Desarrollo de Bogotá “Bogotá camina segura 2024-2027” tiene como propósito mejorar la calidad de vida de las personas, brindar acceso más justo a los bienes y servicios públicos y fortalecer el tejido social. Dentro del Objetivo 5. Bogotá confía en su gobierno, se plantean metas estratégicas específicas para el sector de Gestión Pública, enfocadas en mejorar la eficiencia de la administración pública y garantizar un servicio más cercano, ágil y de calidad para la ciudadanía. Entre las principales metas se encuentra: incrementar índices de gestión pública, calidad del servicio, desarrollo del servicio civil, gobierno digital y conexión a internet en los hogares. Estas metas reflejan el compromiso del Gobierno Distrital de Bogotá con la modernización de la Gestión Pública, haciéndola más eficiente, inclusiva y accesible mediante el aprovechamiento de tecnologías digitales actuales y emergentes. Este enfoque busca generar un impacto positivo en la calidad de vida de los ciudadanos y en los grupos de interés internos y externos, basándose en tres pilares fundamentales: la cultura en las personas, la optimización de los procesos y el uso estratégico de los recursos tecnológicos, impulsando así la Transformación Digital del Distrito.

El PETI busca que la Entidad realice un aprovechamiento de las tecnologías, permitiendo su consolidación frente a los servicios, brindando entornos de confianza digital, en el marco de gobierno

digital como ha sido orientado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información

Este documento se formula sustentado en el diagnóstico tecnológico, como iniciativa para la priorización en temas de tecnologías de la información el cual plantea estrategias y actividades para su implementación a partir del objetivo general, objetivos específicos, metas y actividades a desarrollar a corto mediano y largo plazo.

El presente Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, es un plan a largo plazo (2024-2027) que le permite al IDPAC, fortalecer el proceso de tecnologías de la información como un aliado estratégico en el logro de los objetivos de la entidad, facilitando los procesos de participación y articulación de atención a la ciudadana, 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.

El PETI 2024-2027 busca transformar la gestión del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC- mediante el uso de tecnologías de la información, promoviendo una cultura digital, optimizando los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía, con el objetivo de lograr una gestión pública más eficiente, inclusiva, transparente y confiable, transformando a Bogotá desde el IDPAC en una ciudad más conectada y orientada al bienestar de 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.

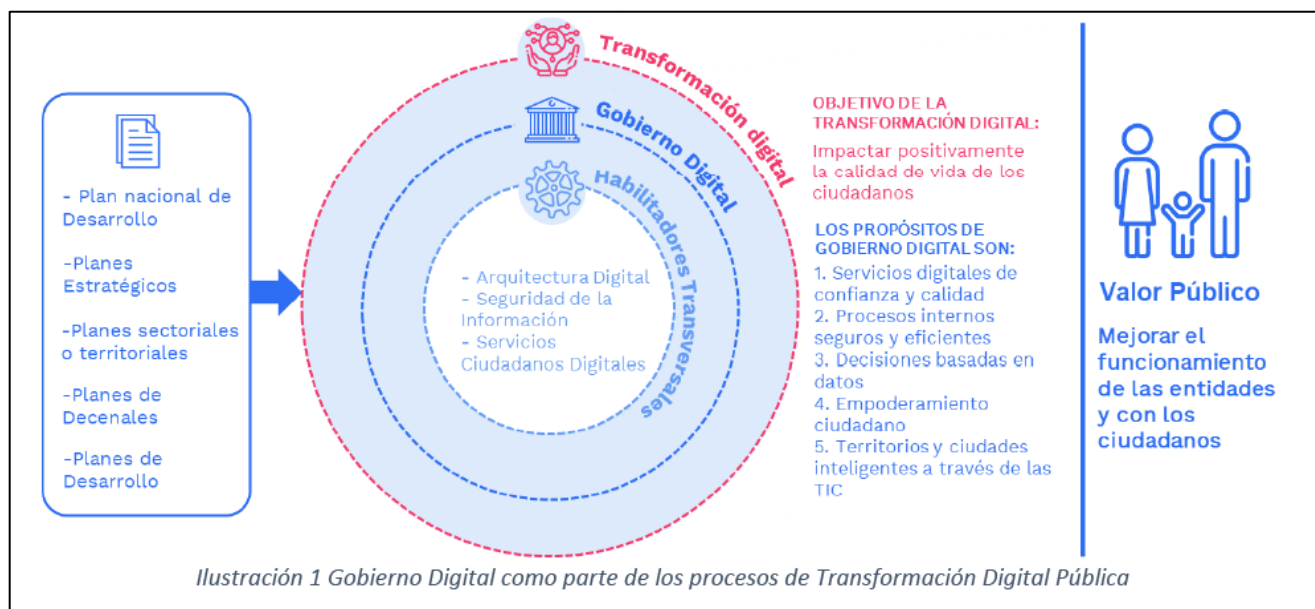


Ilustración 1 Guía para construcción del PETI

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 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 de una estrategia para fortalecer y modernizar la capacidad tecnológica de la entidad.

2. OBJETIVO

Formular, implementar y consolidar las estrategias, lineamientos y proyectos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC para la vigencia 2025–2027, orientados al fortalecimiento de la gestión tecnológica institucional, garantizando la adecuada planeación, adquisición, implementación, operación y mejora continua de las soluciones tecnológicas, con el fin de apoyar el cumplimiento de la misión institucional, los objetivos estratégicos y la eficiencia de la gestión administrativa y misional.

2.1. Los objetivos específicos

- **Fortalecer la infraestructura y las capacidades tecnológicas del IDPAC**, mediante la modernización tecnológica, la adopción de tecnologías emergentes, el mejoramiento de la conectividad, el uso de servicios en la nube y el cierre de brechas tecnológicas.
- **Impulsar la transformación digital y la automatización de los procesos institucionales**, promoviendo el uso estratégico de las TIC como habilitadoras de la eficiencia operativa y la mejora de la gestión administrativa y misional.
- **Garantizar la disponibilidad, continuidad, calidad y sostenibilidad de los servicios de TIC**, incluyendo la gestión de la continuidad del negocio, la recuperación de la información y el seguimiento técnico a los proyectos tecnológicos institucionales.
- **Fortalecer la seguridad de la información y la seguridad digital institucional**, mediante la implementación de políticas, controles, gestión de riesgos, sensibilización y una cultura organizacional orientada a la protección de la información.
- **Alinear la gestión de TIC con la Política de Gobierno Digital y los objetivos estratégicos institucionales**, asegurando la articulación con el Plan Estratégico del IDPAC y los lineamientos normativos vigentes.
- **Optimizar la planeación, inversión y uso de los recursos tecnológicos**, mediante la identificación de necesidades, formulación de proyectos viables y medibles, evaluación permanente de nuevas soluciones tecnológicas y fortalecimiento de la interoperabilidad con otras entidades.

3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal se alinea con los lineamientos del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá camina segura 2024–2027”, en particular con el Objetivo 5 “Bogotá confía en su gobierno”, orientado al fortalecimiento de la confianza en la gestión pública.

El PETI define un enfoque estratégico basado en la adopción y aprovechamiento de tecnologías actuales y emergentes para fortalecer la gestión institucional, optimizar procesos y mejorar la prestación de trámites y servicios a la ciudadanía.

Asimismo, desarrolla las fases establecidas en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v3): planear, analizar, construir y socializar, y se articula con los dominios del modelo de gestión de TI (Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Servicios, Uso y Apropiación y Seguridad).

Finalmente, el PETI estructura los motivadores estratégicos, el análisis de brechas, el portafolio de proyectos y la hoja de ruta, como instrumentos para consolidar la transformación digital del IDPAC.

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
Constitución Política de Colombia	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,

Norma	Contenido
	tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.
Ley 527 de 1999 (Comercio Electrónico)	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).
Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos)	Habilita el uso de nuevas tecnologías de manera general, es posible establecer que para satisfacer los requerimientos establecidos en esta norma sea viable usar firmas electrónicas simples, certificadas y firmas digitales.
Ley 599 de 2000 (Código Penal)	Por la cual se expide el código penal colombiano
Ley 679 de 2001 (Pornografía y explotación sexual con menores)	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.
Ley 906 de 2004 (Código de Procedimiento Penal)	Por la cual se expide el código de procedimiento penal (corregida de conformidad con el Decreto 2770 de 2004)
Ley 962 de 2005 (racionalización de trámites y procedimientos)	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

Norma	Contenido
	los tiempos y costos de realización de los trámites por parte de los administrados
Ley 1032 de 2006 (derechos de autor y conexos)	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).
Ley 1150 de 2007 (medidas para la eficiencia y la transparencia)	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).
Ley 1266 de 2008 (Habeas Data)	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.
Ley 1273 de 2009 (Delitos Cibernéticos)	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.
Ley 1341 de 2009 (Sector TIC)	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.
Decreto 1727 de 2009 (Habeas Data)	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.
Decreto 2952 de 2010 (Habeas Data)	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

Norma	Contenido
	debilidad manifiesta, un tratamiento diferenciado en la administración de su información financiera, crediticia y comercial.
Ley 1437 de 2011 (Uso de medios electrónicos Procedimiento Administrativo Electrónico)	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.
Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor - Comercio electrónico y publicidad)	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.
Ley 1564 de 2011 (Uso de las TIC)	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.
Resolución CRC 3066 de 2011	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.
Resolución CRC 3067 de 2011 " Por la cual se imponen los indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones	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.

Norma	Contenido
Resolución CRC 3502 de 2011 (Neutralidad de Internet)	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.
Ley 1581 de 2012 (Habeas Data)	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 naturaleza pública y privada, sin embargo, a los datos financieros se les continúa aplicando la Ley 1266 de 2008, excepto los principios.
Decreto 1704 de 2012 (Interceptación legal de comunicaciones)	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
Decreto Ley 019 de 2012 (Entidades de Certificación Digital)	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.
Resolución SIC No. 76434 de 2012 (Habeas Data)	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

Norma	Contenido
	información financiera, crediticia, comercial de servicios y la proveniente de terceros países
Decreto 2364 de 2012 (Firma electrónica)	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 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.
Resolución 3933 de 2013 del Ministerio de Defensa Nacional (Crea y organiza grupos internos de trabajo)	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.
Decreto 1377 de 2013 (Habeas Data)	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.
Decreto 0032 de 2013 (Creación de la Comisión Nacional Digital y de Información Estatal)	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.
Ley 1712 de 2014	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.

Norma	Contenido
Decreto 333 de 2014 (Habeas Data)	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).
Decreto 886 de 2014 (Registro Nacional de Base de Datos)	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
Decreto 2573 de 2014 (Gobierno en Línea)	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.
Decreto 1078 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector TIC)	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.
Circular Externa SIC 02 del 3 de noviembre de 2015	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.
CONPES 3854 del 2016	Política Nacional de Seguridad Digital.
Decreto 415 de 2016	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.

Norma	Contenido
Circular Externa SIC 05 de 2017	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.
Resolución 2710 del 03 de octubre de 2017	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.
Resolución 1413 de 2017	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"
Decreto 728 de 2017	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
Resolución 3436 de 2017	Por la cual se reglamentan los requisitos técnicos, operativos y de seguridad que deberán cumplir las zonas de acceso a internet inalámbrico de que trata el capítulo 2, título 9, parte 2, libro 2 del decreto 1078 de 2015.
CONPES 3920 de 2018	Política Nacional para la Explotación de Datos (Big Data)
Decreto 1008 de 2018	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.

Norma	Contenido
Directiva presidencial 02 de 2019	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.
Directiva Procuraduría 010 de 2019	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)
Circular 01 de 2019 Presidencia de la República	Manejo y Uso de Redes Sociales
Ley 1955 de 2019	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.
Circular Externa Conjunta No. 4 de 2019	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.
Decreto No. 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial de 2019	El Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) como máxima autoridad nacional de Planeación, incorpora líneas de acción en calidad de política nacional
Decreto 1974 de 2019	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
Acuerdos Marco de Precios	Describe mecanismos de agregación de demanda dispuestos por la entidad Colombia Compra Eficiente
Acuerdo Distrital 927 de 2024	Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del distrito capital 2024-2027

Norma	Contenido
Decreto Distrital 314 de 2023	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.
Decreto Distrital 575 de 2023	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
Plan de acción del CONPES Distrital 29 de 2023	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”
Acuerdo Distrital 927 de 2024	Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2024-2027 "Bogotá camina segura"

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

- a. **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.
- b. **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.
- c. **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 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 tecnológica”

La gestión de Tecnologías de la Información (TI) en el IDPAC se ha venido consolidando como un proceso estratégico que permite a la alta dirección visualizar el valor que aporta la Gestión Tecnológica a la organización. De esta manera, la tecnología se convierte en un medio que favorece el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora en la prestación de los servicios a la ciudadanía, fortaleciendo la apropiación de la gestión de TI en todos los niveles de la entidad.

Para ello, se establecen los siguientes lineamientos:

- a) Contemplar una arquitectura empresarial básica y de TI alineada con los objetivos estratégicos del IDPAC, dentro del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).
- b) Identificar las necesidades tecnológicas relacionadas con la adquisición, contratación, desarrollo, implementación y uso de nuevos sistemas o cambios tecnológicos.
- c) Formular e implementar metodologías y herramientas que fortalezcan y optimicen el aprovechamiento de los recursos tecnológicos y de inversión, de acuerdo con las prioridades institucionales.
- d) Implementar la seguridad digital como una responsabilidad de todos los funcionarios y contratistas del IDPAC, promoviendo el respeto y fortalecimiento frente a riesgos internos y externos.
- e) Fortalecer el equipo humano del proceso de gestión tecnológica, desarrollando sus capacidades en el uso y apropiación de las TIC.
- f) Aplicar estándares y directrices sectoriales que garanticen una gestión de TI eficaz y eficiente.
- g) Sensibilizar a los funcionarios y contratistas sobre la responsabilidad en el manejo, calidad, protección, seguridad, uso y apropiación de la información.
- h) Incrementar la interoperabilidad entre aplicaciones y orientar la integración de los servicios

ofrecidos por la entidad.

- i) Contar con una oferta de servicios de TI competitiva frente a los actores clave del sector gobierno y la modernización de procesos.
- j) Fortalecer los procesos de aseguramiento de la calidad en el desarrollo de software.
- k) Promover las TI como eje fundamental de la innovación en la prestación de trámites y servicios institucionales.
- l) Ampliar y estructurar perfiles de TI que contribuyan al cumplimiento de la Planeación Estratégica Institucional (PEI).
- m) Impulsar la innovación tecnológica y la adopción de buenas prácticas para fortalecer la gestión de TI.
- n) Cumplir los lineamientos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las 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 valor¹.

La adopción del modelo de Arquitectura Empresarial (AE), basado en principios arquitecturales, permite alinear la tecnología con los objetivos estratégicos de la entidad. Además, favorece el aumento de la capacidad de procesamiento y de los servidores, la reducción de los tiempos de respuesta a los usuarios y el cumplimiento de las normativas internas y externas de TI.

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 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

¹ 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.

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 Secretaría 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.

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 ServiciosTI, 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.
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.
No existe un modelo de gobierno de datos que incluya políticas, principios, procesos documentados, responsables de los datos (actualización y generación, entre otros).	Fortalecimiento de la entrega de soluciones al negocio digitales, que estén soportado por un Modelo de gobierno y gestión de TI estructurado a la medida del IDPAC, bajo las mejores prácticas como COTI, e ITIL.

No existe una dependencia estratégica y líder en Tecnología.	El IDPAC contará una función de Gestión de TI que tendrá un rol de aliado estratégico para las decisiones del IDPAC que requieran de TI, entregará valor al IDPAC y se orientará a la experiencia de usuario de usuarios de TI y a la de los profesionales de planta y contratistas que prestan los servicios de TI.
No se cuenta con un inventario de Productos y Servicios por Dependencia que está caracterizado y que permita identificar valor que entrega, periodicidad, costo de entrega, riesgos, competencia.	Contar con un Portafolio que describa técnicas y metodologías del IDPAC que soportan los servicios y por otra parte que le permita al ciudadano y a las organizaciones sociales y comunales entender cómo usar los servicios para que tengan una experiencia de usuario satisfactoria.

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

Oportunidades
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.

Amenazas
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.**

Fortalezas
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, micrositos, 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

Debilidades
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 lograr un entendimiento claro y documentado de la situación actual del IDPAC, así como de su contexto organizacional y entorno, se establece la presente Estrategia de Tecnologías de la Información (TI), la cual proporciona al proceso de TI una orientación que permita utilizar la tecnología como un agente de transformación institucional.

Esta estrategia busca convertir la infraestructura tecnológica y la articulación de todos los componentes de TI en un eje estratégico para el IDPAC, orientando el uso de la tecnología hacia la simplificación de procesos, la mejora de los servicios al ciudadano, el fortalecimiento de la toma de decisiones basada en datos y la promoción del uso y apropiación de los recursos tecnológicos.

El objetivo principal de esta estrategia es alinear las Tecnologías de la Información con los procesos, objetivos y metas establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), de manera que se impulse una transformación progresiva hacia un nivel de madurez tecnológica deseado, garantizando el cumplimiento de la misión y la estrategia organizacional.

Asimismo, la estrategia permitirá a la institución responder de forma ágil y oportuna a los nuevos retos y oportunidades que surgen del entorno, los avances tecnológicos y las diferentes situaciones que puedan presentarse, reduciendo los tiempos entre la concepción y la puesta en operación de nuevos productos o servicios.

Finalmente, esta estrategia define el objetivo macro en materia de tecnología, estableciendo una hoja de ruta que brinda a los responsables de TI una visión de mediano plazo, facilitando la toma de decisiones estratégicas y la priorización de iniciativas.

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,



Ilustración 3 Mapa de procesos IDPAC

SIGPARTICIPO.

El compromiso del proceso de **Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías** con las dependencias y sus procesos se materializa a través de los servicios de TI, cuyo propósito es brindar un mejor servicio a la ciudadanía, desde el enfoque del dominio de **Gobierno de TI**. Este enfoque promueve la participación en todos los procesos y actividades desarrollados por la Entidad, facilitándola mediante el uso de herramientas electrónicas y desarrollos de software que se han venido implementando durante la vigencia, con el fin de fortalecer la participación ciudadana y la transparencia en los procesos.

6.8.1. Proceso de gestión de la tecnología

Este proceso se encuentra dentro de los **procesos de apoyo**, orientado a establecer lineamientos, estrategias, acciones e iniciativas en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), mediante la administración de la infraestructura tecnológica y los sistemas de información, con el fin de garantizar su disponibilidad, integridad y confidencialidad, y contribuir al logro de los objetivos estratégicos del IDPAC.

Asimismo, hace parte de los **procesos estratégicos**, en los cuales se implementan estrategias de comunicación y nuevas tecnologías para la formulación, ejecución y diseño de acciones, así como para el posicionamiento de la Entidad, de conformidad con 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, promover y socializar de manera permanente las buenas prácticas asociadas al uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) al interior del Instituto, tomando como referente las recomendaciones de los estándares y la normatividad vigente en la materia. Lo anterior, con el propósito de fortalecer una cultura informática en la comunidad institucional, en coherencia con la misionalidad de la Entidad, y fomentar el uso responsable y adecuado de la infraestructura y los servicios tecnológicos disponibles.

b) Política de Seguridad y Privacidad de la Información

La Dirección General del IDPAC se compromete a implementar, mantener y mejorar de forma continua la Política de Seguridad y Privacidad de la Información, mediante la aplicación de lineamientos, controles y buenas prácticas orientadas a la protección de los activos de información de la Entidad. Esta política busca prevenir y minimizar los riesgos que puedan afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, garantizando su adecuado uso, custodia y tratamiento, en cumplimiento de la normatividad vigente y los lineamientos del Gobierno Digital.

Publicado en la página de la entidad

[Mapas y Cartas descriptivas de los procesos](#)

Tabla 6 Procesos de Gestión Tecnológica

Formatos	• IDPAC-GTI-FT-15Caracterización de Usuarios Internos • IDPAC-GTI-FT-18Control de ingreso al Data Center • IDPAC-GTI-FT-11Hoja de Vida Equipo Cómputo • IDPAC-GTI-FT-06Inventario Bases de Datos • IDPAC-GTI-FT-13Inventario Consolidado Equipos de Cómputo • IDPAC-GTI-FT-16Registro Ingreso al Centro de Cómputo • IDPAC-GTI-FT-17Solicitud Apoyo a Jornadas de Aprendizaje con Recursos de TI • IDPAC-GRF-FT-34Solicitud de diagnóstico para mantenimiento de vehículos • IDPAC-GTI-FT-08Solicitud Recursos de Tecnologías de la Información • IDPAC-GTI-FT-10Definición Desarrollo y Puesta en Producción del Producto de Software • IDPAC-GTI-FT-07Formato Diccionario de Datos • IDPAC-CENT-FT-02Índice Información Clasificada Reservada • IDPAC-CENT-FT-01Matriz de Inventario y Clasificación de Activos de Información • IDPAC-GTI-FT-09Solicitud de Desarrollo o Mantenimiento de Software
Guías	• IDPAC-GTI-GU-03Guía de Inicio de Sesión
Instructivos	• IDPAC-GTI-IN-01Instructivo Mesa de Ayuda GLPI
Planes	• IDPAC-GTI-PL-04Plan de contingencias de Tecnologías de la Información • IDPAC-GTI-PL-03Plan de Recuperación de Desastres • IDPAC-CENT-PL-02Plan de tratamiento de riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información • IDPAC-CENT-PL-03Plan estratégico de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI • IDPAC-CENT-PL-01Plan para la renovación de la infraestructura TIC

Procedimientos	• IDPAC-GTI-PR-06Administración Base Datos • IDPAC-GTI-PR-25Administración de Centros de Cómputo • IDPAC-GTI-PR-17Administración de Servidores • IDPAC-GBSI-PR-02Administración Plataforma Antivirus • IDPAC-GBSI-PR-03Administración Redes de Datos • IDPAC-GTI-PR-20Análisis Adquisición Infraestructura Tecnológica • IDPAC-GTI-PR-26Apoyo Jornadas de Aprendizaje Recursos TI • IDPAC-GTI-PR-19Gestión Cuentas de Usuario • IDPAC-GTI-PR-24Inventario Equipos de Cómputo • IDPAC-GTI-PR-22Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico • IDPAC-GTI-PR-23Mantenimiento Preventivo Equipos de Cómputo • IDPAC-CENT-PR-03Actualización Inventario Activos Información • IDPAC-CENT-PR-02Desarrollo y Mantenimiento de Software
Políticas	• IDPAC-CENT-PO-01Política de Seguridad de la Información
Caracterización	• IDPAC-CENT-CA-05Caracterización Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías
Manuales	• IDPAC-GTI-MN-01Manual de políticas de seguridad de la Información
Otros documentos	• IDPAC-OT-PETI Anexo 1Anexo 1 Catalogo de Sistemas de Información • IDPAC-OT-PETI Anexo 2Anexo 2 Matriz Procesos y sistemas de información • IDPAC-OT-PETI Anexo 3Matriz Sistemas de información y datos o categorías de información • IDPAC-OT-PETI Anexo 4Anexo 4 Plan de Acción de TI • IDPAC-GTI-OT-01Aviso de Privacidad • IDPAC-GTI-GU-01Guía Elaboración de Inventario y Clasificación de Activos de Información • IDPAC-GTI-GU-02Guía Formato Diccionario Datos • IDPAC-GTI-OT-02Política de tratamiento de datos personales

7. USO Y APROPIACIÓN DE LA TI.

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC – cuenta con un inventario de sistemas de información y aplicaciones de software, algunos desarrollados e implementados internamente y otros adquiridos o provistos por terceros. La siguiente figura ilustra los sistemas de información que apoyan los diferentes procesos de la Entidad.

En este sentido, el IDPAC deberá implementar estrategias que permitan a las dependencias identificar y aprovechar la utilidad de las tecnologías para la ejecución de sus actividades.

Asimismo, se hace necesario fortalecer los procesos de capacitación y acompañamiento dirigidos a funcionarios y contratistas, con el fin de mejorar la apropiación de las herramientas tecnológicas, promover su uso eficiente y fomentar la innovación y mejora continua de los procesos institucionales.

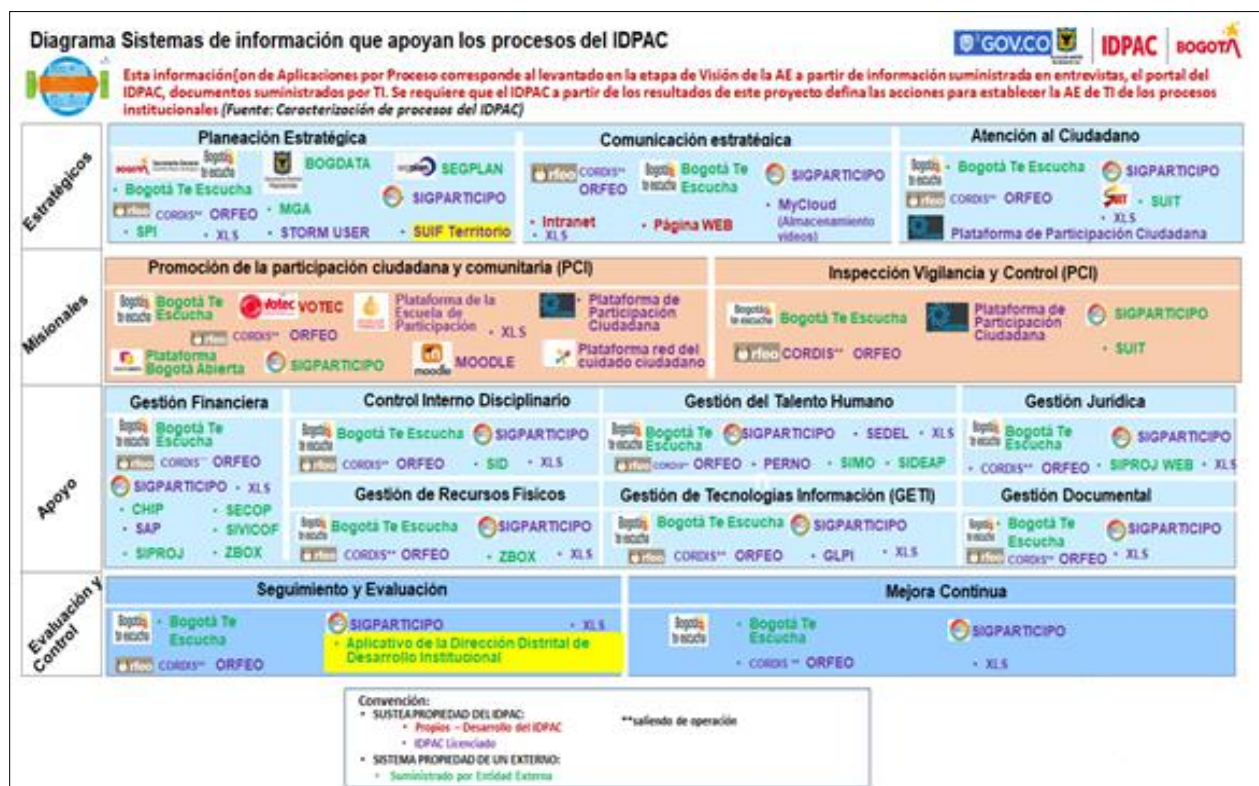
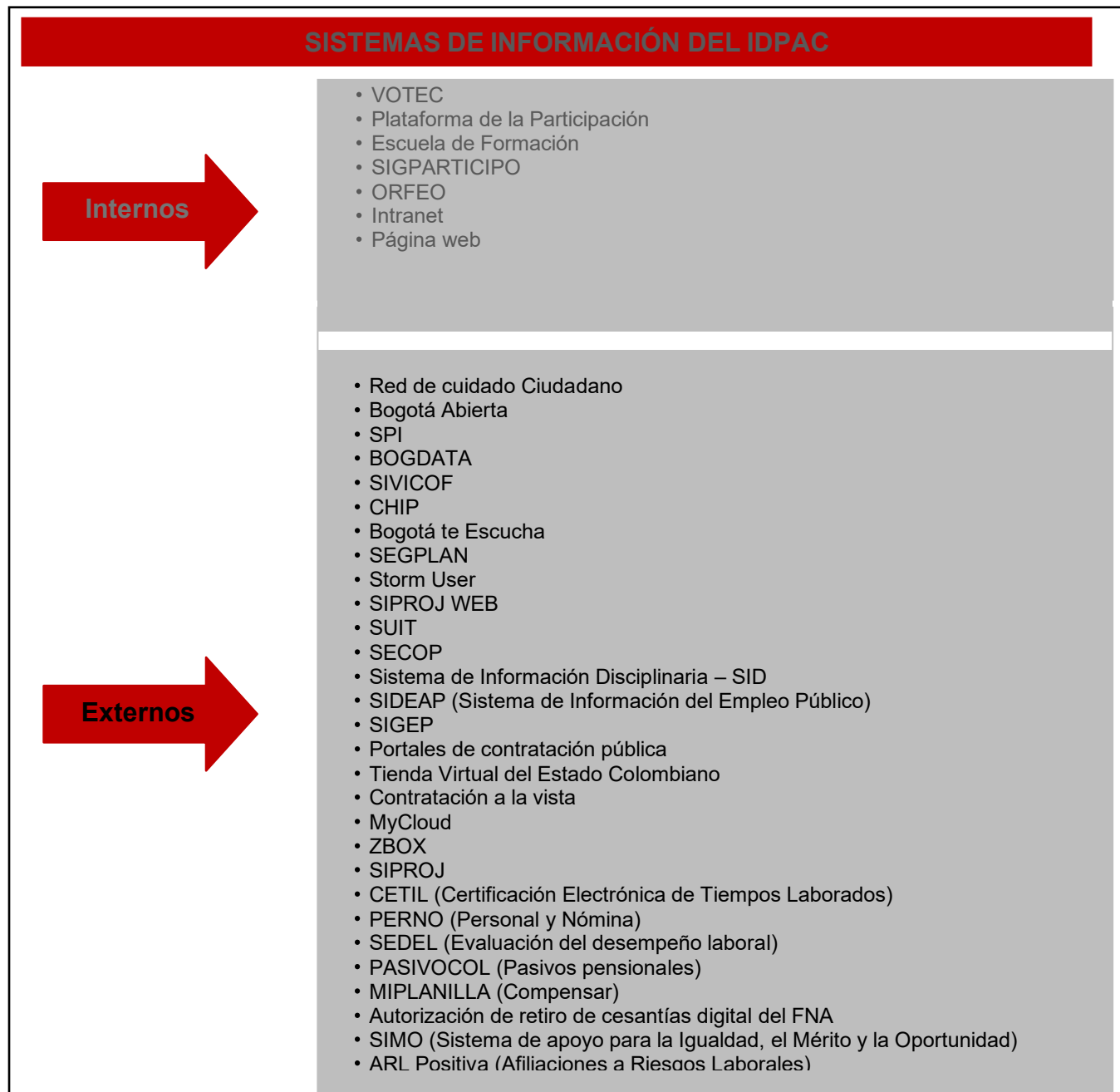


Ilustración 4 programas sistemas de información IDPAC

El IDPAC cuenta con diversos sistemas de información y, mediante el uso del **modelo de lienzo estratégico de TI**, los grupos de interés pueden visualizar de manera integral los

aspectos relevantes de la gestión de las Tecnologías de la Información que desarrolla la Entidad, tales como los servicios, actividades, segmentos de servicio, relación con los usuarios, propuesta de valor y los procesos que soportan la operación de dichos servicios.

La siguiente figura presenta las conclusiones del análisis del dominio de **Arquitectura de Sistemas de Información** del IDPAC, en el cual los sistemas se organizan en las categorías de **software de gestión, aplicativos y software como servicio (SaaS)**.



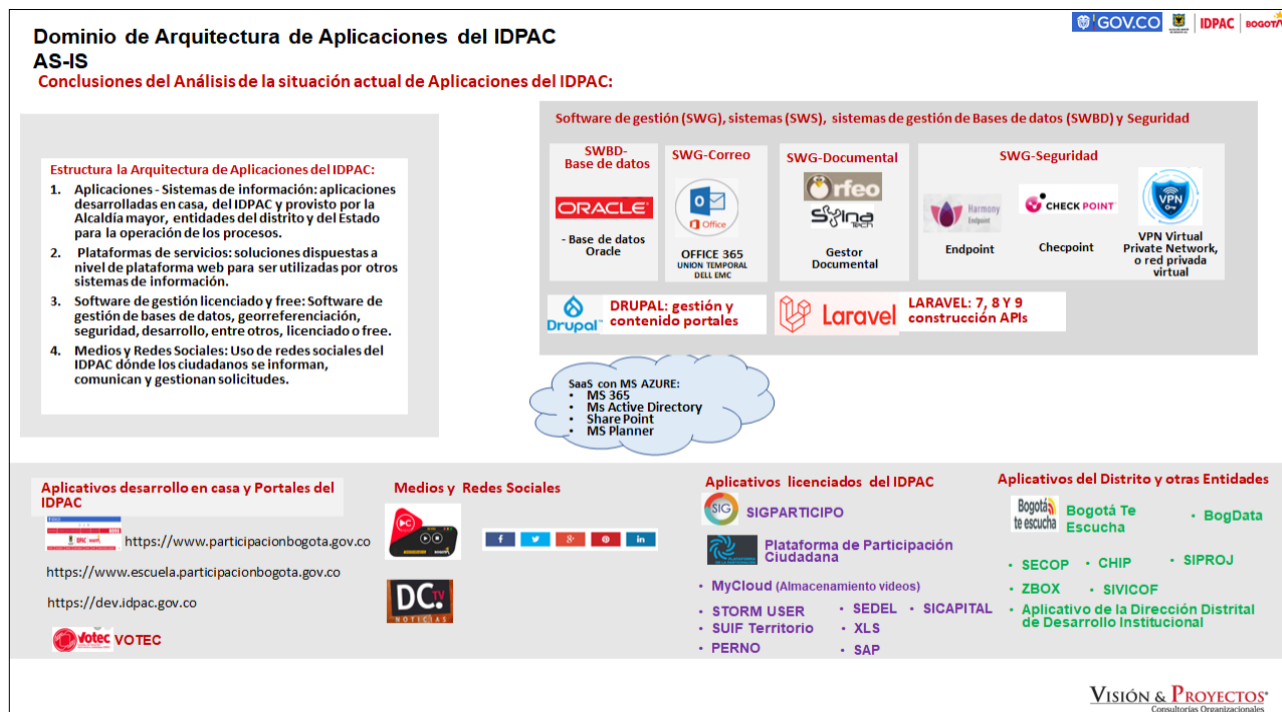


Ilustración 5 programas sistemas de información IDPAC

7.1. Sistemas de información

El IDPAC cuenta con un Catálogo de Sistemas de Información del proceso de Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías, en el cual se registran las aplicaciones disponibles de la Entidad, indicando su nombre, descripción, tipo de software, estado y otros aspectos relevantes.

El balance de la gestión de la actual administración, respecto a la implementación de nuevas herramientas para fortalecer los procesos democráticos y participativos a nivel distrital, es altamente positivo. Estas iniciativas han incentivado a la ciudadanía a participar activamente y han permitido aumentar los niveles de participación mediante acciones de sensibilización y divulgación lideradas por la Entidad, apoyadas en el uso de recursos tecnológicos.

Asimismo, para los procesos internos administrativos y de gestión de las dependencias, se desarrollaron herramientas orientadas a facilitar y agilizar los procedimientos y actividades, garantizando el adecuado nivel de seguridad de la información.

Tabla 7 Servicios claves del IDAPC

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.	· Prestar servicios tecnológicos y de operación TI sobre los que se soporta la gestión en forma continua y con excelentes tiempos de respuesta.	Direccionamiento estratégico institucional Gestión de tecnologías de la información 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.	· 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.	
	Trámites y servicios	Control de ingreso y validación de usuarios internos y externos. Publicación de trámites y servicios	· Control de ingreso de usuarios, comunicación para trabajo en casa, teletrabajo y otras necesidades a través de VPNs con seguridad. · Acceso a trámites y servicios en línea.	
	Asuntos Comunales	Trámites y servicios para las organizaciones comunales de primer y segundo orden.	· Consulta de las Organización · Expedición de certificaciones y autos de reconocimiento. · Procesos de elecciones de dignatarios · Seguimiento al Proceso de inspección vigilancia y control · Seguimiento y control a procesos de las organizaciones comunales (reconocimientos, cancelación y suspensión de personería jurídica).	
	Organizaciones Sociales	Caracterización e índice de fortalecimiento de las organizaciones.	· Registro o inscripción de una organización · Caracterización de las organizaciones sociales, comunales e instancias de participación ciudadana. · 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. · Reportes y estadísticas de los resultados de las caracterizaciones realizadas a las organizaciones.	

SERVICIO CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE	PROPUESTA DE VALOR	RELACIONES CON EL CLIENTE	SEGMENTOS
2. Sistema de apoyo a procesos de participación	VOTEC	Elecciones en línea apoyadas por medios electrónicos.	Facilita y agilizar procesos electorales	Direccionamiento estratégico institucional Gestión de tecnologías de la información Gestión Estratégica de Comunicaciones Gestión del servicio a la ciudadanía
	Drupal	Escuela de participación y formación	Brindar capacitación para el fortalecimiento de las comunicadas en procesos de participación y demás procesos misionales del IDPAC	
	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.	- Herramienta de participación ciudadana, que interactúa con las diferentes comunidades, con participación de jóvenes, niños y adultos mayores. - Brinda información sobre las políticas públicas y permite que los actores sociales tengan un espacio para comunicar sus ideas.	
	Nube	Utilización de plataformas tecnológicas en la nube para almacenar, crear, gestionar y desplegar programas que facilitan el acceso y la información.	Asegurar la disponibilidad de servicios y aplicaciones con el propósito de agilizar los procesos, la ejecución y disponibilidad.	
	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

SERVICIO CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE	PROPUESTA DE VALOR	RELACIONES CON EL CLIENTE	SEGMENTOS
	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 se encuentran definidos los procesos de “**Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías**”, liderado por el/la Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Secretaria General, y de “**Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura**”, liderado por la Secretario General, los cuales son responsables de la administración, operación y soporte de la infraestructura tecnológica de la Entidad. En este sentido, el Instituto dispone de infraestructura tecnológica propia y de su correspondiente esquema de administración. Adicionalmente, se realizó la migración del protocolo **IPv4 a IPv6**, fortaleciendo la capacidad y sostenibilidad de la red institucional.

Los servicios tecnológicos del IDPAC son operados y administrados por el personal del proceso de **Tecnología de la Información**. Actualmente, se encuentra en elaboración el **Plan de Continuidad de los Servicios**, el cual requiere la ejecución de pruebas y verificaciones conforme a las necesidades institucionales, su puesta en funcionamiento y posterior aprobación. No obstante, se han implementado mecanismos básicos orientados a mejorar la disponibilidad de los servicios tecnológicos.

De igual forma, se encuentra en proceso la implementación del monitoreo del consumo de recursos asociados a los servicios tecnológicos provistos por terceros. Se han establecido controles de **seguridad digital**, tales como soluciones antivirus, herramientas de seguridad perimetral y SandBlast en los equipos de cómputo, así como el control de algunos periféricos, con el fin de proteger la información institucional. Asimismo, se han identificado, gestionado y documentado los riesgos asociados a la infraestructura y a los servicios tecnológicos.

Los servicios tecnológicos con los que cuenta la Entidad constituyen los requisitos, actividades y acciones necesarias para facilitar el acceso de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés a los beneficios derivados de los programas y estrategias institucionales. A continuación, se describen los servicios implementados a cargo del área 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.

ID	001
Nombre	<i>Acceso a internet por WIFI</i>
Responsable de la gestión	<i>Área de TI</i>
Descripción	<i>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</i>
Categoría	<i>Conectividad - Proceso de Tecnología de la Información</i>
Usuario objetivo	<i>Todos los funcionarios y contratistas de la entidad</i>

Horario de prestación del servicio	24 horas 7 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
Nivel del estado del servicio	99.8%
Hallazgos u oportunidades de mejora	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

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

Tabla 11 Servicio 003 Acceso a la red interna por VPN

ID	003
Nombre	Acceso a la red interna a través de canales VPN
Responsable de la gestión	Proceso de Tecnología de la Información
Descripción	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad tienen acceso para trabajo en casa, teletrabajo y manejo de gestor documental (Orfeo)
Categoría	Conectividad Proceso de Tecnología de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas 7 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico Software de mesa de servicio

Acuerdo de nivel de servicio	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
Nivel del estado del servicio	99.9%
Hallazgos u oportunidades de mejora	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

ID	004
Nombre	Correo electrónico junto con las herramientas colaborativas
Responsable de la gestión	Proceso de Tecnología de la Información
Descripción	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).
Categoría	Conectividad - Proceso de Tecnología de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas 7 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	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.
Nivel del estado del servicio	99.8%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Crear cuentas de usuarios, no cuenta con suficientes cuentas de correos electrónicos.

Tabla 13 Servicio 005 Entrenamiento y capacitación

ID	005
Nombre	Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI
Responsable de la gestión	Proceso de Tecnología de la Información
Descripción	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información, interno, plataforma de gestión que maneja la entidad.
Categoría	Proceso de Tecnología de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico

	Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
Nivel del estado del servicio	De acuerdo con estimación 50% constante.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Brindar oportunamente las capacitaciones u entrenamiento a usuarios internos sobre los diferentes aplicativos y servicios.

Tabla 14 Servicio 006 Telefonía IP

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

Tabla 15 Servicio 007 Plataforma de Mesa de ayuda

ID	007
Nombre	Plataforma de Mesa de ayuda GLPI
Responsable de la gestión	Proceso de Tecnología de la Información
Descripción	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones.
Categoría	Aplicación TI
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de soporte, Funcionarios y contratistas que generan solicitud de soporte
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico Software de mesa de servicio

Acuerdo de nivel de servicio	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
Nivel del estado del servicio	50%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Difusión capacitación, fortalecer los servicios según las necesidades del IDPAC

Tabla 16 Servicio 008 Gestión de red interna colaboradores

ID	008
Nombre	Gestión de red interna colaboradores
Responsable de la gestión	Proceso de Tecnología de la Información
Descripción	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet).
Categoría	Conectividad - Proceso de Tecnología de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de soporte, Funcionarios y contratistas que generan solicitud de soporte
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
Nivel del estado del servicio	80%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Soporte asistencial continua, correo mesa de ayuda personalizado

Tabla 17 Servicio 009 Gestión de red de infraestructura tecnológica

ID	009
Nombre	Gestión de red de infraestructura tecnológica
Responsable de la gestión	Proceso de Tecnología de la Información
Descripción	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
Categoría	Conectividad - Proceso de Tecnología de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de soporte, Funcionarios y contratistas que generan solicitud de soporte
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico Software de mesa de servicio

Acuerdo de nivel de servicio	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
Nivel del estado del servicio	90%
Hallazgos u oportunidades de mejora	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

ID	010
Nombre	Antivirus
Responsable de la gestión	Proceso de Tecnología de la Información
Descripción	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC y servidores
Categoría	Seguridad Proceso de Tecnología de la Información
Usuario objetivo	Entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas 7 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico Software de mesa de servicio.
Acuerdo de nivel de servicio	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
Nivel del estado del servicio	90%
Hallazgos u oportunidades de mejora	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

ID	011
Nombre	Gestión de equipos de cómputo
Responsable de la gestión	Conectividad - Proceso de Tecnología de la Información
Descripción	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad.
Categoría	Gestión de recursos 70%
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico

	Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
Nivel del estado del servicio	2 días hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	Realizar diagnóstico oportuno para identificar las deficiencias tecnologías para realizar la actualización de la infraestructura tecnológica actual

Tabla 20 Servicio 012 Instalación de Software en equipo de computo

ID	012
Nombre	Instalación de software en Equipos de cómputo
Responsable de la gestión	Proceso de Tecnología de la Información
Descripción	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas
Categoría	Gestión de recursos tecnológicos TI
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
Nivel del estado del servicio	8 horas hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	Generar la Instalación de software en Equipos de cómputo, facilitando el desarrollo de sus funciones.

Tabla 21 Servicio 013 Video llamadas

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

Tabla 22 Servicio 014 Página Web Institucional

ID	014
Nombre	<i>Página web institucional</i>
Responsable de la gestión	<i>Proceso de Tecnología de la Información</i>
Descripción	<i>Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.</i>
Categoría	<i>Comunicación, Conectividad - Proceso de Tecnología de la Información</i>
Usuario objetivo	<i>Ciudadanía en general</i>
Horario de prestación del servicio	<i>24 horas, 7 días a la semana</i>
Canal de soporte	<i>Correo electrónico</i>
Acuerdo de nivel de servicio	<i>No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios</i>
Nivel del estado del servicio	<i>99%</i>
Hallazgos u oportunidades de mejora	<i>Crear canales de comunicación con el administrador o web master para la actualización de la Página web institucional</i>

Tabla 23 Servicio 015 Sitio Intranet

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

Tabla 24 Servicio 016 Soporte de aplicaciones

ID	016
Nombre	<i>Soporte aplicaciones</i>
Responsable de la gestión	<i>Proceso de Tecnología de la Información</i>

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

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

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

Tabla 26 Servicio 018 Gestión de infraestructura de TI

ID	018
Nombre	Gestión de infraestructura de TI

Responsable de la gestión	Proceso de Tecnología de la Información
Descripción	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
Categoría	Gestión recursos Proceso de Tecnología de la Información
Usuario objetivo	Proceso de Tecnología de la Información y total procesos del IDPAC
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI y los usuarios
Nivel del estado del servicio	24 horas máximo de atención a solicitudes de cambio
Hallazgos u oportunidades de mejora	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

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

Tabla 28 Servicio 020 Mantenimiento de Aplicaciones

ID	020
Nombre	Mantenimiento de aplicaciones
Responsable de la gestión	Proceso de Tecnología de la Información

Descripción	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 mediada de la entidad
Categoría	Conectividad aplicaciones Proceso de Tecnología de la Información
Usuario objetivo	Usuarios de los sistemas de información Proceso de Tecnología de la Información
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	Los acuerdos de servicios de encuentran establecidos dentro de las cláusulas de los contratos.
Nivel del estado del servicio	3 días de atención de mantenimientos correctivos
Hallazgos u oportunidades de mejora	Levantamiento de requerimientos, ambientes de pruebas de los desarrollos o ajustes.

Tabla 29 Servicio 021 Administración de bases de datos

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

Tabla 30 Servicio 022 Gestión de Backups

ID	022
-----------	------------

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

Tabla 31 Servicio 023 Versionamiento de fuentes de desarrollo

ID	023
Nombre	Versionamiento de fuentes de desarrollo
Responsable de la gestión	Proceso de Tecnología de la Información
Descripción	Servicio que se encarga de generar versionamiento del código de software generado en las distintas actividades de desarrollo de software
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Proceso de Tecnología de la Información
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana, de acuerdo con estimación
Canal de soporte	Acceso de usuarios
Acuerdo de nivel de servicio	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.
Nivel del estado del servicio	Online
Hallazgos u oportunidades de mejora	Etiquetar las versiones de cada una de las actividades realizadas.

Tabla 32 Servicio 024 Gestión de Proyectos de TI

ID	024
Nombre	Gestión de proyectos de TI
Responsable de la gestión	Proceso de Tecnología de la Información

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

Tabla 33 Servicio 025 Gestión de Identidades

ID	025
Nombre	<i>Gestión de identidades</i>
Responsable de la gestión	<i>Proceso de Tecnología de la Información</i>
Descripción	<i>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.</i>
Categoría	<i>Gestión recursos</i>
Usuario objetivo	<i>Todas las áreas de la entidad</i>
Horario de prestación del servicio	<i>24 horas, 7 días a la semana</i>
Canal de soporte	<i>Correo electrónico Software de mesa de servicio</i>
Acuerdo de nivel de servicio	<i>No cuenta con niveles de servicios establecidos entre TI del IDPAC y los proveedores.</i>
Acuerdo de nivel de servicio	<i>De acuerdo con la estimación</i>
Hallazgos u oportunidades de mejora	<i>Crear para los diferentes sitios mecanismos de autenticación</i>

Tabla 34 Servicio 026 Domain Name System DNS

ID	026
Nombre	<i>Domain Name System DNS</i>

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

Tabla 35 Servicio 027 Virtualización de Servidores

ID	027
Nombre	Servicio de Virtualización de servidores
Responsable de la gestión	Proceso de Tecnología de la Información
Descripción	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.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Proceso de Tecnología de la Información
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico Software de mesa de servicio
Acuerdo de nivel de servicio	Se encuentra dentro del contrato con el proveedor
Estado nivel de servicio	2 días hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	La entidad cuenta con servicio en la nube servidores virtuales Azure y One Premise

Tabla 36 Servicio 028 Aseguramiento de la calidad del software

ID	028
Nombre	Aseguramiento de la calidad del software
Descripción	Servicio que permite asegurar la calidad de las soluciones de software.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Proceso de Tecnología de la Información

Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico Software de mesa de servicio GLPI Formulario en papel Verbal
Estado de nivel de servicio	De acuerdo con estimación
Acuerdo de nivel de servicio	Se encuentra dentro del contrato con el proveedor
Hallazgos u oportunidades de mejora	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

ID	029
Nombre	Servicio de supervisión de proveedores de TI
Responsable de la gestión	Proceso de Tecnología de la Información
Descripción	Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales.
Categoría	Supervisión
Usuario objetivo	Proceso de Tecnología de la Información
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico
Acuerdo de nivel de servicio	Se encuentra dentro del contrato con el proveedor
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	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, estas se describen 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.
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	NO
	Gestionar flujos de información	NO
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	NO
	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

7.4. Gestión de la información

De acuerdo con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, este dominio permite definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de la información y el desarrollo de capacidades para su uso estratégico. En este sentido, la gestión de la información corresponde al conjunto de procesos mediante los cuales se controla el ciclo de vida de la información, desde su obtención (creación o captura) hasta su disposición final (archivo o eliminación). Estos procesos comprenden, además, la extracción, combinación, depuración y distribución de la información hacia los grupos de valor y las partes interesadas. Su objetivo es garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

En este marco, se evidencia que los sistemas de información de la Entidad cuentan con un soporte tecnológico funcional y operativo, brindado de manera continua y alineado con los

lineamientos normativos y procedimentales vigentes. Dicho soporte se ejecuta mediante la priorización de actividades conforme a la atención de requerimientos, el desarrollo de pruebas y la puesta en producción de los servicios y soluciones tecnológicas.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), como parte integral del modelo de gestión y de la estrategia del proceso de Tecnología de la Información, articula componentes como el MIPG, la Arquitectura Empresarial, la Seguridad de la Información, el Gobierno Digital, el Control Interno y la Gestión Documental. En este contexto, se establece un plan de comunicaciones que inicia con la divulgación a nivel directivo y posteriormente se extiende a los diferentes procesos de la Entidad, con el fin de asegurar su apropiación e implementación.

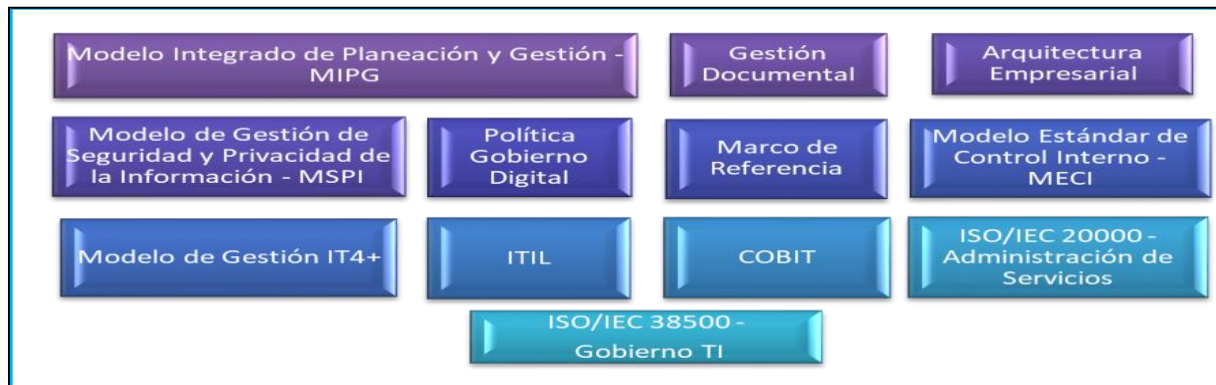


Ilustración 6 Tablero de control TI

Fuente: Tablero de control TI

7.5. Gobierno de TI

De acuerdo con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), este dominio establece las directrices para implementar esquemas de gobernanza de Tecnologías de la Información (TI) y adoptar políticas que permitan alinear los procesos y planes institucionales con los lineamientos del sector.

Actualmente, el modelo de gobierno de TI en la Entidad cuenta con dos fuentes de coordinación: la Dirección General, como orientadora del proceso de TI, y la Secretaría General, como responsable administrativa de la supervisión de la contratación del equipo de TI. Adicionalmente, se dispone de un líder contratado por prestación de servicios, quien orienta al equipo encargado de la producción y soporte de software, así como al equipo de apoyo para el 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 busca implementar estrategias de comunicación y el uso de nuevas tecnologías para la formulación, ejecución y diseño de acciones que fortalezcan la interacción con la ciudadanía, logrando así un mayor posicionamiento institucional a nivel distrital.

No obstante, el modelo operativo actual de la Secretaría General para la gestión de las Tecnologías de la Información presenta dificultades relacionadas con la sostenibilidad financiera de los sistemas y de la infraestructura tecnológica asociada. Esta situación se constituye en una oportunidad de mejora dentro del dominio de Gobierno de TI.

El proceso de Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías requiere la definición e implementación de un esquema o modelo administrativo de gobierno y gestión que permita direccionar y supervisar adecuadamente la aplicación de los lineamientos, garantizando la planeación, organización y entrega de los servicios de TI de manera oportuna, continua y segura.

En este sentido, se identifican como elementos necesarios:

- **Definir un esquema de Gobierno de TI**, articulado entre la Secretaría General y el proceso de Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías.
- **Contar con políticas básicas de TI**, incluyendo la Política de Seguridad de la Información, así como los procesos y procedimientos asociados.
- **Mantener el proceso de Tecnología de la Información** definido y documentado, mediante la caracterización del proceso y las funciones asignadas en el Acuerdo No. 257 de 2006.
- **Establecer instancias claras de decisión para la adquisición de bienes y servicios de TI**, en las cuales la Secretaria General, como ordenador del gasto y líder del proceso de Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías, consolide los requerimientos identificados 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 Tecnologías de la Información (TI) necesarios para la gestión del servicio tecnológico y de los sistemas de información, así como de la adopción de buenas prácticas de TI, tales como ITIL (IT Service Management Framework) y COBIT (IT Governance Framework), y considerando las necesidades actuales del IDPAC, a continuación, se describe la estructura organizacional de TI.

La toma de decisiones relacionadas con el proceso de Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura se encuentra representada por la Secretaría General ante el Comité Institucional

de Gestión y Desempeño. Esta instancia evalúa el desempeño de la gestión de las TIC en la Entidad, revisa los indicadores del tablero de control de TI y adopta decisiones relacionadas con la priorización y fortalecimiento de las necesidades a implementar.

Los miembros que conforman la instancia interna de toma de decisiones, correspondiente al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en lo referente a los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, son:

- El (la) Director(a) General o su delegado(a), quien lo presidirá.
- El (la) Secretario(a) General.
- El (la) Subdirector(a) de Fortalecimiento de la Organización Social.
- El (la) Subdirector(a) de Asuntos Comunes.
- 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(a).

Como resultado de las sesiones del Comité, se elaboran actas en las cuales quedan registradas las decisiones adoptadas y los compromisos acordados. Adicionalmente, se identifica la necesidad de complementar el recurso humano en TI, con el fin de garantizar la cobertura integral de los procesos y actividades que se desarrollan.

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	% requerimientos de desarrollo realizados	$(\text{N}^\circ \text{ de requerimientos de desarrollo implementados} / \text{N}^\circ \text{ total requerimientos de desarrollos viabilizados}) * 100$	Máximo 66,1% 100%	Semestral

Actividad	OBJETIVO OPERATIVO DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR	CÁLCULO DE INDICADOR	META	Frecuencia de medición
	de desarrollo de TI			Aceptable 33,1% 66% Mínimo 33% 0%	
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 ejecutados / Proyectos planeados) * 100	Máximo 66,1% 100% Aceptable 33,1% 66% Mínimo 33% 0%	Anual
Cumplimiento Iniciativas PETI	Controlar el porcentaje de iniciativas planeadas, relacionadas y ejecutadas en el PETI	% Iniciativas Ejecutadas	(Iniciativas 2025 + Iniciativas 2026 + 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:

FUNCIONAMIENTO:

DESCRIPCIÓN	2025	2026	2027
(Descripción general del bien o servicio a contratar)			
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	\$ 42.728.323	\$ 47.001.155
Contratar el Mantenimiento y renovación de licenciamiento de Check Point	\$ 124.908.300	\$ 127.408.300	\$ 132.402.798
Contratar el Mantenimiento y renovación licenciamiento WiFi	\$ 34.065.900	\$ 9.111.900	\$ 36.109.854
Contratar el Mantenimiento, Administración, licenciamiento, Soporte de los Equipos Activos de Red Switching	\$ 23.194.130	\$ 23.194.130	\$ 24.585.778
Contratar el Mantenimiento, Soporte y Renovación de Smartnet, Switches Cisco	\$ 44.285.670	\$ 44.285.670	\$ 46.942.810
Contratar el suministro de repuestos para el mantenimiento correctivo de computadores de escritorio, portátiles y elementos de TI	\$ 30.518.000	\$ 31.897.000	\$ 32.349.080
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	\$ 57.739.000	\$ 59.407.700
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	\$ 17.261.000	\$ 18.296.660
Renovar el licenciamiento de las licencias Antivirus del Instituto	\$ 45.421.000	\$ 47.474.000	\$ 48.146.260
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	\$ 8.113.000	\$ 7.659.666
Renovar el soporte tecnico para el protocolo IPV6, asignado al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC	\$ 19.298.848	\$ 25.000.000	\$ 20.459.779
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	\$ 150.000.000	\$ 249.922.721
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	\$ 200.000.000	\$ 303.363.901
Adquisición de licenciamiento de la suite Adobe Creative Cloud	\$ 15.121.478	\$ 15.121.478	\$ 16.028.767
Adquisición de licenciamiento office 365 y licencias de Power Bi Professional	\$ 362.034.192	\$ 342.000.000	\$ 383.756.244
Renovación del licenciamiento Argis	\$ 17.583.115	\$ 17.583.115	\$ 18.638.102
Renovación la Administración, Mantenimiento soporte y licenciamiento del sistema Backup y recuperación	\$ 82.054.533	\$ 83.285.351	\$ 84.534.631
Renovación la Administración, Mantenimiento soporte y licenciamiento de VMware	\$ 75.054.533	\$ 4.817.710	\$ 79.500.000
Renovar el servicio de soporte técnico, actualización y mantenimiento de la Suite Versión Empresarial - SIGPARTICIPO	\$ 56.777.000	\$ 59.343.000	\$ 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	\$ 15.806.578	\$ 17.000.000	\$ 16.284.332

DESCRIPCIÓN	2025	2026	2027
(Descripción general del bien o servicio a contratar)			
artísticas o ejecuciones pertenecientes únicamente a sus afiliados.			
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 http://www.dcradio.gov.co/ únicamente para su escucha sin la posibilidad de realizar una reproducción, copia o descarga de las mismas.	\$ 4.742.322	\$ 5.000.000	\$ 4.885.659
TOTAL	\$ 1.615.393.381	\$ 1.105.168.847	\$ 1.709.225.761

Tabla 39 Gestión Financiera de TI funcionamiento

INVERSIÓN:

DESCRIPCIÓN	2025	2026	2027
(Descripción general del bien o servicio a contratar)			
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	\$ 35.200.000	\$ 45.760.000
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	\$ 42.900.000	\$ 55.770.000
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 del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC)	\$ 32.550.000	\$ 45.000.000	\$ 58.500.000
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	\$ 108.000.000	\$ 140.400.000
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	\$ 77.000.000	\$ 100.100.000

DESCRIPCIÓN	2025	2026	2027
(Descripción general del bien o servicio a contratar)			
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	\$ 44.000.000	\$ 57.200.000
Prestar los servicios de apoyo para realizar el soporte técnico y actualización, diagnóstico y parametrización de los módulos que soportan software financiero de la entidad en correlación a las necesidades de la SDH en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC).	\$ 42.300.000	\$ 47.000.000	\$ 61.100.000
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).	\$ 24.000.000	\$ 44.000.000	\$ 57.200.000
Adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de sistemas de información, tecnología o infraestructura tecnológica del IDPAC.		\$ 1.282.500.000	\$ 1.000.000.000
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			
Adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de equipos de cómputo que permita la actualización tecnológica del IDPAC			
Renovar, configuración e instalación los servidores de la entidad según las especificaciones técnicas del IDPAC			
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.			
TOTAL	\$ 276.590.000	\$ 1.725.600.000	\$ 1.576.030.000

Tabla 40 Gestión Financiera de TI inversión

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 hace necesario establecer grupos de trabajo diferenciados, con roles y responsabilidades claramente definidos para cada uno de estos frentes.

A la fecha, no se ha implementado de manera formal una metodología para la Gestión Integral de Proyectos de TI. Las iniciativas y proyectos de la Entidad que incorporan soluciones tecnológicas han sido liderados de manera conjunta entre las áreas misionales y el Proceso de Tecnología de la Información, con seguimiento por parte del Líder TIC de la Secretaría General del IDPAC.

En relación con lo planeado, se realiza el seguimiento al avance de las iniciativas y proyectos definidos en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) para la vigencia 2025–2027, orientado al cumplimiento de la implementación de la Estrategia de TI.

Como recurso metodológico, el IDPAC adelanta la planeación de los proyectos de TI mediante la definición de actividades, asignación de responsabilidades, establecimiento de tiempos de respuesta y seguimiento al estado de cumplimiento; no obstante, se identifica la oportunidad de fortalecer esta práctica mediante la adopción de una metodología formal de gestión de proyectos.

Conclusión y Recomendación Técnica

Se concluye que, si bien la Entidad ha venido desarrollando iniciativas de TI con un nivel básico de planeación y seguimiento, la ausencia de una metodología formal de gestión de proyectos y la concentración de funciones operativas y de gestión en un mismo equipo generan riesgos en términos de control, eficiencia, trazabilidad y cumplimiento de plazos.

En este sentido, se recomienda:

- Implementar una metodología institucional de gestión de proyectos de TI, alineada con buenas prácticas como PMBOK, PRINCE2 o marcos ágiles, que estandarice la planeación, ejecución, control y cierre de los proyectos.
- Definir y documentar roles, responsabilidades y niveles de autoridad para los equipos de proyecto y operación, garantizando una adecuada segregación de funciones.
- Establecer indicadores de desempeño (alcance, tiempo, costo, calidad y riesgos) que permitan evaluar de manera objetiva el avance y los resultados de los proyectos.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, mediante herramientas de gestión que aseguren la trazabilidad de actividades, entregables y compromisos.
- Alinear la gestión de proyectos de TI con los lineamientos del PETI y el Modelo de

Gobierno de TI de la Entidad, garantizando coherencia estratégica y sostenibilidad operativa.

10. ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN

- La estrategia para promover el uso y la apropiación de la Arquitectura Empresarial (AE) del IDPAC tiene como objetivo definir un enfoque integral de conocimiento, adopción, apropiación y divulgación, que facilite la consolidación de una nueva cultura de Transformación Digital en la Entidad, orientada a:
- Adoptar la nueva capacidad de Arquitectura Empresarial de manera articulada con la función de Tecnologías de la Información (TI), como gestores del cambio institucional.
- Incorporar las mejoras al modelo operacional de TI del IDPAC, el cual soporta los servicios y procesos institucionales y contribuye al logro de los objetivos estratégicos.
- Esta estrategia contempla el desarrollo de jornadas de sensibilización, capacitación, ejercicios prácticos, uso de recursos digitales e interacción con expertos, con el propósito de involucrar al mayor número posible de colaboradores y promover su participación activa en el proceso de transformación.
- La sostenibilidad del cambio se garantiza mediante el monitoreo y la medición de los resultados de la implementación de la estrategia de uso y apropiación. Para tal fin, se deberán incorporar estos mecanismos dentro del Plan de Comunicaciones de la estrategia, orientado a:
- Lograr que, como mínimo, el 80 % de los funcionarios conozcan los resultados de la implementación de la Arquitectura Empresarial, haciendo énfasis en el concepto de Transformación Digital y en la capacidad de AE definida para el proceso de TI del IDPAC.
- Garantizar que el 100 % de la Alta Dirección comprenda de manera integral la hoja de ruta, las iniciativas estratégicas de la Arquitectura Empresarial, su incorporación al PETI 2025–2027 y su alineación con los objetivos estratégicos institucionales.
- Consolidar un lenguaje común en materia de TI y Transformación Digital en toda la Entidad.

Recomendación Técnica

Se recomienda formalizar la Estrategia de Uso y Apropiación mediante un plan institucional documentado que defina claramente objetivos, responsables, cronograma,

recursos, indicadores de seguimiento y mecanismos de evaluación. Este plan debe articularse con el Plan Estratégico Institucional, el PETI y el Modelo de Gobierno de TI, garantizando coherencia estratégica y sostenibilidad.

Adicionalmente, se sugiere:

- Establecer indicadores de impacto y adopción (nivel de conocimiento, uso efectivo de la AE, participación en jornadas, apropiación de buenas prácticas digitales).
- Implementar un esquema permanente de gestión del cambio que incluya comunicación continua, formación periódica y acompañamiento a las dependencias.
- Designar responsables funcionales y líderes multiplicadores por proceso, que faciliten la transferencia de conocimiento y la apropiación de la Arquitectura Empresarial.
- Incorporar herramientas digitales de apoyo para la divulgación, documentación y consulta de los lineamientos de AE y Transformación Digital.
- Realizar evaluaciones periódicas de madurez en uso y apropiación, que permitan identificar brechas y definir planes de mejora continua.

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, hasta la vigencia 2024, a la prestación de servicios de operación y soporte como funciones de apoyo, priorizando la atención de los servicios básicos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI constituye el

instrumento principal para su implementación en Colombia y para habilitar la Estrategia de Gobierno Digital. El objetivo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante estas herramientas —la Estrategia, la Arquitectura y el Marco de Referencia—, es apoyar a las entidades en el fortalecimiento de la eficacia de la gestión de las Tecnologías de la Información. En este contexto, se deben desarrollar componentes como el direccionamiento estratégico, el marco normativo, las guías, estándares y mejores prácticas, el diseño conceptual y la implementación, la cual debe estar soportada por indicadores, una estructura organizacional definida y la asignación clara de roles y responsabilidades.

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 de los conjuntos de datos abiertos.

11.2. Dominio Uso y Apropiación

Para fomentar el uso y la apropiación efectiva de la tecnología en la Entidad, es necesario considerar un enfoque integral que garantice no solo el acceso, sino también la adopción, el uso adecuado y la generación de valor para los usuarios internos y externos. En este sentido, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **Garantizar el acceso a todos los públicos:** Asegurar que las soluciones tecnológicas sean inclusivas, accesibles y alineadas con criterios de accesibilidad digital, permitiendo su uso por parte de diferentes grupos poblacionales, incluyendo personas con discapacidad y usuarios con limitaciones tecnológicas.
- **Usabilidad:** Diseñar e implementar soluciones con interfaces intuitivas, fáciles de aprender y utilizar, que reduzcan la curva de adopción y mejoren la experiencia del usuario, promoviendo la eficiencia y la satisfacción en el uso de los servicios digitales.
- **Independencia del dispositivo y de la ubicación:** Garantizar que los servicios y aplicaciones puedan ser utilizados desde diferentes dispositivos (computadores, tabletas, teléfonos móviles) y desde cualquier ubicación, favoreciendo esquemas de trabajo remoto, movilidad y continuidad del servicio.

- **Acceso a la red:** Asegurar condiciones adecuadas de conectividad, disponibilidad, estabilidad y seguridad de la red, que permitan el acceso oportuno y confiable a los sistemas de información y servicios digitales.

Adicionalmente, para fortalecer el dominio de Uso y Apropiación, se deben considerar las siguientes acciones:

- **Capacitación y sensibilización permanente:** Desarrollar programas de formación orientados al fortalecimiento de competencias digitales y al aprovechamiento de las herramientas tecnológicas.
- **Gestión del cambio:** Implementar estrategias de comunicación y acompañamiento que faciliten la adopción de nuevas soluciones tecnológicas.
- **Soporte y acompañamiento al usuario:** Garantizar canales de atención eficientes que permitan resolver incidentes, solicitudes y requerimientos oportunamente.
- **Medición de adopción y satisfacción:** Definir indicadores que permitan evaluar el nivel de uso, apropiación y percepción de valor de las herramientas tecnológicas.
- **Mejora continua:** Incorporar los resultados de las mediciones y retroalimentación de los usuarios para optimizar continuamente los servicios y plataformas tecnológicas.

11.3. Dominio Gestión de Servicios Tecnológicos

Se evidencia un avance significativo frente a los lineamientos definidos en el Marco de Referencia de Arquitectura, así como un nivel de madurez básico para la gestión de los servicios tecnológicos. En este sentido, se ha mejorado la disponibilidad de los servicios, mediante la definición e implementación de soluciones más eficientes y acordes con las necesidades institucionales.

La Entidad cuenta con servicios en la nube bajo la plataforma Microsoft Azure, en la cual se han implementado diversos recursos del área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), orientados a soportar la operación de los servicios tecnológicos del IDPAC y el desarrollo de nuevos proyectos que atienden la demanda misional externa y el servicio a la ciudadanía.

Los servicios tecnológicos abarcan, entre otros, los siguientes componentes: infraestructura de centros de datos, hardware y software de oficina, licenciamiento, correo electrónico, servicios en la nube, mesa de ayuda, sistemas de respaldo energético (UPS), telefonía, seguridad de la

información, estrategia y gobierno de TI, administración de sistemas de información, conectividad y servicios de soporte especializado.

La gestión integral de estos servicios busca consolidar una infraestructura tecnológica de alta disponibilidad, consistente, confiable y con desempeño eficiente, así como la definición de procesos de soporte, operación y mantenimiento que garanticen la continuidad del servicio y el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos desde las fases de análisis y diseño.

11.3.1. Ciclo de vida de los Sistemas de Información

La Entidad debe implementar un mecanismo o herramienta que permita documentar y estandarizar las actividades clave que conforman el ciclo de vida del desarrollo de soluciones de software, así como identificar de manera sistemática los hallazgos y oportunidades de mejora asociados a cada una de dichas 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.

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
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 mantenimiento de software que se realizan en la Entidad, así como la identificación de los hallazgos y oportunidades de mejora asociados a 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.

En este apartado se describen los diferentes tipos de soporte que el área de TI presta a las aplicaciones de la Entidad, así como los hallazgos y oportunidades de mejora identificados en cada uno de los procedimientos de soporte. De igual manera, se presenta el soporte funcional y técnico brindado a los distintos tipos de usuarios que utilizan las herramientas tecnológicas institucionales. A continuación, se detalla la clasificación del soporte por niveles, de acuerdo con la complejidad y la necesidad del servicio.

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 Tecnologías de la Información, también denominada arquitectura de despliegue corresponde a la capa final de la Arquitectura Empresarial, en la cual las definiciones y acuerdos establecidos en las demás capas se materializan en plataformas específicas de hardware y software.

Tabla 44 Servicios de Infraestructura de TI

ID servicios de infraestructura	Servicio de infraestructura	Descripción
ST.SI.01	Nube	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
ST.SI.02	Redes	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

ID servicios de infraestructura	Servicio de infraestructura	Descripción
		de la entidad a acceder a los sistemas de información y servicios de red de la entidad
ST.SI.03	Seguridad	Servicio de seguridad perimetral que permite controlar el tráfico de red desde y hacia Internet y aporta protección contra ataques externos, control de navegación.
ST.SI.04	Servidores	Servicio de infraestructura de hardware para el alojamiento de aplicaciones, servidores en la nube.
ST.SI.05	Almacenamiento	Servicio de infraestructura de hardware para el almacenamiento de información.
ST.SI.06	Telefonía	Servicio se tiene con ETB donde se centraliza y gestiona todas las consultas y peticiones relacionadas con la telefonía fija y móvil Movistar.
ST.SI.08	Periféricos	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 Tecnologías de la Información está compuesta por un conjunto de componentes de hardware y software que integran las instalaciones físicas, los centros de datos, los servidores, los equipos de cómputo, la infraestructura de red y las soluciones de software para aplicaciones empresariales, los cuales soportan la operación y los procesos institucionales.

Tabla 45 Elementos de Infraestructura de TI

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
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	Balanceador 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
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	Servicio de aplicación

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
		Infraestructura como servicio en la nube	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
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

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
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
IT024	Software de ofimática	Instalado en sitio office 365 licencia por demanda y empresarial Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software
IT025	Servidor correo electrónico	Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio nube	Servicio de correo electrónico

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
IT026	Router	Instalado en sitio Hardware como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de red LAN Servicio de red WAN Servicio de WIFI
IT027	Switch	Instalado en sitio Hardware como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de red LAN Servicio de red WAN
IT028	Software de enmascaramiento de datos	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de seguridad-protección de datos
IT029	Software de cifrado de datos	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de seguridad-protección de datos
IT030	Software de integración de aplicaciones	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software
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

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
IT035	Servidor de impresión	Instalado en sitio	Servicio de impresión

11.3.6. Administración de la operación

A través de la gestión de los servicios tecnológicos, el IDPAC busca garantizar la disponibilidad, continuidad y calidad de los servicios, mediante la implementación de procesos, procedimientos, actividades y herramientas que soportan la operación institucional.

Tabla 46 Operación de los Servicios Tecnológicos

Identificador	Descripción	Sí	No
Monitoreo de la infraestructura de TI	Herramientas, actividades o procedimiento de monitoreo para identificar, monitorear y controlar el nivel de consumo de la infraestructura de TI		NO
Capacidad de la infraestructura tecnológica	Se realizan planes de capacidades que permiten proyectar la nueva infraestructura a partir de la identificación de las capacidades actuales. Licenciamientos.	SI	
Disposición de residuos tecnológicos	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
Acuerdos de Nivel de Servicios	Se han establecido Acuerdos de Nivel de Servicios y se vela por el cumplimiento.	SI	
Mesa de Servicio	Se tienen herramientas, procedimientos y actividades para atender requerimientos e incidentes de infraestructura tecnológica.	SI	

Identificador	Descripción	Sí	No
Planes de mantenimiento	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
Fase de Diagnóstico	Se han desarrollado actividades de diagnóstico de la infraestructura tecnológica para determinar el grado de alistamiento de la Entidad	SI	
Fase de Implementación	Se han desarrollado actividades de implementación del protocolo IPV6	SI	
Fase de Pruebas	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 desarrollado actividades de capacitación orientadas al fortalecimiento de las competencias requeridas para el adecuado uso y apropiación de los servicios de Tecnologías de la Información (TI). En este sentido, se capacita a funcionarios y contratistas en el uso de herramientas para trabajo en casa, sistemas de videoconferencia y plataformas de trabajo colaborativo.

Estas acciones se desarrollan teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **Divulgación y capacitación en procesos institucionales:** Se realizan jornadas de divulgación y capacitación relacionadas con los procesos adelantados por el Instituto, a través de la Plataforma de Participación y la Escuela Virtual.
- **Formación en seguridad de la información:** Se ejecutan procesos de formación sobre las políticas de seguridad y privacidad de la información, así como en el adecuado manejo de equipos de cómputo y herramientas ofimáticas, con acompañamiento del personal técnico encargado del soporte y mantenimiento.

- **Estrategia de Uso y Apropiación:** Se han definido mecanismos para promover el uso básico y el aprovechamiento de la información por parte de los grupos de interés, en relación con la información recopilada por las diferentes dependencias del Instituto, fortaleciendo el flujo, la trazabilidad y el adecuado manejo de la información.
- **Fomento al uso de la información:** Se han adelantado acciones orientadas al uso y aprovechamiento de los componentes de información por parte de los grupos de interés, especialmente en procesos asociados a certificaciones, como las relacionadas con las Juntas de Acción Comunal, entre otros.

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 objetivo²

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	GESTIONADO
A.6	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	61	100	GESTIONADO
A.7	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	56	100	EFFECTIVO
A.8	GESTIÓN DE ACTIVOS	76	100	GESTIONADO
A.9	CONTROL DE ACCESO	32	100	REPETIBLE
A.10	CRIPTOGRAFÍA	20	100	INICIAL
A.11	SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO	67	100	GESTIONADO
A.12	SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES	44	100	EFFECTIVO
A.13	SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	49	100	EFFECTIVO
A.14	ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	14	100	INICIAL
A.15	RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	100	100	OPTIMIZADO
A.16	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	57	100	EFFECTIVO

² Auroevaluación 2021 de MSPI en el IDPAC

No.	Evaluación de Efectividad de controles			Evaluación De Efectividad De Control
	DOMINIO	Calificación Actual	Calificación Objetivo	
	DE LA INFORMACIÓN			
A.17	ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	94	100	OPTIMIZADO
A.18	CUMPLIMIENTO	83,5	100	OPTIMIZADO
PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES		60	100	EFFECTIVO

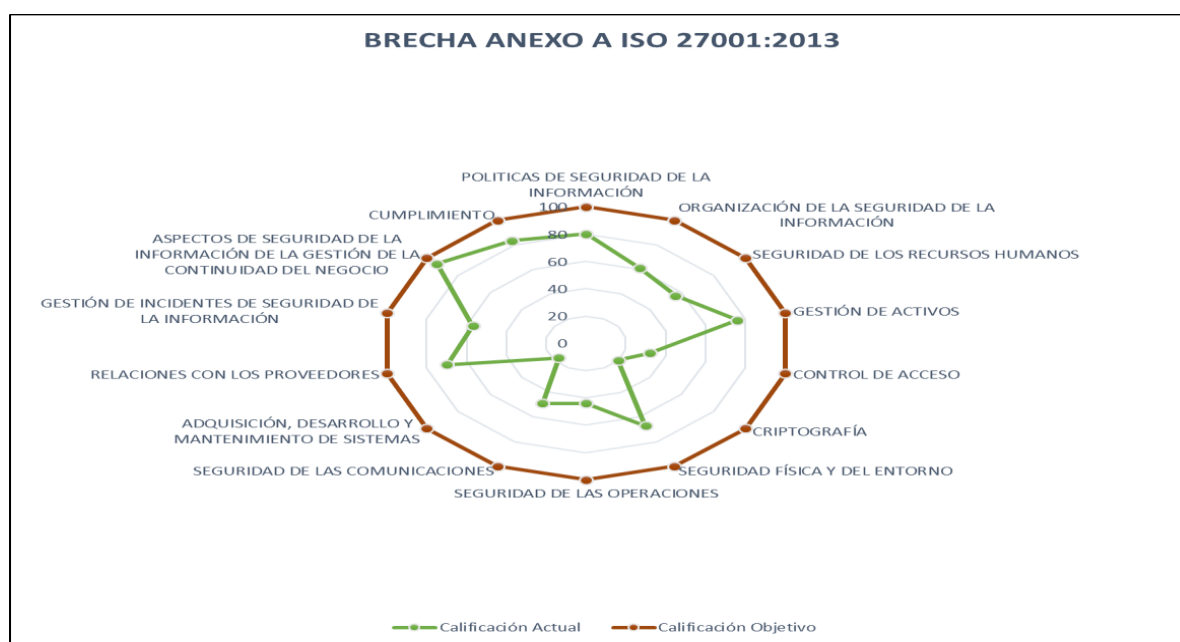


Ilustración 8 Brechas de Seguridad de la información

Fuente: Brechas de Seguridad de la información

13. SITUACIÓN DESEADA

13.1. Estrategia de TI

La estrategia de Tecnologías de la Información del Instituto Distrital para la Participación y la Acción Comunal (IDPAC), en el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), está orientada a alinear las capacidades tecnológicas con los objetivos misionales de la entidad, con el fin de garantizar el derecho a la participación ciudadana y fortalecer las organizaciones sociales y las instancias de participación.

Para tal fin, el IDPAC implementa y gestiona soluciones tecnológicas y herramientas de

desarrollo de software que apoyan y optimizan los procesos institucionales relacionados con la participación ciudadana, facilitando la prestación de servicios digitales, la gestión de la información y la toma de decisiones. Asimismo, la estrategia TI prioriza la seguridad de la información, la transparencia, la interoperabilidad y la eficiencia operativa, asegurando la confiabilidad de los sistemas de información y de los procesos participativos que se desarrollan en la entidad.

13.2. Estrategia de Gestión Administrativa.

Tabla 50 Estrategia de Gestión Administrativa.

Definición	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.
Objetivo	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.
Meta	Continuar con el desarrollo de Arquitectura Empresarial en la entidad en por lo menos un proceso estratégico.
Actividades	• Desarrollar arquitectura empresarial en la entidad • Adquirir y renovar servicios TIC • Realizar seguimiento los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS. • Establecer las políticas, lineamientos, estrategias y prácticas de Gobierno en Línea, privacidad de la información y buenas prácticas de seguridad Digital. • Actualizar y publicar la matriz de activos de la información del IDPAC. • Elaborar el plan de continuidad del negocio. • Continuar con la elaboración y actualización guías, instructivos y procedimientos para la gestionar el proceso.

13.3. Estrategia Infraestructura Tecnológica.

Tabla 51 Estrategia Infraestructura Tecnológica. Estrategia Infraestructura Tecnológica.

Definición	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.
-------------------	---

Objetivo	Implementar metodologías y herramientas TIC para la gestión de riesgos y demoras en la implementación de políticas de seguridad.
Meta	Implementar metodologías y herramientas tic para la gestión de riesgos y la implementación de las políticas de seguridad de la información.
Actividades	• Realizar un inventario de la infraestructura tecnológica de la entidad. • Elaborar un diagnóstico del estado actual de la infraestructura TIC. • Formular el plan para la renovación de la infraestructura TIC • Adquirir y renovar la infraestructura TIC. • Fortalecer la aplicación de IPV6

13.4. Estrategia de Innovación Tecnológica

Tabla 52 Estrategia de Innovación Tecnológica

Definición	A través de esta estrategia se busca implementar las herramientas informáticas que sirvan a los objetivos estratégico de la entidad.
Objetivo	Incrementar el desarrollo de productos informáticos que garanticen la calidad y el buen desarrollo del proceso.
Meta	Implementar soluciones informáticas de fácil uso y utilización de la ciudadanía.
Actividades	• Definir metodología de análisis, diseño, para desarrollo e implementación de software. • Realizar la identificación y estandarización de las diferentes bases de datos que se encuentran en la Entidad. • Continuar con el Análisis, diseño y desarrollar la Plataforma de la Participación versión 2.0. • Analizar, diseñar y desarrollar el módulo de Organizaciones Comunes 2.0. • Analizar, diseñar y desarrollar el módulo de IFORG 1.0 • Continuar con el desarrollar el módulo para implementar las votaciones virtuales VOTEC. • Poner en marcha el desarrollar el módulo de certificaciones y paz y salvos para contratistas. • Analizar, diseñar y desarrollar Bogotá Abierta versión 2.0 • Analizar, diseñar y desarrollar Red de Cuidado Ciudadano versión 1.0.

13.5. Estrategia de Soporte Técnico.

Tabla 53 Estrategia de Soporte Técnico.

Definición	Se busca fortalecer las capacidades institucionales requeridas para prestar servicios a los usuarios del Instituto mediante el uso adecuado de las TIC.
-------------------	---

Objetivo	Brindar respuesta oportuna desde el servicio de soporte a los usuarios internos
Meta	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.
Actividades	• Realizar procesos de sensibilización sobre el uso y cuidado de las herramientas tecnológicas de la entidad. • Apoyar a las áreas técnicamente para la operación y desarrollo de infraestructura TIC. • Fomentar, promover e implementar la cultura para el uso eficiente y apropiación de los recursos tecnológicos. • Implementar nuevas herramientas y mecanismos para brindar soporte técnico integral y multinivel.

13.6. Capacidades de TI

Tabla 54 Capacidades de TI

Categoría	Capacidad	Fortalecer o Desarrollar
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

Política	Descripción	Acciones de mejora o cambios en las políticas de TI
Seguridad	Es la declaración general que representa el compromiso oficial de la alta dirección de la entidad frente al MSPI	Fortalecer la aplicación de seguridad de la información según la evaluación de MSPI, con el meta objetivo 100% cumplido, presentar el plan de trabajo a la Alta Dirección, informando las brechas encontradas.
Continuidad del negocio	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.

En el marco del dominio de Estrategia de Tecnologías de la Información, el Instituto Distrital para la Participación y la Acción Comunal (IDPAC) adopta y desarrolla las acciones definidas en la Guía de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), orientadas a garantizar la adecuada planeación, gestión y alineación de las TI con los objetivos institucionales. En este sentido, la entidad implementa las siguientes acciones estratégicas:

- Formular y actualizar anualmente la Política de Tecnologías de la Información de la entidad, de acuerdo con las necesidades institucionales en materia de TI y conforme a los lineamientos establecidos por el MinTIC.
- Formular, implementar, realizar seguimiento y actualizar de manera anual la Estrategia de Tecnologías de la Información, la cual se consolida en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), asegurando su alineación con la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad, así como con el Plan Estratégico Sectorial, el Plan Estratégico Institucional y los demás instrumentos normativos y de planeación vigentes en materia de TI.
- Formular y estructurar los proyectos de inversión en Tecnologías de la Información de conformidad con los lineamientos, prioridades y directrices definidas en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).

13.9. Dominio de Gobierno.

- Formular y mantener el proceso estratégico de Tecnologías de la Información (TI) como un proceso transversal que permita consolidar la gobernanza de las TI en el IDPAC, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.
- Todas las soluciones de TI que respondan a necesidades de adquisición de software, hardware u otros recursos tecnológicos, requeridas por los procesos estratégicos, de evaluación y control, misionales y de apoyo para su normal funcionamiento, deberán ser gobernadas por la Secretaría General – Proceso de Comunicación Estratégica y Nuevas Tecnologías, conforme a los parámetros que se establezcan para tal fin.
- Liderar y mantener el proceso de Gobernanza y Gestión de TI, de manera que se promueva el aprovechamiento eficiente de las tecnologías de la información y la generación de valor público en un entorno digital.

13.10. Dominio de Información

- Fortalecer la gestión de la información como eje estratégico transversal de la entidad, garantizando la articulación y coherencia de los flujos de datos e información, tanto a nivel interno como en la interacción con otras entidades, mediante la adopción de protocolos, estándares y tecnologías digitales que aseguren un intercambio sistemático, ordenado, estructurado y con un lenguaje común.
- Diseñar, implementar, actualizar y monitorear la Política de Gestión de la Información, con el fin de consolidar el gobierno de la información y asegurar la disponibilidad de datos únicos, oportunos, íntegros y confiables que respalden la toma de decisiones institucional y el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

13.11. Dominio Sistemas de Información.

- Fortalecer la gestión estratégica de los sistemas de información institucionales mediante la formulación, implementación, actualización y seguimiento de la Política de Sistemas de Información, estableciendo lineamientos que promuevan la articulación e interoperabilidad de las herramientas de TI del IDPAC, y que contribuyan a la

optimización de los procesos misionales y operacionales, en coherencia con la Política de Gobierno Digital o el instrumento que la sustituya.

- Evaluar de manera permanente la viabilidad tecnológica y la alineación estratégica para la mejora, actualización, adquisición o implementación de nuevos sistemas de información en el IDPAC, garantizando su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales.

13.12. Dominio de Infraestructura de Tecnologías de la Información (TI).

- Fortalecer la infraestructura de TI institucional con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información, mediante la formulación, implementación y mantenimiento de políticas de seguridad y privacidad de la información que establezcan lineamientos para la protección de dichos activos, de acuerdo con su nivel de criticidad y en apoyo a los procesos misionales y de apoyo de la entidad.
- Planificar, gestionar y operar de manera eficiente la infraestructura de TI institucional a través de la formulación, implementación y mantenimiento de políticas y/o procedimientos para la administración de los recursos, servicios y proyectos de infraestructura tecnológica, en coherencia con la Política de Gobierno Digital o el instrumento que la sustituya.

13.13. Dominio Uso y Apropiación

Fortalecer el liderazgo de la Alta Dirección del IDPAC en la transformación digital institucional, promoviendo el uso, la adopción y la apropiación efectiva de las tecnologías de la información implementadas en alineación con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), con el fin de generar valor, mejorar el desempeño institucional y apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

14. RECOMENDACIONES.

La presente versión del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) da cumplimiento al proceso de actualización anual, en el cual se consolidan los elementos,

servicios e infraestructura de TI, así como los dominios de arquitectura empresarial, a partir del análisis de la información recolectada y las necesidades institucionales identificadas.

- **Fortalecer el gobierno y la alineación estratégica de TI**, asegurando que el PETI se articule con el Plan Estratégico Institucional y la Política de Gobierno Digital, con el fin de mitigar riesgos de desalineación, duplicidad de esfuerzos y baja generación de valor institucional.
- **Priorizar y gestionar las iniciativas del PETI bajo criterios de impacto y viabilidad**, considerando riesgos técnicos, operativos y presupuestales, para garantizar una ejecución efectiva y sostenible de los proyectos, servicios e infraestructura de TI.
- **Implementar un esquema de seguimiento, gestión del cambio y apropiación**, que permita monitorear periódicamente el avance del PETI y fortalecer las capacidades institucionales, reduciendo riesgos asociados a baja adopción, resistencia al cambio y subutilización de las soluciones tecnológicas.

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

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
	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
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.
Política de TI	Directriz u orientación con el propósito de establecer pautas para lograr los objetivos propuestos en la Estrategia de TI

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
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