



PLAN ESTRATEGICO TIC
Gestión de TIC
Secretaría General
2021-2024

Título:	PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI		
Fecha mm/aaaa:	Enero/2021		
Sumario:	Este documento tiene por objeto presentar la actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, alineado con la estrategia del sector TIC y la Política de Gobierno Digital, enfocada en la metodología establecida por MINTIC, actualizado según los direccionamientos del marco de referencia de la arquitectura empresarial, tomando en cuenta el modelo integral de gestión estratégica IT4+ con TIC y los cambio institucionales y del entorno tecnológico, de manera que alcance la optimización de servicios TIC y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica; partiendo de los objetivos estratégicos de cada componente TIC y los proyectos para alcanzar dichos objetivos.		
Palabras Claves:	Plan Estratégico de Tecnología de Información PETI.		
Formato:	DOC - PDF		
Código:	N/A	Versión	2
Estado:	En apropiación		
Autor (es):	Leidy Tatiana Paz Sierra Profesional Universitario Grado 15	Firmas	
		Firmas	
Participantes:	Nestor Sanabria Perilla Profesional Especializado Grado 17	Firmas	
	Gustavo Perea Jordán Profesional Universitario Grado 15	Firmas	
	Yonh Yesid Caballero Hernández Profesional Especializado Grado 18	Firmas	
Revisó:	Andrés Vargas Cabas Asesor del despacho	Firmas	
Aprobó:	Altus Alejandro Baquero Rueda Secretario General	Firmas	

Plan Estratégico de Tecnologías de la
Información y de las Comunicaciones

2021 - 2024

PETI

El plan estratégico de tecnologías de la información “PETI” se formuló considerando la parte institucional en la cual se alinean los procesos de la entidad con la tecnología para generar valor y cumplir de manera efectiva las metas del plan de desarrollo de la Nación.

Oficina de Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en adelante TIC

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	7
2. Objetivo	8
3. Alcance	8
4. Marco Normativo y análisis del entorno.....	9
5. Principios de la Transformación Digital	12
6. Rupturas Estratégicas.....	13
7. Entendimiento y alineamiento Estratégico	15
7.1 Plan estratégico de la entidad	15
7.1.1 Estructura Organizacional de la entidad.....	18
7.1.2 Sistema Integrado Gestión Institucional	19
7.1.3 Ubicación de los procesos relacionados con las tecnologías de la información en el sistema de gestión de calidad.....	19
7.2 Modelo Operativo.....	20
7.3 Caracterización de servicios de la Defensoría del pueblo	22
7.4 Caracterización de Usuarios de la Defensoría del Pueblo	24
7.5 Análisis DOFA de TI	25
7.6 Evaluación de las tendencias Tecnologías en los servicios y capacidades de la Defensoría del pueblo	27
7.7 Necesidades de información	29
7.8 Alineación de TI con los procesos	29
7.9 Catálogo de Hallazgos y oportunidades de mejora.....	30
7.10 Oportunidades de Mejora en los servicios y operación.....	32
7.11 Brechas	36
8. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	38
8.1 Estrategia de TI.....	40
8.1.1 Misión de TI.....	42
8.1.2 Visión de TI	42
8.1.3 Objetivos de TI.....	42
8.2 Uso y apropiación de la tecnología.....	43
8.2.1 Recolección de información.....	51
8.3 Sistemas de Información	51
8.4 Servicios Tecnológicos	54
8.4.1 Mesa de Servicios especializados	55
8.4.2 Administración de los sistemas de Información	57
8.4.3 Conectividad	57
8.4.4 Infraestructura	58
8.5 Gestión de Información.....	59

8.6 Gobierno de TI	61
8.6.1 Estructura organizacional actual del área de TI	62
8.6.2 Roles y Perfiles de TI	62
8.7 Análisis Financiero	62
9. Modelo de Gestión de TI	63
9.1 Estrategia de TI	63
9.2 Objetivos estratégicos de TI	64
9.3 Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la Defensoría del Pueblo	69
9.3.1 Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial	71
9.4 Gobierno de TI	72
9.4.1 Cadena de valor de TI	72
9.4.2 Indicadores y Riesgos	74
9.4.3 Plan de implementación de procesos	76
9.4.4 Instancias de toma de decisión	76
9.4.5 Estructura organizacional de TI	76
9.4.6 Roles y perfiles de TI	78
9.4.7 Modelo de gestión de proyectos	78
9.4.8 Acuerdos de nivel de servicios	80
9.5 Gestión de Información	81
9.5.1 Herramientas de análisis	81
9.5.2 Arquitectura de información	81
9.6 Sistemas de Información	81
9.6.1 Arquitectura de sistemas de información	81
9.6.2 Implementación de sistemas de información	81
9.6.3 Servicios de soporte técnico	81
9.7 Modelo de gestión de servicios tecnológicos	82
9.7.1 Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios TIC	82
9.7.2 Infraestructura	82
9.7.3 Conectividad	83
9.7.4 Servicios de operación	83
9.7.5 Mesa de servicios	84
9.8 Uso y Apropiación	84
9.9 Procesos de TI y oportunidades de mejora en la gestión de TI	85
10. Modelo de Planeación	87
10.1 Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC	87
10.2 Estructura de actividades estratégicas	87
10.3 Iniciativas de Transformación	88
10.4 Iniciativas de Planes de la Política de Gobierno Digital	88
10.5 Priorización de las iniciativas	90

10.6	Proyección de presupuesto área TI.....	95
10.7	Plan maestro o Mapa de Ruta	99
11.	Plan de Comunicaciones del PETI	101
11.1	Objetivo General	101
11.2	Interesados:	101
11.3	Canales de Comunicación y/o difusión:	102
11.4	Mensajes	102

1. INTRODUCCIÓN

La DEFENSORÍA DEL PUEBLO, presenta en este documento los proyectos que institucionalmente plantea seguir y que involucran soluciones en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC con el fin de contribuir al logro de sus objetivos estratégicos y en la generación de valor público para sus usuarios, partes interesadas y los ciudadanos en general.

La estructuración del documento se realizó siguiendo las Guías G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital Versión 2 de Julio 2019 y G.ES.06 Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI Versión 1.1 de octubre de 2019.

2. Objetivo

Definir las acciones orientadas a implementar la política de Gobierno Digital en la Defensoría del Pueblo, a partir de la planeación estratégica apalancada en tecnología y la implementación de políticas de gestión y desempeño institucional que aportan al logro de los propósitos, haciendo uso de las TI para el desarrollo de la política en mención, para el periodo 2021-2024.

3. Alcance

El plan estratégico de tecnologías de la información “PETI” se formuló para contribuir al logro de los objetivos y lineamientos estratégicos enmarcados en el Plan Estratégico Institucional, así como también, conformar el portafolio de iniciativas o proyectos de TI, que permitan garantizar una plataforma tecnológica apropiada para la Defensoría del Pueblo, dando cumplimiento con los lineamientos que establece la política de Gobierno Digital.

Los procesos de transformación tecnológica de la entidad se planean en un universo de 4 años, con ajustes periódicos de conformidad con el cumplimiento de las metas trazadas y el devenir institucional, teniendo en cuenta que la entidad se verá impactada por cambios normativos y legales como consecuencia de la implementación de los acuerdos de paz y el post conflicto.

“Cubre el marco de referencia sobre Estrategia de TI, Gobierno de TI, información, sistemas de información, servicios tecnológicos y uso y apropiación, enmarcados dentro de los componentes TIC para el Estado, TIC para la sociedad, bajo 3 lineamientos o estándares Arquitectura, Seguridad y privacidad y Servicios Ciudadanos Digitales, los cuales tienen 5 propósitos Servicios Digitales de Confianza y Calidad, Procesos internos, seguros y eficientes a partir de las capacidades de Gestión de TI, Toma de decisiones basadas en datos, Empoderamiento ciudadano a través de la consolidación de un estado abierto y el ultimo propósito hace referencia al Impulso en el desarrollo de territorios y Ciudades Inteligentes. Las entidades y los funcionarios públicos son los principales encargados de conocer, implementar, garantizar el cumplimiento y monitorear los resultados de la estrategia Gobierno Digital “.



Ilustración 1. Dominios del Marco de referencia. Fuente: MINTIC Estrategia Gobierno Digital

Comentado [GDRL1]: Como ahora son 7 dominios, no deberíamos colocar la versión del MAE con la que estamos trabajando?

Comentado [LP2R1]: Este hace referencia al Marco V1 que fue el que se trabajó y se alineó todo el documento.

4. Marco Normativo y análisis del entorno

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI - 2021 - 2024 de la Defensoría del pueblo, se ajusta a la normatividad vigente que rige a la entidad y que se encuentra en el normograma¹. Así mismo, el PETI se encuentra alineado con la normatividad relacionada con las políticas de TI del Gobierno Nacional.

A continuación, se relacionan las principales normas relacionadas con el PETI: Leyes, Resoluciones, Decretos, Circulares, Acuerdos. El Marco normativo se encuentra organizado del año más reciente al menos reciente.

Tabla 1. Marco Normativo

ID	Número	Año	Descripción
N001	Plan Estratégico de la Defensoría del Pueblo para la vigencia - "Nos Unen Tus derechos"	2021-2024	Se define la misión y visión de la Defensoría del Pueblo y fija las acciones que orientan la gestión de la entidad, la cual se realiza a través de las líneas estratégicas, objetivos y resultados.
N002	Resolución 1519	2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos
N003	Resolución 935	2019	Por medio del cual se reorganiza el Sistema Integrado de Gestión Institucional, el comité institucional de la Defensoría del pueblo, el comité institucional de Coordinación de Control Interno y se derogan las disposiciones que le sean contrarias.
N004	Decreto 1008	2018	se define la política de Gobierno Digital, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital, la cual tiene por objeto promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.
N005	Resolución 2710	2017	"Por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6"
N006	Resolución 868	2017	Por medio del cual se adopta el Sistema Integrado de Información Misional VISION WEB
N007	Decreto 415	2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

¹ <https://www.defensoria.gov.co/es/public/contenido/6584/Normograma.htm>

N008	Resolución 1133	2016	Por medio del cual se Adopta el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información
N009	Decreto 1081	2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”
N010	Decreto 1078	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
N011	Decreto 103	2015	Por medio del cual se reglamenta la ley 1712 de 2014 ley de transparencia
N012	Ley 1753	2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país” en el artículo 45 establece:” Estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano”
N013	Resolución 1360	2015	se crea el Sistema Integrado de Gestión Institucional y el Comité de Gestión Institucional de la Defensoría del Pueblo.
N014	Norma NTC ISO 9001	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad
N015	Decreto ley 25	2014	Por medio del cual se establece la estructura Orgánica y se establece la Organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.
N016	Decreto 2573	2014	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.
N017	Ley 1712	2014	Por medio del cual se crea la ley de transparencia y el Derecho a la Información Pública Nacional.
N018	Decreto - Ley 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, estableció en su artículo 4, en relación con la celeridad en las actuaciones administrativas, que: “Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar: formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible”.
N019	Ley 1581	2012	La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política;

			así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
N020	Ley 1474	2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo para la divulgación de información pública.
N021	artículo 232 de la Ley 1450	2011	Sobre la Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas. Que: los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.
N022	Ley 1273	2009	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 tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
N023	Ley 1341 Parágrafo de su artículo 38	2009	“Las autoridades territoriales implementarán los mecanismos a su alcance para gestionar recursos a nivel nacional e internacional, para apoyar la masificación de las TIC, en sus respectivas jurisdicciones”.
N024	Ley 962	2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
N025	Ley 527	1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Nota: Elaboración propia. Fuente: tomada de <https://www.defensoria.gov.co/es/public/contenido/6584/Normograma.htm>

Se consideraron y analizaron también, los factores externos que afectan a la Defensoría del pueblo, estos factores están asociados a los componentes Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos y Ambientales (PESTLE), que pueden afectar positiva y negativamente a la entidad. Estos se describen a continuación y se encuentran relacionados con la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI 2021 - 2024 de la Defensoría del Pueblo.

Tabla 2. PESTLE

PESTLE	
Políticos	<ul style="list-style-type: none">Cambio de lineamientos en las políticas Gubernamentales

	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y uso a la Normatividad y Estándares generados por MINTIC • Implementar La integración de los proyectos de Tecnología dentro del Marco de la Normatividad impartida por el gobierno Nacional y las buenas prácticas que regulan la materia
Económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Alto costo de la tecnología y recursos limitados • Adquisición, Crecimiento y actualización Tecnológica programa de fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo - BID • Convenios de cooperación Nacional e Internacional para el fortalecimiento tecnológico en la Defensoría del Pueblo.
Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • La “Agenda de Conectividad”, que es el programa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de impulsar el uso y masificación de las Tecnologías de Información y Comunicación -TIC- como herramienta dinamizadora del desarrollo social y económico del país.
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento en la implementación de las nuevas tecnologías de información • Uso de las nuevas tendencias en el uso y administración de recursos informáticos • Incremento de la virtualidad debido a la emergencia sanitaria
Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de Firmas digitales • Implementación de normas de cero papel.

Nota. Elaboración propia

5. Principios de la Transformación Digital

Para llevar a la Defensoría del Pueblo a la transformación digital, es indispensable que las iniciativas y proyectos a formular y desarrollar en el PETI 2021 - 2024, garanticen la aplicación de los estándares definidos por parte de MINTIC, que incorporan el uso de las tendencias tecnológicas y disruptivas. Las iniciativas de transformación digital propuestas se encuentran enmarcadas en el Decreto 1008 de 2018 y la Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial (documento CONPES 3975 de 2019).

En la construcción del PETI 2021 - 2024, se han considerado los siguientes principios de transformación digital presentes en el Plan Nacional de Desarrollo:

- Aplicación y aprovechamiento de estándares, modelos, normas y herramientas que permitan la adecuada gestión de riesgos de seguridad digital, para generar confianza en los procesos de las entidades públicas y garantizar la protección de datos personales.
- La mayor interoperabilidad posible entre los sistemas de información públicos que garantice el suministro e intercambio de la información de manera ágil y eficiente a través de una plataforma de interoperabilidad. Los ambientes interoperables se habilitan de forma plena, permanente y en tiempo real cuando se requiera, el intercambio de información de forma electrónica en los estándares definidos por el Ministerio TIC, entre entidades públicas. Dando cumplimiento a la protección de datos personales y salvaguarda de la información.

- Optimización de la gestión de recursos públicos en proyectos de Tecnologías de la Información a través del uso de los instrumentos de agregación de demanda y priorización de los servicios de nube.
- Priorización de tecnologías emergentes de la Cuarta Revolución Industrial que faciliten la prestación de servicios del Estado a través de nuevos modelos incluyendo, pero no limitado a, tecnologías de desintermediación, DLT (Distributed Ledger Technology), análisis masivo de datos (Big data), Inteligencia Artificial (AI), Internet de las Cosas (IoT), Robótica y similares.
- Vinculación de las interacciones digitales entre el Estado y sus usuarios a través del Portal Único del Estado colombiano.
- Inclusión de programas de uso de tecnología para participación ciudadana y Gobierno abierto en los procesos misionales de las entidades públicas
- Inclusión y actualización permanente de políticas de seguridad y confianza digital.
- Fortalecimiento de las competencias digitales del Talento Humano.

Los principios antes mencionados, se tuvieron en cuenta en la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2021 - 2024 de la Defensoría del Pueblo, desde la fase del análisis y levantamiento de información con las dependencias estratégicas, misionales y de apoyo de la entidad, garantizando que las necesidades identificadas, las brechas identificadas a partir de las necesidades, las rupturas estratégicas y las iniciativas estratégicas propuestas para el cubrimiento de las brechas, estén enfocadas en la transformación digital dentro de la Defensoría del Pueblo.

6. Rupturas Estratégicas

Las rupturas estratégicas nos permiten identificar los paradigmas a romper de la Institución pública para llevar a cabo la transformación de la gestión de TI, a continuación, se listan las siguientes rupturas estratégicas identificadas:

Conforme a la situación actual de los sistemas de información y tecnología en la defensoría del pueblo se plantean las siguientes rupturas estratégicas.

Tabla 3. Rupturas estratégicas

ID	Dominio de la Arquitectura Empresarial	Descripción de la Ruptura Estratégica
RE01	Gobierno de TI, Servicios Tecnológicos	La gestión de TIC en la Defensoría del Pueblo requiere de un marco de gobierno tecnológico que brinde una estructura lógica y organizada para la optimización y mejora continua de los recursos invertidos en tecnología.
RE02	Estrategia de TI, Gobierno de TI, Servicios Tecnológicos, Gestión de Información	Las TIC deben ser un elemento diferenciador que permita acercar la Defensoría del pueblo al Ciudadano, derrumbando barreras de acceso como la dispersión geográfica y disponibilidad de recursos.
RE03	Estrategia de TI	La arquitectura empresarial debe dejar de ser una abstracción poco entendible, derivada de consultorías o recomendaciones externas y pasar a ser un proyecto estructurado y realizable que permita la integración de las tecnologías al interior de la Defensoría del pueblo.

RE04	Sistemas de información	Se debe usar la seguridad de la información como un elemento generador de valor.
RE05	Estrategia de TI, Gobierno de TI	La defensoría del pueblo debe apropiar el conocimiento derivado de proyectos con terceros.
RE06	Estrategia de TI, Gobierno de TI, Servicios Tecnológicos	La gestión de los servicios tecnológicos se debe evaluar para determinar si es plausible tercerizarla, especializarla y gerenciarla con tecnología de punta, sostenible y escalable; su contratación se debe hacer con el análisis de casos de negocio bien documentados.
RE07	Gobierno de TI, Gestión de Información	Se debe realizar el análisis de información de los aplicativos para llegar a la interoperabilidad de los sistemas de información Internos y los externos pertenecientes a otras entidades.
RE08	Estrategia de TI, Servicios Tecnológicos	Se debe gestionar la interoperabilidad entre los sistemas de información internos y con las entidades externas.

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

Rupturas Estratégicas con Principios de la Transformación Digital

Se verifican y relacionan las rupturas estratégicas con los principios de transformación digital, lo cual permite concluir que las rupturas planteadas poseen una correlación y alineación con estos principios:

Tabla 4.Rupturas estratégicas vs Principios de transformación

Ruptura Estratégica	Dominio de la Arquitectura Empresarial	Principios de la Transformación Digital Pública												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
RE01	Gobierno de TI, Servicios Tecnológicos				x									
RE02	Estrategia de TI, Gobierno de TI, Servicios Tecnológicos, Gestión de Información	x						x	x					
RE03	Estrategia de TI				x									
RE04	Sistemas de información		x								x			
RE05	Estrategia de TI, Gobierno de TI				X									
RE06	Estrategia de TI, Gobierno de TI, Servicios Tecnológicos				x		x							
RE07	Gobierno de TI, Gestión de Información	x		x										
RE08	Estrategia de TI, Servicios Tecnológicos	x		x										

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

7. Entendimiento y alineamiento Estratégico

La intención de este capítulo es mostrar todo lo estratégico que rige a la Defensoría del pueblo, lo cual conforma la base de enfoque para la construcción del plan estratégico de tecnologías de información - PETI 2021-2024.

Para realizar la interpretación estratégica y construir el modelo operativo de la Defensoría del pueblo, se toma como base:

- El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, donde se establecieron los siguientes Objetivos en la Línea: Pacto por la transformación digital de Colombia: Gobierno, empresas.
- La estructura organizacional de la entidad
- El Sistema integrado de gestión Institucional

7.1 Plan estratégico de la entidad

Como parte de este análisis, es fundamental conocer y entender el Plan Estratégico de la Defensoría de pueblo, el cual se adopta mediante la resolución 090 del 18 de enero de 2021², donde conocemos misión, Visión, líneas y objetivos estratégicos y el entorno del análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) que se obtuvo de la información estratégica recolectada.

El actual plan estratégico de la defensoría del pueblo está definido por una misión enfocada en:

- Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos.
- Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones.
- Fomentar la observancia del derecho internacional humanitario.
- Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos.
- Proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley

A futuro la defensoría espera ser reconocida por su labor en la consolidación de los derechos humanos, a través de la divulgación, defensa y promoción de los derechos consagrados y dándole respuesta a los cambios demográficos y desarrollo rural y urbano que permite la implementación de nuevos derechos que apuntan a la contextualización de los existentes; todo ello, apoyado de una transformación tecnológica soportada en TIC's y modernización institucional.

La Defensoría del Pueblo desarrollará su gestión misional bajo los siguientes principios y valores:

- Primero el ciudadano
- Trabajo en equipo: “Nos unen tus derechos”
- Sentido de pertenencia

²Resolución 090 del 18 de enero 2021

<https://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1143/Gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica.htm>

La tabla presentada a continuación, incluye la Ficha de la entidad, la cual tiene consignada toda la información estratégica que permite identificar claramente las funciones de la Defensoría del pueblo:

Tabla 5.Ficha de la entidad

Nombre de la Entidad	DEFENSORIA DEL PUEBLO	Municipio	Bogotá	
Orden o Suborden	Entidad del estado	Presupuesto ejecutado en la última vigencia en toda la entidad	\$ 275.408.358.284	
Naturaleza Jurídica	DEFENSORIA DEL PUEBLO	Presupuesto de TI ejecutado última vigencia	\$ 2.709.046.468	
Nivel	Central	Fecha de última actualización plan estratégico institucional	18/01/2021	
Tipo de Vinculación	No aplica	Fecha de última actualización plan estratégico de TI	1/11/2017	
Representante Legal	Dr. Altus Alejandro Baquero Rueda			
Estrategia de la Entidad				
Misión de la entidad	La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas: Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos. Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones. Fomentar la observancia del derecho internacional humanitario. Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos. Proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley.			
Visión de la entidad	En el 2024, la Defensoría del Pueblo de Colombia es reconocida por su labor en la consolidación de los derechos humanos, a través de la divulgación, defensa y promoción de los derechos consagrados y dándole respuesta a los cambios demográficos y desarrollo rural y urbano que permite la implementación de nuevos derechos que apuntan a la contextualización de los existentes; todo ello, apoyado de una transformación tecnológica soportada en TIC's y modernización institucional.			
Objetivos y líneas estratégicas de la entidad				
Objetivo		Línea Estratégica		
ID	Nombre	ID	Nombre	Medición actual
OE01	Promover el estado de bienestar basado en el respeto de los DDHH, como herramienta para el mejoramiento de todos los indicadores sociales.	LE01	LOS DERECHOS HUMANOS, INSTRUMENTO DE DIGNIFICACIÓN.	0%
OE02	Promocionar, divulgar y defender los DDHH como mecanismo para reducir la conflictividad social y garantizar el libre ejercicio de la protesta social.			
OE03	Ofrecer garantías de protección de los DDHH de la ciudadanía a través del mejoramiento de los servicios y el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas.			

OE04	Consolidar los sistemas de información que mejoren sustancialmente los canales de comunicación con la ciudadanía y fomenten la transparencia de la información.			
OE05	Promover la institucionalidad para la garantía de los derechos humanos en los escenarios y territorios donde no existe o es débil.			
OE06	Incidir en la priorización de los ODS en la agenda pública.			
OE07	Acompañar el diseño de políticas públicas del orden nacional y territorial dirigidas a proteger la ciudadanía de los cambios en los entornos por causas sociales y ambientales, en el ámbito urbano y rural.			
OE08	Contribuir con la implementación de los compromisos globales de la agenda ODS consignados en el documento CONPES 3918 de marzo de 2018 y relacionados con la defensa de los DDHH.	LE02	LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE-ODS; LA AGENDA GLOBAL DE LOS DDHH.	0%
OE09	Fomentar una estrategia de participación empresarial a través de la construcción de una cultura de empresa y DDHH, enmarcada en los ODS.			
OE10	Responder de manera oportuna a la solicitud de protección de los derechos individuales y colectivos de la ciudadanía			
OE11	Promover la educación en democracia como factor crítico para la consolidación y el libre ejercicio de los DDHH.			
OE12	Fortalecer la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos. El diálogo, la concertación y la negociación serán parte de la agenda de la Defensoría para reducir el conflicto y promover la convivencia pacífica.			
OE13	Plantear estrategias de pedagogía que conduzcan a una disminución de la radicalización de los conflictos sociales y fortalezcan la convivencia pacífica.	LE03	CONVIVENCIA PACÍFICA: LA CONSOLIDACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.	0%
OE14	Impulsar y fortalecer las instituciones, asociaciones, fundaciones y todas las organizaciones gubernamentales o de origen ciudadano en la promoción y protección de los DDHH tanto nacional como internacionalmente.			
OE15	Acompañar, divulgar y sugerir ajustes a las políticas públicas de protección de líderes sociales, defensores de DDHH y comunidades en condiciones de vulnerabilidad.			
OE16	Consolidar, fortalecer y cumplir los acuerdos relacionados con el sistema de alertas tempranas, como mecanismo de protección de la vida y los demás DDHH.			

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

7.1.1 Estructura Organizacional de la entidad

Al observar la estructura organizacional conforme a lo establecido en el decreto 025 de 2014 es claro que el área de sistemas como tal no goza de independencia, visibilidad e importancia dentro de la entidad. A continuación, se muestra el organigrama vigente³.

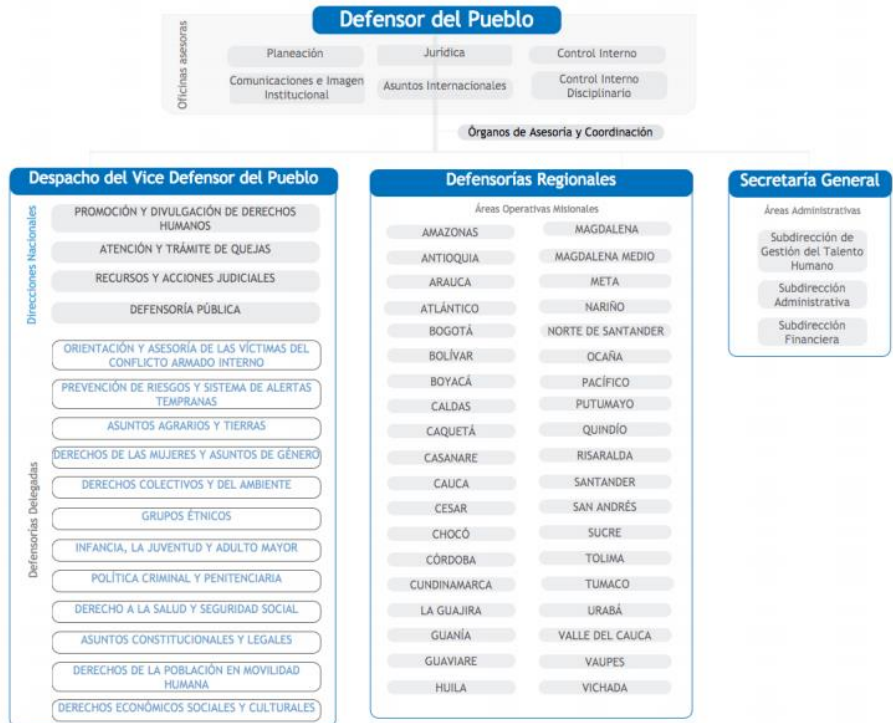


Ilustración 2. Organigrama. Fuente: <https://www.defensoria.gov.co/es/public/organigrama>

Actualmente se tiene establecido que el Grupo de TIC depende de la secretaría general, lo cual puede ser una ventaja frente a la factibilidad de que los recursos que se requieran para cumplir con sus objetivos se pueden gestionar de manera más oportuna, sin embargo, el Grupo de TIC debe consolidarse para llegarse a convertir en un área estratégica y generadora de valor a toda la entidad.

³ <https://www.defensoria.gov.co/es/public/organigrama>

Se observa que la estructura organizacional de la defensoría es densa y compleja lo que puede dificultar la eficiencia de algunos procesos internos y su cohesión con la apropiación tecnológica.

7.1.2 Sistema Integrado Gestión Institucional

La Defensoría del Pueblo, mediante Resolución interna 1360 de 2018 creó el Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI con los siguientes subsistemas: Calidad, Gestión Documental, Gestión Ambiental, Gestión de TIC y Seguridad de la Información, Control Interno, Servicio al Ciudadano, Sistema Integrado de Planeación, y Talento Humano. Mediante la resolución 935 de 2019 se reorganiza el Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, el comité institucional de la Defensoría del pueblo, el comité institucional de Coordinación de Control Interno y se derogan las disposiciones que le sean contrarias.

Subsistema de Gestión de TIC y Seguridad de la Información:

Política

La Defensoría del Pueblo acorde con su misión y visión ha concebido como una de sus prioridades fortalecer el proceso de TIC, para garantizar así la calidad de la información, la disponibilidad, la confidencialidad, integridad y el uso inteligente de la misma que apoye la gestión y la toma de decisiones.

Especificar las directrices que deben ser cumplidas por parte de La Defensoría, sus funcionarios, defensores, proveedores, contratistas y terceros, con el fin de asegurar un adecuado nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad en su información mediante la aprobación, publicación, comunicación a todos los empleados o partes externas pertinentes mediante el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Objetivos

- Gestionar eficazmente los procesos de transformación digital al interior de la Entidad, generando servicios accesibles al ciudadano mediante el uso de tecnología.
- Facilitar el acceso a la información, a la participación pública y a la justicia.
- Fortalecer los medios de comunicación digital que posee la Defensoría para promover y divulgar los derechos humanos.
- Promover la innovación de las TIC que contribuyan al desarrollo de la Entidad.
- Definir los lineamientos para la adopción y actualización del sistema de gestión de seguridad de la información - SGSI en la entidad.

7.1.3 Ubicación de los procesos relacionados con las tecnologías de la información en el sistema de gestión de calidad

Al interior del Grupo de TIC se requiere una clara segregación de funciones y controles para el adecuado cumplimiento de estos. Dentro del modelo de gestión de calidad institucional, existe un proceso denominado gestión de TIC el cual aparece dentro del grupo de procesos estratégicos de la institución.

El proceso de gestión de TIC es estratégico, por ello una de las estrategias debe ser fortalecerlo, empezando por la caracterización, lo anterior con el objetivo que realmente cubra a toda la organización.

Pese a que no es clara la presencia a nivel institucional, se puede observar que con una adecuada gestión de TIC se pueden impactar todos y cada uno de los procesos definidos, ya que todas las áreas y procesos usan en tecnología para poder funcionar, lo que sin duda alguna contribuya a que se busque lograr que las labores tecnológicas sean de orden estratégico y de cobertura institucional.

7.2 Modelo Operativo

Con el fin de desarrollar el modelo operativo de la Defensoría del pueblo, se partió del contexto del marco del plan estratégico, la estructura organizacional descrito anteriormente y el mapa de procesos que se presenta a continuación:

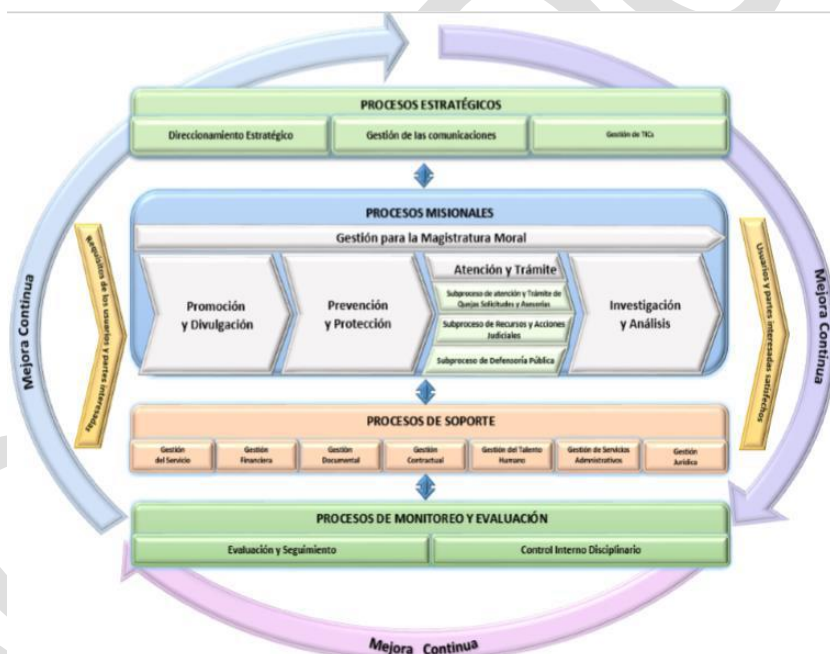


Ilustración 3. Mapa de procesos Defensoría del Pueblo

Fuente: <https://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1260/Calidad-y-Modelo-Est%C3%A1ndar-de-Control-Interno---MECI.htm>

En la ilustración anterior, se puede observar la clasificación de los procesos en cuatro tipos:

- Procesos Estratégicos: 3 procesos.
- Procesos Misionales: 5 procesos y 3 subprocesos.

- Procesos de Apoyo: 6 procesos.
- Procesos de Monitoreo y Evaluación: 2 procesos.

En total la Defensoría del pueblo cuenta con 16 procesos y 3 subprocesos, descritos en la resolución 916 de 2017 - Estructura por procesos de la defensoría del pueblo.

Se establece el modelo operativo a partir de la caracterización de los procesos, subprocesos, capacidades y Subcapacidades; para complementar este modelo se aplica el ciclo de Deming, también conocido como ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) es una estrategia basada en la mejora continua de la calidad, esto se realiza para cada uno de los procesos y procedimientos de la entidad.

A continuación, se toma extracto del modelo operativo:

Tabla 6.Modelo operativo extracto C01

Modelo Operativo										
Capacidades				Modelo Operativo						
Capacidades		Subcapacidades		Fase PHVA	Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	(planear-hacer-verificar-Actuar)	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
C01	Gestionar el Direccionamiento Estratégico	1	Realizar Definición del Plan Estratégico de la Entidad.	Planear	1	Estratégicos	1	Humanos, tecnológicos, financieros.	1	Defensor del pueblo secretario general Jefe Oficina de planeación
		2	Hacer Formulación, acompañamiento y seguimiento de planes.	Hacer						
		3	Diseñar, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad							
		4	Hacer Formulación y seguimiento de proyectos.							
		5	Identificar, analizar y formular las acciones necesarias para eliminar o mitigar las causas de las no conformidades, y/o las acciones de mejora detectadas en el proceso.	Verificar						

		6	Ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del proceso.	Actuar						
--	--	---	--------------------------------------------------------------------	--------	--	--	--	--	--	--

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

En el anexo 3. Modelo operativo_v1.0, se encuentra el modelo operativo donde se detallan cada uno de los procesos o procedimientos, capacidades, Subcapacidades, fase del PHVA, recursos y roles.

En total se identificaron 16 capacidades y 120 Subcapacidades, conformadas de la siguiente manera:

- 3 capacidades y 20 Subcapacidades Estratégicas
- 5 capacidades y 27 Subcapacidades Misionales
- 6 capacidades y 58 Subcapacidades de Apoyo
- 2 capacidades y 15 Subcapacidades de Evaluación

Agregado a la relación entre las capacidades y los procesos definidos por la Defensoría del Pueblo en su Sistema Integrado Gestión Institucional⁴, éstas también guardan relación con las oportunidades de mejora que se tendrán en cuenta.

7.3 Caracterización de servicios de la Defensoría del pueblo

A partir de la caracterización de las capacidades y la identificación de los servicios institucionales que se prestan a los usuarios, se consolida la información recolectada de Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y el portafolio de servicios en la página web de la Defensoría del Pueblo⁵.

La entidad consta de un total de 11 servicios los cuales se consolidan en el anexo 4. Caracterización de Servicios_V1.0, teniendo en cuenta lo establecido en la Guía para la Construcción del PETI v2.0 de 2019, y se evalúan mediante los 4 criterios Nivel de complejidad actual (alto, medio, bajo), Nivel de criticidad (alto, medio, bajo), Nivel de valor al ciudadano (alto, medio, bajo), Servicio en línea (Si / No) y Canales.

a continuación, se presenta uno de los servicios identificados:

Tabla 7. Matriz de servicios

Servicios	Canales
-----------	---------

⁴ <https://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1260/Calidad-y-Modelo-Est%C3%A1ndar-de-Control-Interno---MECI.htm>

⁵ <https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/3134/Portafolio-de-servicios.htm>

ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Presencial	Correo Electrónico	Correspondencia	Telefónico	Gov.co	sistema de información
S01	Representación Judicial o extrajudicial	Representar judicial o extrajudicialmente a quienes se encuentren en imposibilidad económica o social para proveerse por ellos mismos la defensa de sus derechos, con el fin de garantizar pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad pública.	Defensoría Pública	Ciudadanos, Extranjeros	X	X	X	X		X

Nota: Elaboración propia. Fuente: <https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/3134/Portafolio-de-servicios.htm>, adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

A cada uno de los servicios se les construyó una “Ficha de Servicio”, la cual contiene información de la caracterización del servicio. A continuación, se muestra la ficha de servicio S01 Representación Judicial o extrajudicial:

Tabla 8. Ficha del Servicio S01

Ficha del Servicio			
ID	S01		
Nombre del servicio	Representación Judicial o extrajudicial		
Descripción del servicio	Representar judicial o extrajudicialmente a quienes se encuentren en imposibilidad económica o social para proveerse por ellos mismos la defensa de sus derechos, con el fin de garantizar pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad pública		
Áreas que participan	Defensoría Pública		
Tipo de usuario	Ciudadanos, Extranjeros		
Subcapacidades asociadas	C11-2		
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	Medio	Nivel de criticidad	Bajo
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	Alto

# de solicitudes último año	241043	Tiempo promedio del ciclo del servicio	60 min
Nivel de satisfacción del servicio	satisfecho	Nivel de riesgo de corrupción	Bajo
# de PQR recibidas último año	109	Servicio en línea	Si
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

Como se observar, en la ficha anterior esta contiene la información básica del servicio, para conocer en detalle cada una de las fichas de los servicios dirigirse al anexo 5. Ficha de los Servicios_V0.1, algunas de ellas contienen servicios a mejorar que se han identificado en la construcción de este PETI.

7.4 Caracterización de Usuarios de la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo como entidad del estado debe realizar la caracterización de los usuarios e interesados que usan los servicios de la entidad, con el objetivo de mejorar los productos y servicios que se prestan. Se realizó un ejercicio de Caracterización de los usuarios teniendo en cuenta la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del DNP que brinda los lineamientos para realizar esta sesión, el DNP (s.f.) establece que:

Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos.

Tabla 9. Medición de variables x categorías

Niveles de relevancia								
0-1	Importancia baja o irrelevante para el proceso							
2-3	Importancia media o relevante para el proceso							
4-5	Importancia alta y muy relevante para el proceso							
Categoría	Variable	¿La variable es...?						
		Propuesta por Gobierno Digital	Relevante	Medible	Asociativa	Consistente	Puntaje Total	Seleccionada
Geográfico	Ubicación	1	1	1		1	4	SI
	Clima						0	NO

Demográfico	Edad	1	1	1	1	4	SI
	Ingresos	1	1			2	NO
	Actividad económica				1	1	NO
	Estrato socio económico	1			1	2	NO
	Etnia			1	1	2	NO
	Vulnerabilidad	1	1	1	1	4	SI

Nota. Adaptado de la Guía para la construcción del PETI

Al tener los resultados de la calificación de las variables, se eligen los Tipos o categorías de para caracterizar los ciudadanos más relevantes para la entidad:

- Segmentación Geográfica: Ubicación.
- Segmentación Demográfica: Vulnerabilidad y Edad

Caracterización:

Segmentación Geográfica: Ciudadanos nacionales y extranjeros que se encuentran en todos los departamentos y municipios de Colombia.

- Segmentación Demográfica: Ciudadanos hombres y mujeres de estrato socioeconómico bajo, que se encuentra entre 18 a 30 años, 31 a 50 años y de 51 años en adelante.
- Segmentación Demográfica: Ciudadanos que sienten que sus derechos han sido vulnerados.

7.5 Análisis DOFA de TI

Con base en la información estratégica recolectada sobre la entidad, se realiza un análisis de los factores externos e internos de la Defensoría del Pueblo a través de la matriz DOFA, que permite tener una visión clara de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, entorno al área de TI de la entidad.

Se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos que se encuentran directamente relacionados con la Construcción del PETI 2021 - 2024 de la Defensoría del pueblo y que se tomaron de base para la formulación de iniciativas que propendan por el mejoramiento de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad.

Tabla 10. Matriz DOFA

	Fortalezas	Debilidades
Origen Externo	1.Disposición de recursos financieros (BID) para fortalecer los sistemas de información e infraestructura tecnológica 2.Todos los funcionarios de la Defensoría tienen acceso a la tecnología, facilitando el uso de funciones operativas 3.Disposición de la Alta Dirección para realizar cambios en la infraestructura y actualización tecnológicas. 4.Disposición a los cambios por parte del personal del	1.Documentación desactualizada en todos los procesos TI, conforme a lineamientos establecidos por MINTIC . 2.No se cuenta con herramientas necesarias que permitan realizar un monitoreo a la Infraestructura Tecnológica con el fin de llevar control mediante indicadores. 3.Falta de capacitación al grupo de TI e nuevas tecnologías.

Origen Interno	Grupo de TIC	<p>4.Falta de Credibilidad en el grupo de TI por parte de los Servidores Públicos de la Entidad</p> <p>5.No contar con las herramientas (hardware) necesarias para la prestación de un servicio óptimo en TIC</p> <p>6.No se establece ni se caracteriza en las tablas de Gestión Documental los periodos de retención de la información electrónica</p> <p>7.Falta de alianzas estratégicas con entidades TIC para el desarrollo y uso de Sistemas de Información y proyectos que tengan relación a los DH y DIH</p> <p>8.No se le da cumplimiento a lo manifestado en el Decreto 415 del 2016, lo que limita el fortalecimiento y la toma de decisiones en materia de TI</p> <p>9.No se aplican políticas de seguridad (Información, copias de respaldo)</p> <p>10.Falta fortalecimiento e implementación de los Sistemas de Información Misionales que permitan a la Entidad de manera oportuna contar con tableros de control para el seguimiento de los procesos y toma de decisiones.</p> <p>11.falta de conocimiento de los procedimientos y políticas de seguridad por parte de los funcionarios</p> <p>12.Adquisición de Software e implementación de herramientas tecnológicas de acuerdo a las necesidades particulares de las áreas y procesos sin contar con el debido visto bueno del grupo de TI</p> <p>13.No se estiman los recursos suficientes para gestionar contratos de soporte , mantenimiento y renovación de la Infraestructura tecnológica</p> <p>14.Carencia de un plan de recuperación de desastres y continuidad del negocio de acuerdo a la normatividad que asegura la seguridad de la información.</p> <p>16.Resistencia al cambio a las nuevas tecnologías.</p>
	Oportunidades	<p>1.Generar capacidades y habilidades en el uso de las TI que permitan brindar a nuestros usuarios una atención oportuna y eficaz</p> <p>2.Adquisición, Crecimiento y actualización Tecnológico préstamo BID</p> <p>3.Implementación de servicios en la Nube</p> <p>4.Implementación y/o apropiación de servicios y proyectos de tecnología que den visibilidad positiva al grupo de TI frente al resto de la Entidad y para Usuarios externos</p> <p>5.Seguimiento y uso a la Normatividad y Estándares generados por MINTIC</p> <p>6.Implementar La integración de los proyectos de Tecnología dentro del Marco de la Normatividad impartida por el gobierno Nacional y las buenas prácticas que regulan la materia.</p> <p>7.Uso de las nuevas tendencias en la administración de</p>
	Amenazas	<p>1.Cambio de lineamientos en las políticas Gubernamentales.</p> <p>2.Alto costo de la tecnología y recursos limitados</p> <p>3.Alto riesgo de seguridad y vulnerabilidad a posible ataques cibernéticos</p> <p>4.Redes de comunicación interna con fallas y Obsolescencia en las Regionales.</p> <p>5.Accesos a los Sistemas de Información y al Directorio Activo con uso de claves inadecuadas y débiles</p> <p>6.No se cuenta con soporte externo (Hardware), ni presupuesto para compras de partes ni personal con conocimiento adecuado para faltas y daños graves</p> <p>7.Desconocimiento en la implementación de las nuevas tecnologías de información</p>

recursos informáticos	8.No existe metodología de Gestión de Proyectos que permitan hacer seguimiento y control en las Diferentes etapas
8.Desarrollo del plan estratégico de la Tecnología de la Información y la Comunicación PETI como insumo fundamental en los procesos de la Entidad	9.Prepuestos bajo para realizar proyectos de software que se requieren
9.aplicación de metodologías en proyectos de tecnología	10.falta de unificación de sistemas de información
10.Conocimiento de los Procesos Misionales y de Apoyo por parte de los funcionarios del Grupo de TI de la Defensoría que permiten orientar a las áreas en implementación de soluciones tecnológicas	11.Falta de cohesión al interior del grupo de TI dada por desmotivación laboral
11.Convenios de cooperación Nacional e Internacional para el fortalecimiento tecnológico en la Defensoría del Pueblo.	
12.Implementar ambientes de pruebas en los Sistemas Misionales VisionWEB	
13.Existen políticas del Sistema de seguridad de la Información sin embargo se debe realizar seguimiento al cumplimiento de las mismas.	

Nota. Elaboración propia

7.6 Evaluación de las tendencias Tecnológicas en los servicios y capacidades de la Defensoría del pueblo

Actualmente existen diferentes tecnologías emergentes o tendencias tecnológicas en el mercado nacional e internacional, que han estado evolucionando y se han venido aprovechando en diferentes sectores, entre ellos el Sector público. La Defensoría del pueblo en la mira de apalancar las oportunidades de mejora en la operación y los servicios, debe analizar, evaluar y promover estas tendencias para su implementación, para el beneficio de la entidad y en especial de los ciudadanos. Esto permitirá a la Entidad encaminarse a el cumplimiento de los principios de la Transformación Digital y las Políticas de Gobierno Digital.

Se presenta la evaluación de algunas de las tendencias tecnológicas que podrían apalancar la mejora en la prestación de los servicios de la Defensoría del Pueblo y fortalecer las capacidades. A continuación, se presentan las tendencias tecnológicas identificadas para realizar la evaluación y sus correspondientes características, enfocadas en el fortalecimiento de las capacidades y los servicios de la entidad:

Tabla 11. Características de las Tendencias tecnológicas

Tendencias tecnológicas	
Nombre	Características
Cloud Computing	Autoservicio bajo demanda (On-demand self-service) Acceso amplio a la red, Conjunto común de recursos, Rápida elasticidad, Servicio medible.
Inteligencia Artificial - Machine Learning	Predicciones sobre comportamientos, reacciones y tendencias en datos almacenados y clasificados
Big Data - Analítica	Manejo de altos volúmenes de información y velocidad de los datos o rapidez en la que son creados
Microservicios - SOA	Manejo de arquitectura descentralizada o software descompuesto en diferentes partes independientes
DevOps	Uso de contenedores que permiten el despliegue y desarrollo de aplicaciones rápidamente

Plataformas de Ciberseguridad	Análisis de todo el tráfico de red para la reducción de los ciberataques
Plataforma colaborativa	Espacio digital común en una organización para la generación colaborativa de documentos y contenido digital en general

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

A continuación, se presenta la evaluación de las tendencias tecnológicas y que servicios de la Defensoría del Pueblo pueden ser mejorados.

Tabla 12.Evaluación Tendencias vs Servicios

ID	Descripción	Cloud Computing	Inteligencia Artificial -	Big Data - Analítica	Microservicios - SOA	DevOps	Plataforma colaborativa
S01	Representación Judicial o extrajudicial	x	X	X	X	X	
S02	Asesoría	X	X	X	X	X	
S03	Atención y trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías	X	X	X	X	X	
S06	Litigio defensorial	X	X	X	X	X	
S08	Capacitación y formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.	X	X				X
S11	Inscripción en el registro nacional de aspirantes a defensores públicos		X	X	X	X	

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

Después de realizar la evaluación de las Tendencias tecnológicas y analizarlas, se observa que la tendencia tecnológica que genera una mejora significativa en los servicios sería Cloud Computing ya que abarca 6 servicios externos de los 11 prestados por la Entidad.

En cuanto a las capacidades, las plataformas colaborativas abarcan todas las capacidades del modelo operativo, seguido de la Inteligencia artificial. Cabe resaltar que los servicios y capacidades pueden ser mejorados con más de una tendencia tecnológica.

7.7 Necesidades de información

Como estrategias el Grupo de TIC debe tener definidos con claridad quienes son los usuarios o partes interesadas de información de la Defensoría del pueblo, tanto a nivel interno (Defensor, secretario general, asesores, funcionarios) como a nivel externo (otras instituciones, proveedores, comunidad internacional y público en general) lo anterior con el fin de definir los mecanismos de interoperabilidad.

Con el propósito de lograr lo anterior la defensoría debe tener identificados con claridad sus activos de información, su correcta identificación y los responsables de su administración, para que esto permita dar respuestas oportunas a las partes interesadas o a los requerimientos que se hagan desde y hacia la entidad.

Es importante que la defensoría tenga claro el proceso de envío y recepción de información y que el mismo obedezca a procedimientos seguros, en el caso de los sistemas de información esta transmisión debería cumplir como mínimo con estándares owaps (proyecto abierto de seguridad de aplicaciones web).

Como estrategia se debe fomentar controles para mitigar como mínimo los siguientes riesgos que aplican a todas las aplicaciones en ambiente web que posee la entidad.

- Identificación de activos de información.
- Alertas tempranas en la entrada anormal de datos a los sistemas institucionales.
- Parametrización de consultas.
- Codificación de datos.
- Verificación de todas las entradas.
- Implementación de controles de identificación y autenticación.
- Implementación apropiada de control de acceso para todos los sistemas de la Defensoría.
- Protección de datos.
- Implementación de logueo y sistemas de detección de intrusos.
- Manejo adecuado de errores y excepciones.

Continuando con la estrategia se deben establecer categorías de información relacionadas con la importancia de los procesos de la entidad como (gestión financiera, gestión de contratación, gestión de información para entes de control etc), ya que esto permitirá tener avances en el dominio de información de la arquitectura empresarial de la entidad.

7.8 Alineación de TI con los procesos

Se realiza el análisis de los procesos de la Defensoría del pueblo y se establece el apoyo tecnológico requerido para su mejoramiento. Para ello se construye la matriz de procesos versus sistemas de información, mostrando los niveles de relevancia con el fin de identificar como las TI soportan los procesos de la entidad.

Tabla 13. Niveles

NIVELES DE RELEVANCIA	
1	Importancia baja o irrelevante para el proceso
2	Importancia media o relevante para el proceso
3	Importancia alta y muy relevante para el proceso

Nota. Elaboración propia

A continuación, se muestra la alineación de procesos vs los sistemas de información:

PROCESO		CORREO	FUD	INCLUMPL	ProSeDH	SUYP	SISAT	VISION (CLIENTE/ SERVIDOR)	VISION ATQ (Stand)	VISION WEB ATQ	VISION WEB PRECONSULTA / AREA NO	VISION WEB WEB RAJ	VISION WEB WEB RAP	VISION WEB WEB RPG	VISION WEB WEB SPOA	STRATE GOS	SID	SIAF	PAGINA WEB	COGNOS	SPSS	ORFEO
Estratégico	Direccionamiento estratégico	2														3			1			3
	Gestión de la comunicación	3																				3
	Gestión de TICs	2														3			1			3
Misionales	Magistratura moral	2									3					1			1			3
	Promoción y divulgación	3			3							3	2			1			1			3
	Prevención y protección	3			3		3	2	2							1			1			3
	Atención y trámite	3	3	2		3				3	3	3			3	1		3	1		2	3
	Investigación y análisis	3			3	3	3	3	3	3	1	3	2	3		1			1			3
Apoyo	Gestión de talento humano	2														1		3	1			3
	Gestión financiera	2														1		3	1			3
	Gestión servicios administrativos	2														1		3	1			3
	Gestión contractual	2														1		3	1			3
	Gestión Jurídica	2														1			1			3
Evaluación	Evaluación y seguimiento	2														1			1			3
	Control disciplinario interno	2														1	3		1			3

Ilustración 4.S.1 vs Procesos

7.9 Catálogo de Hallazgos y oportunidades de mejora

En este aparte, se presentan los hallazgos y oportunidades de mejora identificados, los cuales se tuvieron en cuenta en la construcción del presente documento PETI 2021-2024 de la Defensoría del Pueblo. Estos Hallazgos y oportunidades de mejora más el catálogo de brechas permitieron la construcción de las iniciativas de transformación Digital de la entidad.

Los hallazgos y oportunidades de mejora se obtuvieron del análisis de la evaluación de las capacidades abordadas en el Capítulo 6 desarrollado anteriormente, la matriz DOFA, el análisis PESTLE, modelo operativo, Evaluar y comprender los servicios de la entidad.

A continuación, se presenta un extracto del catálogo que se encuentra en el Anexo 2. Catálogo de Hallazgos y oportunidades_V.1.0:

Tabla 14. Nivel de Impacto

Impacto	Descripción
Alto	La oportunidad de mejora afecta la operación de la entidad y puede llegar a generar multas para la entidad, sanciones disciplinarias, afectar la calidad del servicio, genera una demora significativamente la ejecución de las actividades relacionadas a la prestación del servicio.
Medio	La oportunidad de mejora afecta levemente la operación de la entidad y puede llegar a afectar la calidad de los servicios que presta la entidad.

Bajo La oportunidad de mejora no afecta las actividades que permiten ofrecer el servicio.

Nota. Valoración tomada de la Guía para la elaboración del PETI de Mintic

Tabla 15. Catálogo de Hallazgos

Id	Id del Servicio / Capacidad	Oportunidad/ Hallazgo	Descripción del hallazgo	Impacto	Dominio
H01	C01. Gestionar el Direccionamiento Estratégico	H	Sub capacidad Defensoría Pública	Alto	Estrategia de TI
H02	C03. Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C01. Gestionar el Direccionamiento Estratégico	H	La estrategia de TI no se encuentra del todo alineada con la estrategia de la entidad.	Alto	Estrategia de TI
H03	C03. Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	Las metas de gestión de TI no se encuentran del todo relacionadas con las metas del sector	Alto	Estrategia de TI
H04	C03. Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	El portafolio de proyectos de TI no se encuentra debidamente documentado	Medio	Estrategia de TI
H05	C01. Gestionar el Direccionamiento Estratégico	H	Se encontraron algunas dependencias liderando proyectos de TI, que no se encuentran incluidos en el PETI	Medio	Estrategia de TI

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

El catálogo está integrado por 23 hallazgos y 11 Oportunidades de mejora, con el siguiente impacto para la entidad:

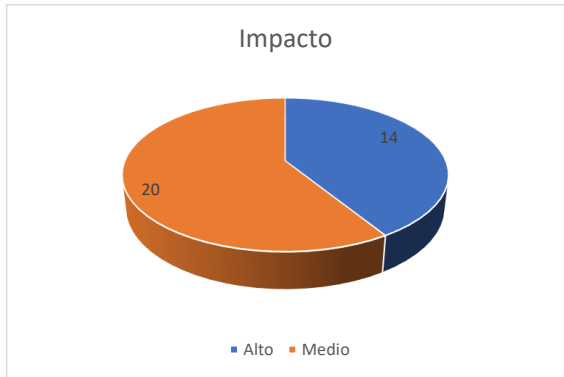


Ilustración 5. Nivel de Impacto

Cada uno de los hallazgos y oportunidades de mejora, fueron clasificadas según el dominio de Arquitectura Empresarial de IT4+ y calificadas por el Grupo de Gestión de TICs según su impacto en los objetivos estratégicos y la política de Gobierno digital.

7.10 Oportunidades de Mejora en los servicios y operación

En este aparte se presentan 24 servicios y/o aplicaciones a priorizar mediante oportunidades de mejora, según la metodología brindada por la Guía para la Construcción del PETI de MINTIC y adaptada para la elaboración de este documento PETI de la Defensoría del pueblo, se les identificaron los elementos que debían ser modificados o creados para mejorar el desempeño de éstos. Para ello se establece la siguiente conversión de colores de identificación:

Tabla 16. Conversión Colores

Crear	Implementar algo nuevo, establecer, desarrollar
Modificar	Fortalecer, cambiar, mejorar.
Eliminar	

Fuente: elaboración propia

A continuación, se presentan el catálogo de oportunidades de mejora en los servicios y operación:

Tabla 17. Mejoras en los servicios y operación

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

Mejoras en los servicios y operación				
ID	Servicios	Proceso	Mejora	Acción
S08	Capacitación y formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C12-Promoción y Divulgación	Promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	Crear

S12	VISION WEB ATQ	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Generación de información para indicadores Interoperabilidad Conectividad Arquitectura Reportes-Analitica de datos	Crear Crear Modificar Modificar Crear
S13	VISION WEB SPOA	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Generación de información para indicadores Interoperabilidad Conectividad Arquitectura Reportes-Analitica de datos	Crear Crear Modificar Modificar Crear
S14	VISION WEB RAJ	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Generación de información para indicadores Interoperabilidad Conectividad Arquitectura Reportes-Analitica de datos	Crear Crear Modificar Modificar Crear
S15	VISION WEB PRECONSULTA / AREA PÚBLICO PRIVADA	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Generación de información para indicadores Interoperabilidad Conectividad Arquitectura Reportes-Analitica de datos	Crear Crear Modificar Modificar Crear
S16	VISION WEB RPG	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Generación de información para indicadores Interoperabilidad Conectividad Arquitectura Reportes-Analitica de datos	Crear Crear Modificar Modificar Crear
S17	VISION WEB RAP	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C1-3 Realizar Prevención y Protección	Generación de información para indicadores Interoperabilidad Conectividad Arquitectura Reportes-Analitica de datos	Crear Crear Modificar Modificar Crear
S20	SIJYP	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C1-3 Realizar Prevención y Protección	Interoperabilidad	Crear
S21	FUD	C14- Atención y Tramite	Interoperabilidad	Crear

S23	VISION ATQ	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Bodega de datos	Crear
S24	INCLUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Se encuentra obsoleto	Eliminar
S25	ProSeDHer	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Actualización del Software	Modificar
S28	SIID	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Actualización del Software Arquitectura	Modificar
S29	GESTIÓN DOCUMENTAL	C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico C08-Hacer Gestión documental	Se encuentra obsoleto	Eliminar
S31	ORFEO	C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C08-Hacer Gestión documental	Cloud computing	Modificar
S32	PAGINA WEB	C02-Gestionar las comunicaciones C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Oferta Multicanal Rendición de Cuentas y participación ciudadana	Modificar Modificar
S33	COGNOS	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Analítica de Datos	Modificar
S34	SPSS	C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Se encuentra obsoleto	Eliminar
S36	DEFENDI	C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Cloud computing	Modificar

S38	GESTOR DE INCIDENCIAS	C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Mesa de servicios TI	Modificar
S39	COMISIONES	C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico	Cloud computing	Modificar
S45	Consulta de radicados por correspondencia	C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C08-Hacer Gestión documental	Cloud computing	Modificar
S47	RELATORIA DE ASUNTOS CONSTITUCIONALES	C01-Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03-Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14- Atención y Tramite	Indicadores de gestión-analítica de datos	Modificar

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

Mejoras Operación:

- ✓ Estudio de la carga laboral, para el rediseño de los proceso y redistribución de las funciones para crear nuevos cargos en el área de TI si fuese necesario.
- ✓ Rediseñar el PAA alineándolo a todas las actividades ejecutadas en el área de TI.
- ✓ Elaborar el esquema de gobernabilidad de TI, incluyendo los indicadores para el control y seguimiento.
- ✓ Priorizar los proyectos de TI de acuerdo con las necesidades de la Entidad.
- ✓ Transmitir los procedimiento y políticas de seguridad a todos los funcionarios de acuerdo con el plan de comunicaciones.
- ✓ Crear el procedimiento de notificación de retiro de personal.
- ✓ Rediseño del proceso de Gestión de Tic, incluyendo la creación de la estructura funcional del área de TI.
- ✓ Levantamiento de información sobre la infraestructura tecnológica de la entidad.

- ✓ Caracterizar en las TRD los periodos de retención de la información electrónica.
- ✓ Crear un modelo de normalización de arquitecturas de sistemas de información.
- ✓ Elaborar detalladamente el plan de recuperación de desastres y el plan de continuidad del negocio de acuerdo con la normatividad MINTIC.
- ✓ Actualizar los procesos de la entidad con relación a los aplicativos.
- ✓ Crear una mesa de servicios de TI que abarque todos los procesos de la entidad, reutilizando el aplicativo de Gestión de Incidencias.
- ✓ Crear Interoperabilidad interna en los sistemas de información y externa con otras entidades que contribuyan a la misionalidad, eficiencia de la información y mejora en los reprocesos.
- ✓ Mejorar el Sistema de Gestión de Sistemas de Información.
- ✓ Crear y ejecutar el plan de capacitación correspondiente al uso y apropiación de TI.
- ✓ Realizar interoperabilidad de los servicios de la entidad con www.gov.co

Actualizar el portafolio de servicios de la entidad

7.11 Brechas

En este aparte se presenta el catálogo de brechas construido para la Defensoría del Pueblo, partiendo de los 11 servicios, los 35 sistemas de información y las necesidades identificadas; para establecer el elemento del catálogo se tuvo en cuenta Capacidad, recurso, rol y/o proceso que hacen parte de cada uno de los servicios a optimizar y/o fortalecer.

Ilustración 6. Catálogo de brechas

Catálogo de brechas					
ID	Nombre elemento (Capacidad, recurso, rol, proceso)	Acción [Crear, eliminar, modificar]	Descripción	Proyecto en ejecución [SI, NO]	Dominio
B001	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Actualizar el PETI con los requerimientos de Gobierno digital de MINTIC.	SI	Estrategia de TI
B002	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Todos los proyectos de TI que gestione la entidad se encuentren relacionados en el PETI y el plan anual de adquisiciones.	SI	Estrategia de TI

B003	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Diseñar las políticas de TI de acuerdo con los lineamientos de MINTIC	SI	Estrategia de TI
B004	Hacer Gestión documental	Crear	Realizar un procedimiento de gestión documental para la gestión de información.	NO	Estrategia de TI
B005	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	Modificar	Actualizar el portafolio de proyectos de TI de acuerdo con el procedimiento de gestión documental para la gestión de información.	SI	Estrategia de TI

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

Cada elemento fue clasificado según el dominio de la Arquitectura Empresarial para alinear el Catálogo de Brechas con el Marco de Referencia definido por MINTIC. Se observa que la mayoría de las brechas identificadas, se encuentran en el dominio de Estrategia de TI con el 23,5% y en el dominio de Gobierno de TI con 23,53%. A continuación, se presenta el detalle de las brechas por dominio:

Tabla 18.Elementos por dominio

Dominio de Arquitectura Empresarial	N° Brechas	% Brechas
Estrategia de TI	8	23,5%
Gobierno de TI	8	23,53%
Gestión de Información	3	8,82%
Sistemas de Información	7	20,59%
Uso y apropiación	3	8,82%
Servicios Tecnológicos	5	14,71%
Total	34	100%

Nota. Elaboración propia

Al realizar el análisis de las brechas identificadas, se observan 12 elementos a modificar que se encuentran en la Defensoría del Pueblo pero que deben implementar acciones para fortalecer y optimizar; también se identifican 22 elementos a crear, éstos se refieren a elementos que no están presentes en la entidad y que se necesitarían para mejorar el desempeño de los servicios o procesos:

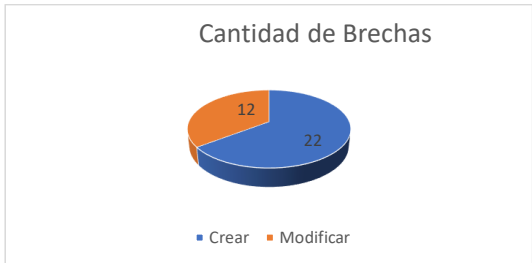


Ilustración 7. Elementos identificados en las brechas

8. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El propósito de este capítulo es realizar un análisis de la situación actual de las tecnologías de la información de la Defensoría del pueblo, en relación con los dominios del Marco de referencia de AE. Para esto se tiene como base el Plan Nacional de Desarrollo PND 2018-2022 y el actual plan estratégico de la entidad, además, complementando la información y tomando como referencia el marco de arquitectura empresarial de TI de MINTIC y la herramienta encuesta IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión conTI.xlsx proporcionada por el modelo de Gestión IT4+, que permite medir el Madurez de la Gestión de TI en la Defensoría del Pueblo por medio de los resultados obtenidos, para el análisis AS-IS y se complementa con el diagnóstico de cada uno de los dominios propuestos.

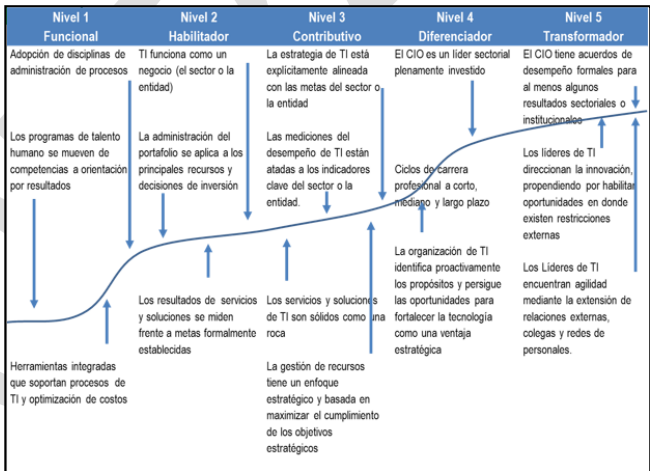


Ilustración 8. Matriz de nivel de madurez-Gartner Fuente: Modelo IT4+ MINTIC

Para entender la ilustración 2. Matriz de nivel de madurez-Gartner, se debe tener en cuenta la siguiente escala que contempla los 5 niveles de madurez y las características principales según Gartner:

Tabla 19.Escala según Gartner

Nivel	Rango	Clasificación	Nivel de madurez en la Gestión de TI
1	0 - 1.9	Muy Bajo	Funcional: Existe un área que cumple las funciones de TI, se han adoptado disciplinas de administración de procesos, los programas de talento humano se mueven de competencias a orientación por resultados y se cuenta con herramientas de TI integradas y que soportan procesos de TI, optimizando costos.
2	2 - 2.9	Bajo	Habilitador: La gestión de TI permite que las áreas cumplan con sus actividades haciendo uso de la tecnología. Para esto el área de TI funciona como un negocio (siendo reflejo del sector o de la entidad), la administración del portafolio de servicios de TI se orienta a los principales recursos y decisiones de inversión y los resultados de los servicios y soluciones de TI se miden frente a metas formalmente establecidas.
3	3-3.9	Medio	Contributivo: La gestión de TI contribuye al logro de los objetivos del negocio. Para esto, la estrategia de TI debe estar explícitamente alineada con las metas del sector o la entidad. La medición del desempeño de TI está atada a los indicadores clave del sector o la entidad, los servicios y soluciones de TI son sólidos como una roca y la gestión de recursos tiene un enfoque estratégico y está basada en maximizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
4	4 - 4.9	Alto	Diferenciador: La gestión de TI es un factor que se convierte en una ventaja competitiva o en un diferenciador. El CIO es un líder sectorial plenamente investido, se han definido ciclos de carrera profesional a corto, mediano y largo plazo, la organización de TI identifica proactivamente los propósitos y persigue las oportunidades para fortalecer la tecnología como una ventaja estratégica.
5	5-6	Muy Alto	Transformador: La gestión de TI transforma el sector, el mercado y la relación entre los actores y su dinámica. El CIO tiene acuerdos de desempeño formales para al menos algunos resultados sectoriales o institucionales, los líderes de TI direccionan la innovación, propendiendo por habilitar oportunidades en donde existen restricciones externas y los Líderes de TI encuentran agilidad mediante la extensión de relaciones externas, colegas y redes de personales.

Nota. Descripción obtenida de Mintic

La siguiente gráfica muestra el estado de madurez de Gestión TI, obtenido del instrumento IT4+ “Madurez de la gestión con TI” aplicado en la Defensoría del pueblo, en la fase de análisis y diagnóstico de la situación actual de la entidad.

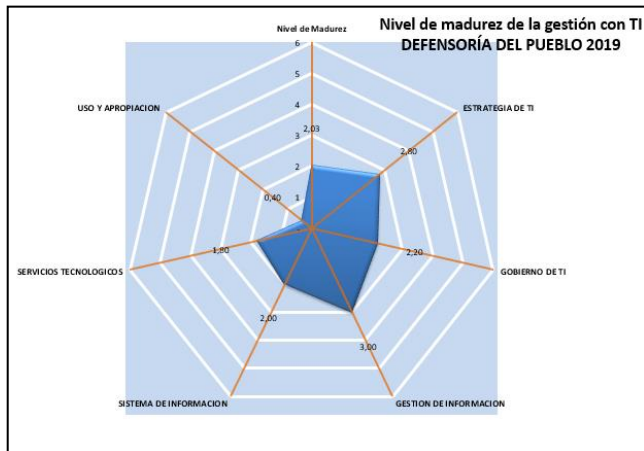


Ilustración 9. Nivel de Madurez de la Gestión con TI

Según estos resultados la entidad en nivel de madurez de la gestión con TI se encuentra una escala de 0.40 en Uso y apropiación que permite una clasificación de muy bajo y se según la escala estaría como funcional, en el nivel que obtuvo la mejor calificación arrojando un rango 3,0 clasificándolo como nivel Medio que según la escala sería contributivo en la madurez es Gestión de Información; por lo tanto, se debe apuntar a mejorar los Niveles de madurez hasta llegar al estado deseado en Rango 3 para que el Área de Gestión de TICs se considere como contributiva dentro de la entidad, además todos los procesos de la Defensoría del pueblo con sus dependencias deben incluir al Grupo de Gestión de TICs en la toma de decisiones para poder alinear correctamente las tecnologías de la información con la planeación estratégica de la Entidad, mejorando así el uso de los recursos.

La situación actual de las tecnologías de información con respecto a los dominios de información establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial podría definirse en proceso de contribución. Se observa que en los últimos años no ha habido una continuidad en el desarrollo de una estrategia clara en la gestión de TIC y que algunas áreas hacen esfuerzos aislados, sin embargo es claro que actualmente existe un compromiso y deseo por parte de los directivos en cabeza del defensor del pueblo, el secretario general y el jefe del Grupo de TIC de modernizar la plataforma tecnológica de la entidad, buscando que la defensoría del pueblo sea reconocida en Colombia como una institución con altos estándares de innovación y servicio. Para que el objetivo anterior se cumpla es recomendable seguir estándares y mejores prácticas que aporten en consolidar un modelo de planeación estratégica y gestión adecuados. A continuación, se presenta una breve descripción del estado actual conforme a los seis dominios del marco de arquitectura empresarial.

8.1 Estrategia de TI

La Estrategia TI, se califica según la escala con el rango Medio con un valor de (2,80) clasificándolo como Habilitador. Se encuentra articulada la estrategia TI de una manera informal con la estrategia de la entidad, se debe mejorar la articulación y el fortalecimiento de los servicios y la administración con el uso de TI, se requiere optimizar los recursos, se

presentará una oferta de servicios alineada con las necesidades actuales de la entidad y con las metas del sector. Se requiere oficializar las políticas generales de TI, también la socialización y la divulgación de estos a través de un plan de comunicaciones.

Tabla 20.As-Is capacidades Estrategia de TI

CAPACIDAD	1 Funcional	2 Habilitador	3 Contributivo	4 Diferenciador	5 Transformador	Situación actual de la capacidad	KPI
La Gestión de TI debe estar alineada con la estrategia de la entidad						La estrategia de TI no se encuentra del todo alineada con la estrategia de la entidad.	Porcentaje de alineación de la Estrategia de TI con la de la entidad
Las políticas generales de TI deben diseñarse teniendo en cuenta la estrategia del sector.						Algunas de las políticas generales de TI no se diseñaron teniendo en cuenta la estrategia del sector	Porcentaje de políticas generales de TI teniendo en cuenta la estrategia del sector.
La situación actual de la entidad en cuanto a las estrategias a seguir en gestión tecnológica se encuentra debidamente documentada.						La situación actual de la entidad en cuanto a las estrategias a seguir en gestión tecnológica no se encuentra debidamente documentada lo que puede llevar a dificultar que la alta dirección tome decisiones acertadas.	Número de estrategias de TI documentadas sobre el total de estrategias de TI programadas
El portafolio de proyectos de TI, se encuentra definido y claramente documentado.						El portafolio de proyectos de TI, se encuentra definido pero no se encuentra claramente documentado.	Número de proyectos de TI documentados/ número total de proyectos de TI
Todos los proyectos de TI deben estar incluidos en el PETI, cumpliendo con las políticas y el gobierno de TI.						Se encontraron algunas dependencias liderando proyectos de TI, no incluidos en el PETI y desconociendo las políticas y el gobierno de TI.	Número de proyectos de TI incluidos en el PETI / Número de proyectos de TI
La estrategia de TI es de conocimiento de las áreas de Direccionamiento estratégico						El conocimiento de la estrategia de TI está concentrado en el área de TIC.	Número de Áreas que conocen la estrategia de TI / Número total de

CAPACIDAD	1 Funcional	2 Habilitador	3 Contributivo	4 Diferenciador	5 Transformador	Situación actual de la capacidad	KPI
, Planeación, Financiera, servicios Administrativos y Gestión de TIC.							áreas de la entidad
La toma de decisiones estratégicas debe estar alineadas con los requerimientos de Gestión de TI						No es clara la toma de decisiones en las inversiones de tecnología.	Número de requerimientos de Gestión de TI / Número de decisiones estratégicas de TI
El Desarrollo de los sistemas de información deben ser funcionales de acuerdo con la estrategia del proceso.						Desarrollo de los sistemas de información largos y complejos, debido a la falta de claridad de los requerimientos por la parte misional.	Número de desarrollos de SI funcionales/ Número total de desarrollos
Generar confianza en la participación de los usuarios mediante herramientas tecnológicas que faciliten la rendición de cuentas y el mejoramiento de las políticas públicas para la toma de decisiones.						Rendición de cuentas publicada en la página institucional en la participación directa de la ciudadana.	Número de rendición de cuentas con participación ciudadana.

Nota. Elaboración Propia

A continuación, se presenta el contexto actual de TI dentro de la Defensoría del pueblo:

8.1.1 Misión de TI

Proveer servicios tecnológicos de carácter estratégico con calidad, que apoyen la misión de la Defensoría del pueblo, los planes estratégicos de la institución y el plan nacional de desarrollo, los cuales estén soportados en mejores prácticas tecnológicas.

8.1.2 Visión de TI

En el 2020 ser reconocidos como un área estratégica, generadora de valor y que se destaque por su competitividad y carácter innovador en comparación con las demás áreas de sistemas tecnológicos de la Información y las comunicaciones del sector público.

8.1.3 Objetivos de TI

- Generar información útil para análisis y toma de decisiones.
- Liderar los procesos de actualización tecnológica de la entidad.

- Establecer los lineamientos para el desarrollo de Tecnología de la Información y la Comunicación a través de la formulación ejecución y evaluación de un plan estratégico de TIC para propender por una adecuada administración y funcionamiento de los recursos tecnológicos.
- Gestionar la adquisición o el desarrollo de los aplicativos que requieran los servidores de la Defensoría del Pueblo, así como brindar el mantenimiento de los existentes
- Asegurar que todos los activos de tecnología están correctamente identificados y registrados para facilitar la atención de los usuarios permitiendo una gestión eficiente de los recursos con que cuenta la Defensoría.
- Atender los requerimientos a nivel de hardware, software, redes y comunicaciones a Los funcionarios, ofreciendo una solución rápida y oportuna frente a los problemas que se puedan presentar en el desarrollo diario de las actividades, mediante herramientas tecnológicas como Mesa de Servicio, Directorio Activo, Sistemas de seguridad informática y telecomunicaciones para asegurar una infraestructura tecnológica y de sistemas de información adecuados y requeridos en el cumplimiento de los objetivos de la Defensoría.
- Garantizar el acceso a los servicios de red, correo electrónico y acceso autorizado a sistemas de información misionales de todos los funcionarios independientemente de su tipo de vinculación en la entidad.
- Salvaguardar la información de los sistemas de la entidad.

Nota: Actualmente la gestión de TIC aparece como un instrumento estratégico en el mapa de proceso de la defensoría del pueblo.

8.2 Uso y apropiación de la tecnología

Para los Sistemas de Información el valor es (0.40) que se encuentra en un nivel medio de madurez, esto se debe a que no se mide el desempeño de los sistemas de información, para tomar acciones cuando presenta algún tipo de fallo, y que se innova según las coyunturas situacionales de la entidad y no desde el punto de vista técnico y de los procesos.

Tabla 21.As-Is capacidades Uso y apropiación

CAPACIDAD	1 Funcional	2 Habilitador	3 Contributivo	4 Diferenciador	5 Transformador	Situación actual de la capacidad actual	KPI
Debe existir una formalización de los medios con los que la entidad hace monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI.						Actualmente no están formalizadas las formas en las que la entidad hace monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI	Número de medios formalizados para monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de

CAPACIDAD	1 Funcional	2 Habilitador	3 Contributivo	4 Diferenciador	5 Transformador	Situación actual de la capacidad actual	KPI
							los proyectos de TI.
Se debe incluir en el plan anual de capacitaciones temas específicos de tecnología.						Se deben reforzar con incentivos, capacitaciones y talleres en temas específicos de tecnología.	Número de incentivos, capacitaciones y talleres en temas específicos de tecnología incluidos en el PIC
Se debe incluir en el plan de comunicaciones la divulgación de la oferta de TI para que esta influya en la apropiación a los usuarios						No se realiza una adecuada comunicación y divulgación de la oferta de TI a los usuarios, esto no permite la apropiación por los mismos.	Número de planes de comunicación que incluyen la oferta de TI
Se debe medir la satisfacción de usuarios con relación a las actividades, productos y servicios que brinda el Área de TI.						No se evidencia la satisfacción de usuarios con relación a las actividades, productos y servicios que brinda el Área de TI.	Número de medios implementados que evidencien satisfacción de los usuarios hacia e área de TI
Se debe fortalecer la gestión del cambio en los proyectos de TI y la cultura informática.						Poco interés para el desarrollo de la gestión del cambio en los proyectos de TI y el fortalecimiento de la cultura informática.	Porcentaje de fortalecimiento de la gestión del cambio en los proyectos de TI y la cultura informática.

Nota. Elaboración Propia

El uso y apropiación de la tecnología que administra el Grupo de Gestión de TICs se debe mirar desde el impacto que esta genera frente a usuarios internos y externos y actualmente estas mediciones no existen.

A la fecha solo evidencia dos antecedentes de estrategia las cuales fueron, Ruta del tesoro y mundialito para valorar el impacto del Uso y apropiación de TI al interior de la entidad, pero no sé evidencia que se midiera a través de alguna estadística o análisis sobre el nivel de aceptación y uso de las tecnologías al interior de la Defensoría del Pueblo.

Para determinar la situación actual del uso y apropiación que poseen los usuarios internos de los sistemas disponibles en la Entidad, fue aplicada una encuesta de recolección de información y así generar las iniciativas e impulsar, incentivar y aprovechar los recursos suministrados por parte de la Defensoría del pueblo.

Con el propósito de realizar un diagnóstico del uso y apropiación de TI, se aplicó la siguiente encuesta [ver enlace https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=B1k10X_gGEmQ0nOE8HB6rNaYL7rfuBGsPZ2P3KzJthUN0dCUVLJMDIKMEo2VVNaRjZDUUVYRkg4Uy4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=B1k10X_gGEmQ0nOE8HB6rNaYL7rfuBGsPZ2P3KzJthUN0dCUVLJMDIKMEo2VVNaRjZDUUVYRkg4Uy4u) , el cual se orientó a determinar el dominio y uso que tienen los funcionarios de la Defensoría del pueblo sobre los aplicativos, la usabilidad y accesibilidad.

A continuación, se presenta el análisis del resultado de la encuesta, teniendo en cuenta que se solicitó a 5000 funcionarios de la entidad realizarla de los cuales se tuvo respuesta 896 de diferentes niveles (Directivo, Asesor, Profesional, técnico, otros) lo que equivale al 18%, las cuales se presentan a continuación:

Nivel que pertenece

[Más detalles](#)

● Directivo	8
● Asesor	19
● Profesional	505
● Técnico	78
● Otras	286



Ilustración 10. Pregunta 3. Fuente: Elaboración Propia

El nivel Profesional tuvo más compromiso con el diligenciamiento de la encuesta ocupando el 56%.

¿Cómo considera el conocimiento que tiene acerca de las estrategias de uso y apropiación de las tecnologías?

[Más detalles](#)

● Alto	223
● Medio	596
● Bajo	75
● No la conozco	2



Ilustración 11. Pregunta 4. Fuente: Elaboración Propia

El conocimiento acerca de las estrategias de uso y apropiación fue en un alto porcentaje el nivel medio con un 67% seguido de un nivel alto con un 25%.

¿Cuál de las siguientes herramientas utiliza para comunicarse con sus compañeros? puede seleccionar varios

[Más detalles](#)

Correo electrónico	862
Teams	788
Yammer	13



Ilustración 12. Pregunta 5. Fuente: Elaboración Propia

La herramienta más utilizada por los funcionarios de la entidad para comunicarse es el Correo electrónico con un 52%, seguido de Teams con un 47% dejando un margen de 1% para la herramienta Yammer.

¿Conoce la ley 1712 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”?

[Más detalles](#)

Si	644
No	253



Ilustración 13. Pregunta 6. Fuente: Elaboración Propia

El 72% de los funcionarios de la Defensoría del pueblo conocen la Ley 1212.

¿Cuál sistema(s) utiliza para el desarrollo de sus actividades diarias? puede seleccionar varios

[Más detalles](#)

Vision Web	658
Orfeo	569
Sisat	15
Sistema de Gestión de Inciden...	221
Otras	287



Ilustración 14. Pregunta 7. Fuente: Elaboración Propia

El sistema más utilizado por los funcionarios de la entidad es el sistema Misional Vision Web con un 38%, seguido del Sistema de Gestión documental ORFEO con un 33%.

¿El sistema brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades?

[Más detalles](#)

Totalmente de acuerdo	218
De acuerdo	582
En desacuerdo	87
Totalmente en desacuerdo	10



Ilustración 15. Pregunta 8. Fuente: Elaboración Propia

El 65% de los funcionarios de la entidad están De acuerdo con que el sistema brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades y el 10% están en desacuerdo.

¿El sistema presenta inestabilidad al momento de ingresar o consultar la información?

[Más detalles](#)

Totalmente de acuerdo	86
De acuerdo	439
En desacuerdo	329
Totalmente en desacuerdo	43



Ilustración 16. Pregunta 9. Fuente: Elaboración Propia

El 49% de los funcionarios se encuentra De acuerdo con que el sistema presenta inestabilidad al momento de ingresar o consultar información, mientras solo el 16% está en desacuerdo.

¿El sistema cuenta con una interfaz amigable?

[Más detalles](#)

Totalmente de acuerdo	116
De acuerdo	620
En desacuerdo	145
Totalmente en desacuerdo	16



Ilustración 17. Pregunta 10. Fuente: Elaboración Propia

El 69% de los funcionarios de la entidad se encuentran de acuerdo con el hecho de que el sistema presenta una interfaz amigable.

¿El sistema se ha bloqueado inesperadamente?

[Más detalles](#)

Si	676
No	221

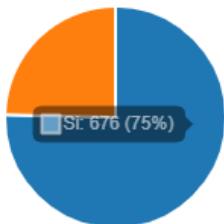


Ilustración 18. Pregunta 11. Fuente: Elaboración Propia

El 75 % de los unccionarios opinan que el sistema se ha bloqueado inesperadamente.

¿Accede a los manuales Técnicos de usuario de los Sistemas de Información?

[Más detalles](#)

Si	362
No	301
No los conozco	234



Ilustración 19. Pregunta 12. Fuente: Elaboración Propia

El 40% de los funcionarios acceden a los manuales técnicos de usuario, el 34% no los usan y el 26% no los conocen.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el aporte que el modulo les hace a sus funciones laborales?

[Más detalles](#)

Totalmente Satisfecho	87
Satisfecho	676
Insatisfecho	124
Totalmente Insatisfecho	10



Ilustración 20. Pregunta 13. Fuente: Elaboración Propia

El 75 % de los funcionarios que respondieron la encuesta se encuentran satisfechos con el aporte que el módulo del sistema hace a sus funciones laborales y el 14% se encuentra insatisfechos.

¿Accede a los manuales Video tutoriales de los Sistemas de Información?

[Más detalles](#)

Si	579
No	202
No los conozco	116



Ilustración 21. Pregunta 14. Fuente: Elaboración Propia

El 65% de los funcionarios acceden a los manuales video tutoriales de los sistemas de información, el 23% no acceden a los videotutoriales y el 13% no los conocen.

¿Se le facilitó el aprendizaje de las nuevas funcionalidades del sistema?

[Más detalles](#)

Totalmente de acuerdo	148
De acuerdo	620
En desacuerdo	117
Totalmente en desacuerdo	12



Ilustración 22. Pregunta 15. Fuente: Elaboración Propia

El 69% de funcionarios que respondieron a la encuesta están De acuerdo con la facilitación del aprendizaje a las nuevas funcionalidades del sistema y el 13% está en desacuerdo.

¿Que herramienta utiliza para solicitar soporte técnico al Grupo de Gestión de TI?

[Más detalles](#)

Correo electrónico	535
Telefonía IP	90
Sistema de Gestión de Inciden...	468



Ilustración 23. Pregunta 16. Fuente: Elaboración Propia

El 49% de los funcionarios utilizan el correo electrónico como medio para solicitar soporte técnico, el 43% utiliza el Sistema de Gestión de Incidencias y solo el 8% utiliza la telefonía IP.

¿El tiempo de respuesta fue oportuno al momento de solicitar asistencia?

[Más detalles](#)



Ilustración 24. Pregunta 17. Fuente: Elaboración Propia

El 82% cree que el tiempo de respuesta en la solicitud de asistencia técnica fue oportuno.

¿Cree que el INTERNET es un recurso necesario para el desarrollo de sus funciones?

[Más detalles](#)



Ilustración 25. Pregunta 18. Fuente: Elaboración Propia

El 99% de los funcionarios que respondieron la encuesta, creen que internet es un recurso necesario para el desarrollo de sus funciones.

¿Cómo califica la calidad del servicio de Internet con el que cuenta la entidad?

Más detalles

Excelente	127
Bueno	534
Regular	200
Malo	36



Ilustración 26. Pregunta 19. Fuente: Elaboración Propia

La calidad del servicio de internet de la entidad fue calificad0 con un 60% Bueno, 22% Regular, 4% malo y 14% excelente.

En virtud de lo evidenciado anteriormente, podemos concluir que se hace necesario seguir con las jornadas de capacitación de los sistemas de Información, aplicaciones, manuales, para mejorar la usabilidad de los funcionarios y contratistas.

8.2.1 Recolección de información

Al interior del grupo de Gestión de TICS, se deben fortalecer las competencias para crear líderes que irradien capacidades para que el uso y apropiación de los recursos tecnológicos al interior de la entidad sea más efectivo.

Existen algunas competencias que se deben fortalecer al interior del Grupo de Gestión de TICS en cuanto a temas de gestión de servicios de IT, arquitectura, seguridad, gobierno tecnológico y riesgos las cuales son necesarias para lograr una mayor apropiación y uso de la tecnología.

8.3 Sistemas de Información

Obtuvieron la calificación (2.0) que se encuentra en un nivel bajo de madurez, esto se debe a que no se mide el desempeño de los sistemas de información adecuadamente los controles son individuales y no integrales para tomar acciones cuando presenta algún tipo de fallo, cada sistema de información fue diseñado por la necesidad del proceso y apenas se están integrando para ahorrar recursos y logra transversalidad en estos, se innova según las coyunturas situacionales de la entidad y no desde el punto de vista técnico y de los procesos.

Tabla 22.As-Is capacidades Sistemas de Información

CAPACIDAD	1 funcional	2 habilitador	3 contributivo	4 diferenciador	5 transformador	Situación actual de la capacidad actual	KPI
Los sistemas de información existentes deben tener un control centralizado, una buena planeación y manejo total del área de TI.						Algunos de los sistemas de información controlados y planeados por diferentes áreas de la entidad y poseen un control básico	Número de SI descentralizados / número de sistemas de Información centralizados
Los sistemas de información deben contar con documentación que permita brindar soporte y mantenimiento adecuado.						No todos los S.I de la entidad se encuentran documentados, por lo cual es difícil realizar el mantenimiento de estos y dar soporte a los usuarios.	Número de S.I documentados/ número de S.I existentes
Se debe monitorear y medir el desempeño de los sistemas de información permitiendo así tomar decisiones cuando se presente un fallo						No todos los S.I son monitoreados y medibles	Número de S.I monitoreados y medibles/ número de S.I existentes
La entidad debe tener un marco de referencia, que guíe la implementación y desarrollo de los sistemas de información.						No se cuenta con un marco de referencia, que guíe la implementación y desarrollo de los sistemas de información.	Número de marco de referencia implementados
Los sistemas de información deben interoperar para el aprovechamiento de los datos.						Algunos de los sistemas de información se comportan como islas, dificultando la interoperabilidad e incrementando el reproceso de datos	Número de SI que interoperan/ Número de SI que deben interoperar
Debe existir una metodología diseñada e implementada para el desarrollo de los sistemas de información.						Se tienen múltiples sistemas en infinidad de arquitecturas, varios tipos de bases de datos y lenguajes de programación.	Número de metodologías diseñadas e implementadas de los SI
Los sistemas de información deben ser escalables.						Persiste la obsolescencia tecnológica en algunas aplicaciones	Número de SI escalables/ Número de SI existentes
Los sistemas de información deben ser actualizados y/o mejorados periódicamente de acuerdo con las necesidades de cada proceso.						Se tienen diferentes sistemas de Información en la entidad que no han sido actualizados y/o mejorados.	Número de SI Actualizados/ Número de SI Actualizados

Nota. Elaboración Propia

Actualmente no se observa seguimiento formal a los riesgos que pueden afectar los sistemas de información de la entidad.

La entidad dispone de sistemas de información misionales, apoyo, transaccionales, financieros y aplicaciones de soporte a la gestión tecnológica y de seguridad de la información, los cuales son usados por las diferentes dependencias.

Como parte del ejercicio de diagnóstico en el Anexo 1. Catálogo de Sistemas de Información_V1.0, se consignará toda la información asociada al Inventario de sistemas de Información teniendo en cuenta la categorización definida en el dominio de sistemas de información del marco de referencia.

La entidad cuenta con 35 sistemas de información incluyendo misionales, de apoyo, direccionamiento estratégico y de Información Digital, de los cuales se extraen dos sistemas como ejemplo:

Tabla 23.Catálogo de Sistemas de Información

Caracterización de Sistemas de información y servicios internos								
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Tipo de aplicación	Tipo de sistema	Integración e interoperabilidad	estado de la interfaz
S12	VISION WEB ATQ	Atiende quejas y solicitudes enmarcadas dentro de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario .	Atención y trámite de Quejas, Promoción y Divulgación de Derechos Humanos, Recursos y Acción, Defensoría Pública, Recursos Judiciales, Para la Orientación y Asesoría de Víctimas del Conflicto Armado Interno	Interno entidad	Web	Misional	ORFEO	en producción
S32	PAGINA WEB	Página 100% informativa sobre la Defensoría del Pueblo, incluye servicios en línea	Comunicaciones	Interno entidad y externo	Web	Misional (Información Digital)		en producción

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

Cabe resaltar que la Página Web e Intranet de la Defensoría del pueblo, está acorde con la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública, Resolución 3564 de 2015. La entidad viene actualizando la plataforma Web y la página Intranet “Paloma Mensajera”, las cuales contribuyen a dar cumplimiento a las políticas de:

- Política Anti trámites
- Política Nacional del Servicio al Ciudadano
- Política de protección de datos personales
- Política de seguridad de la información al sitio web
- Política de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía
- Política Nacional Anticorrupción
- Política Nacional de Archivo y Gestión Documental

Los 35 sistemas de información antes mencionados se encuentran incluidos en los procesos de la entidad, los cuales se caracterizan en el modelo operativo y se visualizan en el mapa de procesos de la entidad descritos en el capítulo 7 de este documento, también son transversales con el catálogo de aplicaciones y servicios establecido por el área de TI, los cuales se pueden medir y evaluar por los niveles de relevancia.

8.4 Servicios Tecnológicos

El dominio de Servicios Tecnológicos, presenta el nivel de madurez muy bajo (1.81) equivalente a ser solo funcional, indicando que se debe mejorar los servicios de soporte técnico especializado a los usuarios, definir y establecer el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio; mejorar las capacidades para suministrar los servicios de acuerdo con la demanda los niveles de calidad, seguridad de los servicios, así como los elementos de infraestructura tecnológica y/o soluciones de TI y canales por los cuales se disponen los servicios.

Tabla 24.As-Is capacidades Servicios Tecnológicos

CAPACIDAD	1 Funcional	2 Habilitador	3 Contributivo	4 Diferenciador	5 Transformador	Situación actual de la capacidad actual	KPI
El acceso a las aplicaciones debe tener múltiples canales para disponer de los servicios						La entidad posee unos canales de acceso para disponer de los servicios, pero no los suficientes para que sea óptimo.	Número de canales disponibles para acceder servicios/ número de canales existentes para acceso a servicios
Debe existir gestión de controles para alcanzar niveles y políticas de						Existe una baja definición y gestión de controles para alcanzar niveles de	Número de controles y políticas de

CAPACIDAD	1 Funcional	2 Habilitador	3 Contributivo	4 Diferenciador	5 Transformador	Situación actual de la capacidad actual	KPI
seguridad óptimos y con un plan de comunicación establecido.						seguridad óptimos, si bien existen políticas algunas no están aprobadas por la alta dirección y otras no son conocidas por los usuarios.	seguridad existentes
Deben existir buenas prácticas en gestión de servicios de TI.						Actualmente no hay buenas prácticas en gestión de servicios de TI.	Número de buenas prácticas de TI implementadas
La entidad debe tener una mesa de ayuda que soporte todos los incidentes, eventos y problemas.						NO existe una mesa de ayuda tecnológica que centralice toda la gestión del portafolio de servicios de TI, solo se estableció un gestor de incidencias.	Número de mesas de ayuda implementadas
Los procesos de recuperación ante eventos y de continuidad deben estar claramente definidos.						Ocasionalmente existen interrupciones en la prestación de los servicios informáticos al interior de la entidad, relacionados con los canales de internet, intranet, y fallas en las aplicaciones. Si bien generalmente los impactos no son críticos para la entidad, los procesos de recuperación ante eventos y de continuidad no están claramente definidos.	Número de procesos de recuperación ante eventos y continuidad definidos

Nota. Elaboración Propia

8.4.1 Mesa de Servicios especializados

No se cuenta con una mesa de servicios de TI, se implementó una herramienta llamada Gestor de Incidencias, pero no está enfocada en abarcar todos los procesos de soporte que genera la defensoría y gestiona el grupo de tecnología, además esta se puso en producción en el año 2018, donde comenzó con a 30 de las 38 regionales a nivel nacional al 2020 se tienen en todas las regionales, pero aún faltan procesos por abarcar.

Ilustración 27.Estadísticas gestor de Incidencia por regional

Gestor de Incidencias

Regionales	30-jun-20	2019	2018
Nivel Central	2883	3519	1586
Regional Amazonas	13	3	4
Regional Antioquia	132	139	95
Regional Arauca	46	26	8
Regional Atlántico	35	71	80
Regional Bogotá	875	763	257
Regional Bolívar	167	61	2
Regional Boyacá	125	14	13
Regional Caldas	160	349	182
Regional Caquetá	38	20	8
Regional Casanare	170	339	13
Regional Cauca	412	223	198
Regional Cesar	99	111	9
Regional Chocó	275	105	39
Regional Córdoba	102	71	
Regional Cundinamarca	209	377	379
Regional Guainia	37	41	7
Regional Guajira	44	32	4
Regional Guaviare	144	20	0
Regional Huila	136	57	8
Regional Magdalena	25	5	8
Regional Magdalena Medio	404	286	0
Regional Meta	51	40	1
Regional Nariño	173	79	2
Regional Norte de Santander	63	23	1
Regional Ocaña	52	51	52
Regional Pacifico	27	13	0
Regional Putumayo	72	59	47
Regional Quindío	177	336	229
Regional Risaralda	413	967	769
Regional San Andrés	32	7	1
Regional Santander	469	1164	664
Regional Sucre	107	76	30
Regional Tolima	86	39	4
Regional Tumaco	23	7	0
Regional Urabá	28	9	12
Regional Valle del Cauca	202	56	128
Regional Vaupés	11	7	3
Regional Vichada	39	22	1
Servicios Administrativos	3	0	0

Soporte Orfeo	246	12	0
Soporte Sistemas de Información	1	0	0
Total general	8806	9599	4844

Nota. Elaboración propia

8.4.2 Administración de los sistemas de Información

- ✓ La administración de los sistemas de información misionales está liderada por los funcionarios de planta del área de Gestión de TIC.
- ✓ Estos sistemas de información se encuentran alojados en servidores en la data center de la sede nacional.
- ✓ Para algunos sistemas de información se cuenta con el servicio de nube privada para el alojamiento y actualmente su administración está a cargo de terceros, aunque se están llevando a cabo reuniones para entregas parciales de la administración a funcionarios de la entidad.
- ✓ La administración del sistema de información SIAF (administrativo y financiero), está a cargo de un tercero contratista.

8.4.3 Conectividad

En la actualidad la Defensoría del Pueblo cuenta con los servicios de conectividad dedicada entre sedes a través del protocolo MPLS, y conectividad dedicada a Internet, ambos servicios aprovisionados por el un operador externo por medio de enlaces de fibra óptica o, en algunos casos, de enlaces satelitales en banda ku o enlaces de radio punto a punto. La capacidad total contratada de los servicios de conectividad es de 559 Mbps para el canal MPLS y de 400 Mbps para el canal de Internet, con nodo principal en el DataCenter de la Institución el cual se encuentra ubicado en la sede Central.

Los servicios MPLS e Internet son aprovisionados a través de un enlace de fibra óptica desde la red del operador hasta el nodo principal. En esta última ubicación los servicios son separados a través de un switch capa tres del mismo proveedor con el fin de conformar la red WAN nacional entre todas las sedes de la Entidad y el canal de acceso a Internet. Es decir, la comunicación entre todas las dependencias y sedes de la Entidad se realiza por medio del protocolo de transporte de datos MPLS haciendo uso de direcciones privadas IPv4 tanto a nivel de usuario como a nivel de red (direcciones de enrutamiento).

Para el acceso a Internet la Entidad integró, a la infraestructura de red, un equipo de seguridad perimetral UTM (ForiGate 300E) con el cual se realiza el enrutamiento de datos, la traducción de direcciones IPv4 para la publicación de aplicaciones (direcciones privadas a direcciones públicas), la independización o exclusión de las zonas de red DMZ

y LAN y la aplicación de políticas de seguridad y restricciones de acceso, entre otros aspectos técnicos. Con este esquema de red cualquier dispositivo de usuario de la Institución, a nivel nacional, establecerá comunicación con los servidores del DataCenter, o con cualquier servidor externo, a través del sistema UTM, esquema de conectividad que permite mitigar riesgos relacionados con ataques informáticos, pérdida de información, intrusión, suplantación de identidad, corrupción de ficheros por virus, entre otros.

La conexión entre el sistema UTM y el enrutador principal o CORE de la Institución se realiza mediante un enlace estático con direcciones IPv4 privadas. Así mismo, se utiliza un enrutamiento estático con direccionamiento privado para el transporte de datos entre el CORE y el enrutador MPLS del proveedor. A través de estos enlaces, y con las configuraciones de enrutamiento de subredes LAN en el CORE, se habilitan a nivel de red los canales de comunicación entre el nodo principal y las demás sedes de la Defensoría. En el nodo principal se realiza, adicionalmente, la conexión entre el CORE y los switches de distribución y de acceso para la habilitación de las subredes LAN de usuarios con sus respectivos segmentos privados de direccionamiento IPv4.

Comentado [GR3]: Revisar la implementación de IPv6
No es conveniente dejar el direccionamiento en este documento

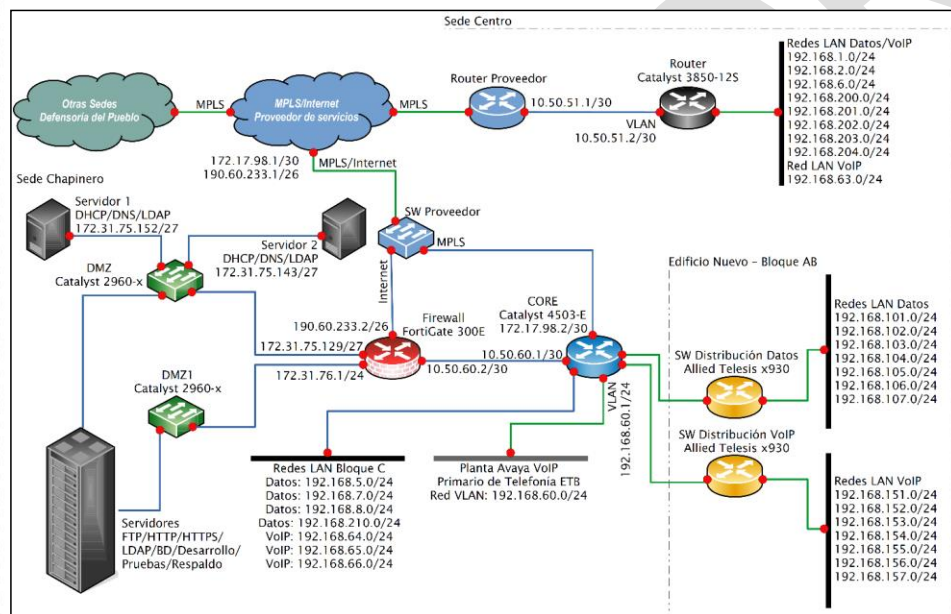


Ilustración 28. Topología General de la Red Nacional de la Defensoría del Pueblo. Fuente: Defensoría del pueblo

Los cambios en los proveedores externos que soportan la conectividad impactan la continuidad en la prestación de los servicios de IT.

8.4.4 Infraestructura

La Infraestructura de red de la Defensoría cuenta con diferentes elementos para el enrutamiento de datos, identificación de red, habilitación de políticas de seguridad, alojamiento de servicios, entre otros. Así, resulta fundamental realizar un análisis sobre las características técnicas de estos elementos a fin de identificar el soporte del protocolo IPv6 para su correcta adopción.

En síntesis, la infraestructura de red del nivel central de la Entidad está compuesta por un sistema de seguridad perimetral, un CORE para enrutamiento WAN, un router de enrutamiento local en la sede centro, dos switches de distribución, 69 switches de

acceso para la conexión de equipos de usuario final y siete *switches* de acceso para la conexión de equipos de telefonía IP, una planta VoIP y 30 servidores físicos.

Tabla 25. Equipos de la infraestructura de red de la Defensoría del Pueblo

Dispositivos		Cantidades
Firewall	Fortinet FortiGate 300E	1
CORE	Cisco Catalyst 4503-E	1
Router	Cisco Catalyst 3850-12S-E	1
Switches de Distribución	Allied Telesis x930	2
Switches de Acceso	Cisco Catalyst 2960-X	28
	Cisco Catalyst 2960	5
	Allied Telesis x510	34
	Nortel 5530-24TFD (VoIP)	1
Planta de Telefonía IP	Avaya G450	1
	Avaya G430	1
	Avaya 3524GT	6
Servidores	Dell EMC PowerEdge R840	2
	Dell PowerEdge 1900	1
	Dell PowerEdge 2950	2
	Dell PowerEdge R630	1
	Dell PowerEdge R710	8
	HPE MSL2024	1
	HPE ProLiant DL180	2
	HPE ProLiant DL360	3
	HPE ProLiant ML350	1
	IBM Power 710	1
	IBM System x3650 M3	4
	Oracle Database Appliance	1
	Polycom RSS 4000 (VoIP)	1
	Polycom CMA 4000 (VoIP)	1
	Polycom RMX 1500 (VoIP)	1

Fuente: Defensoría del pueblo

8.5 Gestión de Información

La Gestión de la información obtuvo (3.0), siendo la calificación más alta entre todos los dominios, pero sigue estando entre el nivel medio que equivalente a contributivo, a pesar de esto se debe fortalecer, se deben contar con la definición y formalización de procesos de gestión de información para recolección, validación, consolidación y publicación. Además de fortalecer los sistemas de información integrados, que permitan establecer nuevas estrategias institucionales.

Tabla 26. As-IS Capacidades de Información

CAPACIDAD	1 Funcional	2 Habilitador	3 Contributivo	4 Diferenciador	5 Transformador	Situación actual de la capacidad actual	KPI
La información para el análisis y la toma de decisiones se debe obtener directamente de los sistemas de información.						La información para el análisis y la toma de decisiones algunas veces se toma directamente de los SI.	
Se debe tener claramente identificado un directorio de componentes de servicios de información.						No se encuentra claramente identificado un directorio de componentes de servicios de información que incorpore de manera completa los datos, información, servicios y flujos de información.	Número de directorios de componentes identificados
La calidad de los componentes de la información debe estar bien definida y contar con un plan						No es clara la calidad de la información, no existe un plan de calidad de los componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes los cuales permitan tener una arquitectura de información adecuada.	Número de planes de calidad de los componentes de implementados
La Entidad debe tener fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable.						Actualmente en la Defensoría no es posible garantizar la existencia de fuentes únicas de información.	Número de fuentes únicas de información desarrolladas.

Nota. Elaboración Propia

La defensoría del Pueblo cuenta con una aplicación de activos de información debidamente actualizada registró por cada una de las dependencias, lo que permite saber la cantidad y calidad de los datos. La información de la entidad se encuentra divida en diversos sistemas de información los cuales están contruidos en varios lenguajes de programación y soportados en diferentes bases de datos como Oracle, postgres, informix, sqlserver, lo que dificulta su administración. La arquitectura de información de la entidad no se encuentra lo suficientemente estructurada. Existen bases de datos para Siaf, Atq, Visión web, Sat, Orfeo y estrategos entre otros, se puede notar que algunas de estas bases de datos se encuentran en diferentes servidores.

8.6 Gobierno de TI

Este dominio tiene un nivel de madurez Bajo (2,20) clasificado el rango como habilitador, lo que indica que se debe mejorar la apropiación de políticas, las actividades relacionadas con el plan de acción, los procedimientos, indicadores, roles, los acuerdos de servicios, la participación del área de TI en comités directivos, las responsabilidades sobre las decisiones y administración de la tecnología de la entidad.

Tabla 27.As-Is capacidades Gobierno de TI

CAPACIDAD	1 Funcional	2 Habilitador	3 Contributivo	4 Diferenciador	5 Transformador	Situación actual de la capacidad	KPI
Las actividades de TI se deben ejecutar teniendo en cuenta el plan de acción anual PAA.						Algunas actividades de TI no se ejecutan teniendo en cuenta el PAA.	Número de actividades ejecutas de ti / número de actividades de TI programadas de TI en el PAA
Las decisiones de TI deben ser tomadas en el área de TI						Se evidencia que otras áreas e instancias de la entidad toman decisiones de TI	Número de decisiones de TI tomadas en el área de TI / número de decisiones de TI
Las capacidades, procesos y esquemas deben estar bien definidos de acuerdo con los parámetros de gobierno de TI.						Las capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI; bajo los cuales se puede monitorear, evaluar y redirigir las TI no están claramente definidos.	Número de Capacidades, procesos y esquemas definidos
Existe un modelo de evaluación de capacidades que debe permitir establecer la madurez de los procesos.						No existe un modelo de evaluación de capacidades que permita establecer la madurez de los procesos.	Número de modelos de madurez implementad os
La metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos debe estar claramente definida y tiene un responsable en el interior del Grupo de TIC.						No está clara la metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos ni tampoco el responsable de estos en el interior del Grupo de gestión de TIC. No hay un gerente de proyectos al interior del grupo, tampoco está claramente definida la participación del Grupo de TIC en proyectos tecnológicos de otras áreas por lo que se evidencian esfuerzos aislados	Número de metodologías aplicadas a los proyectos Número de responsables de proyectos de TI/ Número total de grupos definidos dentro de Gestión de TI

				proyectos independientes en otras áreas.	
Los indicadores de desempeño del macroproceso están alineados con los resultados del proceso de TI				No son claros los resultados de desempeño de la gestión de TI a partir de las mediciones de los indicadores del macroproceso de Gestión TI.	Número de indicadores de desempeño evaluados por Gestión de TI/ Número de indicadores de desempeño del proceso de TI
Todos los procesos de negocio en la deben estar actualizados y estandarizados.				Algunos procesos de negocio en la entidad que no están actualizados y estandarizados.	Número de procesos actualizados y estandarizados
Acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI deben estar bien definidos.				Se debe mejorar en la definición de acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI	Número de acuerdos de ANS y operacional definidos

Nota. Elaboración propia

8.6.1 Estructura organizacional actual del área de TI

Actualmente el Grupo de TIC depende de la secretaria general, por lo tanto, no cuenta con una estructura organizacional funcional para el Área de TI.

8.6.2 Roles y Perfiles de TI

No existen roles y perfiles que se encuentre documentados dentro del Grupo de Tecnologías de la Información

Para que el talento humano del Grupo de TIC pueda responder de manera eficiente a los nuevos retos, se deben evaluar las capacidades técnicas de cada uno de sus integrantes buscando aprovechar al máximo las capacidades de cada uno de ellos y fortaleciendo aquellos aspectos en los que tengan debilidades.

8.7 Análisis Financiero

A continuación, se evidencia los costos de inversión y funcionamiento de cada uno de los Planes Anuales de adquisiciones de la Oficina de Gestión de TI:

Tabla 28. Costos de inversión

Año	Costos Inversión	Costos funcionamiento
2013	\$0	\$3.555.795.000
2014	\$0	\$4.594.492.134
2015	\$0	\$1.738.019.564
2016	\$943.883.397	\$3.307.778.832
2017	\$0	\$3.407.700.634

2018	\$0	\$3.473.731.222
2019	\$16.507.643.127	\$1.700.591.318
2020	\$14.034.350.929	\$4.149.963.296

Nota. Elaboración propia

Las cifras muestran que no hay una clara planeación frente a la destinación de los gastos de inversión en recursos de TIC, se sugiere establecer los costos de licenciamiento, costos de talento humano, costos de soporte y mantenimiento de los sistemas de información y los servicios tecnológicos, costos capacitación, para un análisis completo y detallado.

El histórico del Plan de adquisiciones de la Defensoría del Pueblo lo puede encontrar en la página web de la entidad - Contratación⁶.

El presupuesto de inversión y funcionamiento asignado para el Grupo de Gestión de TI para la vigencia 2019-2020, a la fecha se viene cumpliendo con todo lo establecido internamente en la entidad, este se puede validar en el SIIF NACIÓN.

9. Modelo de Gestión de TI

En este capítulo se describe la situación deseada en la Defensoría del pueblo en cuanto a gestión de TI, teniendo en cuenta el Análisis del Entorno, las Rupturas Estratégicas, el Análisis DOFA de TI, Las Brechas y el análisis de la Situación actual de TI, los anteriores mencionados explicados en los diferentes capítulos del presente documento.

Un modelo efectivo de gestión de TI para la entidad debe estar alineado con la estrategia institucional y la de su entorno (sectorial o territorial) y permitir desarrollar una gestión que genere valor estratégico para la comunidad, el sector, las dependencias y para el direccionamiento de la institución pública. De igual manera la tecnología debe contribuir al mejoramiento de la gestión apoyando los procesos para alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución, debe facilitar la administración y el control de los recursos públicos, y brindar información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles⁷.

A continuación, se presenta la nueva Misión de TI, Visión de TI y Objetivos de TI, y se presenta la Alineación de los Objetivos de TI con los Objetivos estratégicos de la Defensoría del Pueblo, dando paso a la presentación de los Procesos actuales de TI, los lineamientos tenidos en cuenta en la construcción del PETI y las Oportunidades de mejora que se proponen en el Modelo de Gestión de TI del Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información de la Entidad.

9.1 Estrategia de TI

se presenta la visión estratégica de las tecnologías de la información en la Defensoría del pueblo, buscando que estas tecnologías apoyen y soporten la estrategia de la entidad.

⁶ Plan anual de adquisiciones

<https://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1267/Plan-de-compras.htm>

⁷ https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-15031_recurso_pdf.pdf

Misión de TI: Ser un aliado estratégico institucional en la generación de valor con calidad, a través de las tecnologías de Información y las comunicaciones, apoyando así la misión de la Defensoría del pueblo, los planes estratégicos de la institución y el plan nacional de desarrollo, los cuales estén soportados en mejores prácticas tecnológicas.

Visión de TI: En el año 2024, el Grupo de TIC estará posicionada como área referente de la transformación digital de la entidad, destacándose por su competitividad, efectividad y carácter innovador, evolucionando tecnológicamente la gestión estratégica y la modernización institucional, en comparación con las demás áreas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del sector público.

La estrategia busca que la Defensoría del pueblo

- Cumpla con las metas de Plan de desarrollo Nacional 2018 - 2022.
- Garantizar un buen servicio a los ciudadanos y servidores públicos.
- Optimización de los procesos de la entidad.
- Apoyo en la toma de decisiones mediante la optimización de la calidad de la información.
- Garantizar una inversión racional y sostenible en TI.
- Promover el uso y apropiación de los recursos tecnológicos.
- Garantizar la seguridad y privacidad de la información.

9.2 Objetivos estratégicos de TI

Para la definición de los objetivos estratégicos de TI en la Defensoría del pueblo, se tuvieron en cuenta los principios generales de TI, que se muestran en la siguiente ilustración:



Ilustración 29. Principios Generales de TI. Fuente: Modelo IT4+ Mintic

Adicional a estos principios se tiene en cuenta el decreto 1008/2018 Gobierno Digital los cuales enumeramos a continuación:

- **Innovación:** En virtud de este principio el Estado y los ciudadanos deben propender por la generación de valor público a través de la introducción de soluciones novedosas que hagan uso de TIC, para resolver problemáticas o necesidades identificadas.
- **Competitividad:** Según este principio el Estado y los ciudadanos deben contar con capacidades y cualidades idóneas para actuar de manera ágil y coordinada, optimizar la gestión pública y permitir la comunicación permanente a través del uso y aprovechamiento de las TIC.
- **Proactividad:** Con este principio se busca que el Estado y los ciudadanos trabajen de manera conjunta en el diseño de políticas, normas, proyectos y servicios, para tomar decisiones informadas que se anticipen a los acontecimientos, mitiguen riesgos y atiendan a las necesidades específicas de los usuarios, buscando el restablecimiento de los lazos de confianza a través del uso y aprovechamiento de las TIC.
- **Seguridad de la Información:** Este principio busca crear condiciones de uso confiable en el entorno digital, mediante un enfoque basado en la gestión de riesgos, preservando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de las entidades del Estado, y de los servicios que prestan al ciudadano.

Se definen los objetivos estratégicos de TI para el periodo comprendido entre el 2021 al 2024, dichos objetivos se encuentran relacionados con uno o varios dominios del Marco de referencia de AE.

- OETI01. Alinear la Estrategia de TI con la estrategia de la Defensoría del Pueblo y el Plan nacional de desarrollo PND
- OETI02. Liderar los procesos tecnológicos para la transformación de la entidad.
- OETI03. Definir el proceso de gobernabilidad de TI desde la perspectiva estratégica de la Defensoría del Pueblo
- OETI04. Posicionarse como aliado estratégico de todos los procesos internos de la Defensoría del Pueblo.
- OETI05. Proveer información oportuna y de calidad para la toma de decisiones en los procesos internos de la Defensoría del Pueblo
- OETI06. Generar sistemas de información de calidad, funcionales, eficientes y confiables fortaleciendo los procesos internos de la Defensoría del Pueblo

- OETI07. Fortalecer la Gestión de las TIC y de la seguridad de la información en los procesos internos de la Defensoría del Pueblo
- OETI08. Fortalecer las competencias y desarrollo profesional del equipo de TI de la Defensoría del Pueblo
- OETI09. Desarrollar estrategias que permitan a los usuarios internos el adecuado uso de los sistemas de información y conocimiento.
- OETI10. Desarrollar la capacidad de innovación y prospectiva tecnológica.
- OETI11. Salvaguardar la información de los sistemas de la entidad.

Tabla 29.Objetivos Estratégicos de TI

ID	Objetivo	Iniciativa	Acciones	Dominio MRAE
OETI01	Alinear la Estrategia de TI con la estrategia de la Defensoría del Pueblo y el Plan nacional de desarrollo PND	Planeación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer los lineamientos para el desarrollo de Tecnología de la Información y la Comunicación a través de la formulación ejecución y evaluación de un plan estratégico de TIC. ✓ Actualizar el PETI conforme a los cambios de gobierno y los lineamientos establecidos en el PND ✓ Actualizar periódicamente el PETI con los servicios y productos TI. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategia de TI
OETI02	Liderar los procesos tecnológicos para la transformación de la entidad.	Desarrollo de la transformación de TI de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer un marco de referencia de arquitectura empresarial, que este alineado al modelo de negocio. ✓ Gestionar la adquisición o el desarrollo de los aplicativos que requieran los servidores de la Defensoría del Pueblo, así como brindar el mantenimiento de los existentes. ✓ Cubrir las necesidades identificadas en cada uno de los dominios del Marco de Referencia. ✓ Asegurar que todos los activos de tecnología están correctamente identificados y registrados para facilitar la atención de los usuarios permitiendo una gestión eficiente de los recursos con que cuenta la Defensoría. ✓ Atender los requerimientos a nivel de hardware, software, redes y comunicaciones a Los funcionarios, ofreciendo una solución rápida y oportuna frente a los problemas que se puedan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategia de TI ✓ Gobierno de TI ✓ Información ✓ Sistemas de Información ✓ Uso y apropiación ✓ Servicios Tecnológicos

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

			<p>presentar en el desarrollo diario de las actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar el acceso a los servicios de red, correo electrónico y acceso autorizado a sistemas de información misionales de todos los funcionarios independientemente de su tipo de vinculación en la entidad. ✓ Diseñar una mesa de servicios de TI que de asistencia a los diferentes procesos de la entidad. ✓ Actualizar los servicios de información, elementos de intercambio de información, gestión de servicios tecnológicos, y acceso a servicios en la nube. ✓ Actualizar la documentación que da soporte a los servicios de información. ✓ Fortalecer estrategias para trabajar con los medios de comunicación digitales. ✓ Fortalecer la participación ciudadana, incidencias en políticas públicas, la transparencia y el buen gobierno. 	
OETI03	Definir el proceso de gobernabilidad de TI desde la perspectiva estratégica de la Defensoría del Pueblo.	Ejecución de los procesos de TI, de acuerdo con lo definido en la planeación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generar información útil para análisis y toma de decisiones. ✓ Definir claramente las capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI; bajo los cuales se puede monitorear, evaluar y redirigir las TI. ✓ Actualizar el documento de Gobierno de TI de manera periódica. ✓ Seguimiento a los Indicadores, así como la generación de Planes de Mejora. ✓ Monitoreo de las capacidades de TI. ✓ Propender por una adecuada administración y funcionamiento de los recursos tecnológicos. 	Gobierno de TI
OETI04	Posicionarse como aliado estratégico de todos los procesos internos de la Defensoría del Pueblo.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de Necesidades Tecnológicas ✓ Catálogo de servicios actualizado ✓ Seguimiento a indicadores de TI ✓ Estrategia de Calidad de TI ✓ Monitoreo de los recursos tecnológicos ✓ Plan de pruebas con criterios de aceptación ✓ Estrategia de sensibilizaciones según grupo de interés 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gobierno de TI ✓ Estrategia de TI ✓ Información ✓ Servicios Tecnológicos ✓ Sistemas de Información ✓ Uso y Apropiación

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

OETI05	Proveer información oportuna y de calidad para la toma de decisiones en los procesos internos de la Defensoría del Pueblo.	Aseguramiento de la efectividad de la información, datos y los aplicativos que manejan los diferentes procesos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdos entre las áreas que establezcan criterios de calidad. ✓ Mediciones de indicadores de Calidad de TI ✓ Estrategia de Calidad de TI ✓ Planes de capacitación y entrenamiento ✓ Gestión de Cambios 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gobierno de TI ✓ Información ✓ Sistemas de Información
OETI06	Generar sistemas de información de calidad, funcionales, eficientes y confiables fortaleciendo los procesos internos de la Defensoría del Pueblo.	Mejorar los sistemas de información incluyendo los proyectos de TI en la fase de planeación Estratégica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización de las políticas de TI ✓ Arquitectura de los sistemas de Información ✓ Catálogo de los sistemas de Información ✓ Metodologías de Desarrollo y Proyectos de TI 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistemas de Información
OETI07	Fortalecer la Gestión de las TIC y de la seguridad de la información en los procesos internos de la Defensoría del Pueblo	<p>Mejoramiento del plan de Seguridad y privacidad de la información en los procesos.</p> <p>Redefinir los procesos de acuerdo con la funcionalidad</p> <p>Apoyo tecnológico, humano y financiero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Comunicación actualizado ✓ Catálogo de servicios actualizados ✓ Adoptar indicadores de gestión de TIC conforme a la situación actual de la entidad. ✓ Seguimiento Indicadores de TI ✓ Plan de Mejora de la Infraestructura (ambientes independientes para desarrollo, pruebas y producción) ✓ Fortalecimiento del Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información ✓ Fortalecimiento Interoperabilidad ✓ Implementar los grupos, roles, perfiles de los funcionarios del área de TI. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso y apropiación ✓ Sistemas de Información ✓ Estrategia de TI ✓ Gobierno de TI
OETI08	Fortalecer las competencias y desarrollo profesional del equipo de TI de la Defensoría del Pueblo.	Incluir en el plan de capacitación temas relacionados con la actualización de tecnología al área de TI, para dar valor agregado al mejoramiento de los procesos transversales.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar competencias de TI en los funcionarios. ✓ Seguimiento a indicadores de Uso y Apropiación ✓ Implementar buenas prácticas para el desarrollo de los diferentes proyectos tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso y Apropiación
OETI09	Desarrollar estrategias que permitan a los usuarios internos el adecuado uso de los sistemas de información y conocimiento.	Promover actividades para el manejo de los Sistemas de Información para cada uno de los procesos y generar incentivos a los funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sensibilizar y difundir a los funcionarios sobre las políticas de seguridad, procedimientos y planes de TI, como parte transversal de los procesos institucionales. ✓ Implementar las buenas prácticas en gestión de servicio de TI. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso y Apropiación
OETI10	Desarrollar la capacidad de innovación y prospectiva tecnológica.	Apropiar los recursos necesarios para los proyectos de TI.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de la Visión de TI ✓ Desarrollar competencias de TI en Innovación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategia de TI ✓ Gobierno de TI
OETI11	Salvaguardar la información de los sistemas de la entidad.	Crear un procedimiento de TI para el manejo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar un procedimiento de TI para la administración y control en la activación y/o desactivación del personal de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gobierno de TI ✓ Información

		de la información en la entidad.	✓ Establecer el inventario de activos de información de la entidad.	
--	--	----------------------------------	---------------------------------------------------------------------	--

Fuente: Elaboración Propia

9.3 Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la Defensoría del Pueblo

En la siguiente matriz, se alinean los objetivos estratégicos de la entidad, líneas y objetivos estratégicos de TI.

Tabla 30. Alineación Objetivos TI con Objetivos de la Entidad

Objetivo Estratégicos de la Entidad		Línea Estratégica	
ID	Nombre	ID	Nombre
OE01	Promover el estado de bienestar basado en el respeto de los DDHH, como herramienta para el mejoramiento de todos los indicadores sociales.	LE01	LOS DERECHOS HUMANOS, INSTRUMENTO DE DIGNIFICACIÓN.
OE02	Promocionar, divulgar y defender los DDHH como mecanismo para reducir la conflictividad social y garantizar el libre ejercicio de la protesta social.		
OE03	Ofrecer garantías de protección de los DDHH de la ciudadanía a través del mejoramiento de los servicios y el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas.		
OE04	Consolidar los sistemas de información que mejoren sustancialmente los canales de comunicación con la ciudadanía y fomenten la transparencia de la información.		
OE05	Promover la institucionalidad para la garantía de los derechos humanos en los escenarios y territorios donde no existe o es débil.		
OE06	Incidir en la priorización de los ODS en la agenda pública.	LE02	LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE-ODS; LA AGENDA GLOBAL DE LOS DDHH.
OE07	Acompañar el diseño de políticas públicas del orden nacional y territorial dirigidas a proteger la ciudadanía de los cambios en los entornos por causas sociales y ambientales, en el ámbito urbano y rural.		
OE08	Contribuir con la implementación de los compromisos globales de la agenda ODS consignados en el documento CONPES 3918 de marzo de 2018 y relacionados con la defensa de los DDHH.		
OE09	Fomentar una estrategia de participación empresarial a través de la construcción de una cultura de empresa y DDHH, enmarcada en los ODS.		
OE10	Responder de manera oportuna a la solicitud de protección de los derechos individuales y colectivos de la ciudadanía	LE03	CONVIVENCIA PACÍFICA: LA CONSOLIDACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.
OE11	Promover la educación en democracia como factor crítico para la consolidación y el libre ejercicio de los DDHH.		

OE12	Fortalecer la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos. El diálogo, la concertación y la negociación serán parte de la agenda de la Defensoría para reducir el conflicto y promover la convivencia pacífica.		
OE13	Plantear estrategias de pedagogía que conduzcan a una disminución de la radicalización de los conflictos sociales y fortalezcan la convivencia pacífica.		
OE14	Impulsar y fortalecer las instituciones, asociaciones, fundaciones y todas las organizaciones gubernamentales o de origen ciudadano en la promoción y protección de los DDHH tanto nacional como internacionalmente.		
OE15	Acompañar, divulgar y sugerir ajustes a las políticas públicas de protección de líderes sociales, defensores de DDHH y comunidades en condiciones de vulnerabilidad.		
OE16	Consolidar, fortalecer y cumplir los acuerdos relacionados con el sistema de alertas tempranas, como mecanismo de protección de la vida y los demás DDHH.		
Objetivos Estratégicos de TI			Línea Estratégica de la entidad
ID	ID Objetivos estratégicos de la entidad asociados	Nombre	ID
OETI01	OE01, OE02, OE3, OE4, OE5, OE6, OE7, OE8, OE9, OE10, OE11, OE12, OE13, OE14, OE15, OE16	Alinear la Estrategia de TI con la estrategia de la Defensoría del Pueblo y el Plan nacional de desarrollo PND	LE01-LE02 -LE03
OETI02	OE3, OE4	Salvaguardar la información de los sistemas de la entidad.	LE01
OETI03	OE01, OE02, OE3, OE4, OE5	Definir el proceso de gobernabilidad de TI desde la perspectiva estratégica de la Defensoría del Pueblo	LE01
OETI04	OE3, OE4	Posicionarse como aliado estratégico de todos los procesos internos de la Defensoría del Pueblo.	LE01
OETI05	OE4	Generar información oportuna y de calidad para la toma de decisiones en los procesos internos de la Defensoría del Pueblo	LE01
OETI06	OE3, OE4	Generar sistemas de información de calidad, funcionales, eficientes y confiables fortaleciendo los procesos internos de la Defensoría del Pueblo	LE01

OETI07	OE3, OE4	Liderar los procesos tecnológicos para la transformación de la entidad.	LE01
OETI08	OE3, OE4	Fortalecer la Gestión de las TIC y de la seguridad de la información en los procesos internos de la Defensoría del Pueblo	LE01
OETI09	OE01, OE02, OE3, OE4, OE5	Fortalecer las competencias y desarrollo profesional del equipo de TI de la Defensoría del Pueblo	LE01
OETI10	OE01, OE02, OE3, OE4, OE5	Desarrollar estrategias que permitan a los usuarios internos el adecuado uso de los sistemas de información y conocimiento.	LE01
OETI11	OE01, OE02, OE3, OE4, OE5	Desarrollar la capacidad de innovación y prospectiva tecnológica.	LE01

Fuente: Elaboración Propia

9.3.1 Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial

Así mismo, se alinean los Objetivos del PND con los objetivos estratégicos de la entidad y los objetivos estratégicos de TI planteados anteriormente para el periodo comprendido entre el 2021 al 2024.

Tabla 31.Objetivos PND

ID objetivo PND	Descripción del Objetivo PND
OPND001	Promover las estrategias de gobierno digital por parte de las entidades públicas.
OPND002	Mejorar la interacción entre entidades públicas y ciudadanos.
OPND003	Crear las condiciones habilitantes para la masificación de las TIC.
OPND004	Promover la transformación digital de la administración pública, el sector privado y los territorios.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32.Alineación Objetivos

ID Objetivos estratégicos de TI	ID Objetivos estratégicos de la entidad asociados	ID Línea Estratégica de la entidad	Objetivos del PND
OETI01	OE01, OE02, OE3, OE4, OE5, OE6, OE7, OE8, OE9, OE10, OE10, OE11, OE12, OE13, OE14, OE15, OE16	LE01-LE02 -LE03	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004
OETI02	OE3, OE4	LE01	OPND004
OETI03	OE01, OE02, OE3, OE4, OE5	LE01	OPND001
OETI04	OE3, OE4	LE01	OPND001, OPND002,

			OPND003, OPND004
OETI05	OE4	LE01	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004
OETI06	OE3, OE4	LE01	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004
OETI07	OE3, OE4	LE01	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004
OETI08	OE3, OE4	LE01	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004
OETI09	OE01, OE02, OE3, OE4, OE5	LE01	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004
OETI10	OE01, OE02, OE3, OE4, OE5	LE01	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004
OETI11	OE01, OE02, OE3, OE4, OE5	LE01	OPND001, OPND002, OPND003, OPND004

Fuente: Elaboración propia

9.4 Gobierno de TI

El gobierno de TI se basa en las políticas y estrategias nacionales e institucionales, garantizando su alineación con las mismas; debe incluir el marco normativo y legal que aplica, procesos Internos de la Defensoría del Pueblo y propios del área de TI.

9.4.1 Cadena de valor de TI

se describen los siguientes elementos:

- Entradas
 - Recursos Humanos
 - Recursos Financieros
 - Recursos Físicos
 - Recursos Tecnológicos
- Subprocesos

- Proyectos de TI
- Planeación del Servicio de TI
- Soporte del servicio de TI
- Seguridad de la información
- Infraestructura de TI
- Salidas
 - Productos del proceso
- Cargos responsables
 - Profesional Especializado responsable del Grupo de Tecnologías de la Información
 - Profesional Especializado o Universitario responsable de Gestión de Infraestructura
 - Profesional Especializado o Universitario responsable de Gestión de Servidores y servicios de Internet
 - Profesional Especializado o Universitario responsable de Gestión de Desarrollo y soporte de Sistemas de Información
 - Profesional Especializado o Universitario responsable de Seguridad de la Información
 - Profesional Especializado o Universitario responsable de Soporte Técnico
 - Profesional Especializado o Universitario responsable de Gobierno Digital
 - Profesional Especializado o Universitario responsable de Cumplimiento
- Clientes
 - Clientes internos
 - Ciudadanos
 - Instituciones Públicas
 - Organizaciones civiles y no gubernamentales
- Diagrama de proceso

La cadena de valor de TI de la Defensoría del Pueblo se define en función de 4 eslabones:



Ilustración 30.Cadena de Valor Defensoría del Pueblo

La cadena de valor empieza con la estructura principal de la parte estratégica de TI, esta se compone de la formulación de los proyectos de TI de la entidad, los cuales se priorizarán de acuerdo con los procesos definidos logrando llegar a un Gobierno de TI donde interactúan todos los procesos de gestión los cuales están alineados con todos los componentes de IT4+, pasando por servicios y soportes de TI logrando una retroalimentación hasta llegar a una salida e implementar las acciones de mejora.

9.4.2 Indicadores y Riesgos

Se establecieron los indicadores asociados al proceso Gestión de TI, asociados a los productos de la cadena de valor de TI, teniendo como base la SQ-F23 Matriz de Riesgo de Gestión definida por la Defensoría del Pueblo.

El proceso cuenta con los siguientes indicadores:

Indicadores	Meta	2021	2022	2023	2024
Cantidad de actualizaciones del PETI	100%				
Porcentaje de implementación de gobierno digital	100%				
Cantidad de servicios de TI documentados	100%				
Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos e infraestructura	100%				
Presupuesto Total requerido para inversión en TIC	100%				
Presupuesto Total aprobado para inversión en TIC 'S	100%				
Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio	100%				
Cantidad de Políticas actualizadas	100%				

Medición avance del PETI

Tabla 33.Indicadores de medición PETI

Nombre Indicador	Tipo de indicador	Explicación del indicador	Unidad
Índice de desempeño promedio del mapa de ruta de ejecución del PETI en la entidad	Gestión	Medir el desempeño de la implementación del mapa de ruta del PETI respecto al cronograma planteado. Permite entender el comportamiento en el tiempo de la ejecución del PETI inmediatamente anterior.	Tiempo / Semestral
Porcentaje de ejecución y cumplimiento de estrategias definidas en el PETI en un periodo dado.	Gestión	Medir el nivel del avance porcentual versus el proyectado en un periodo dado, en lo que respecta a las iniciativas definidas en el PETI.	Porcentaje

Fuente: Mintic

Se han identificado los siguientes riesgos del proceso de Gestión de TI:

Tabla 34. Riesgos

RIESGO	CAUSA	Controles	Frecuencia
Debilidad en el cumplimiento y posicionamiento de las TIC de acuerdo con lo establecido en las normas y regulaciones.	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de gobierno estratégico de tecnología al interior de la entidad. * Falta de aprobación de políticas TIC. * Falta de socialización de las políticas TIC. * Falta de actualización del PETI 	1. Institucionalizar las políticas de TI. 2. Actualización del PETI.	Semestral
Insuficiencia en la capacidad de prestación del servicio de gestión TIC.	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de recurso humano, tecnológico, financiero y de proceso. * Reasignación de los recursos humanos y financieros para otras actividades. 	1. Elaboración y aprobación del catálogo de servicios de TI. 2. Evaluación y seguimiento a los indicadores de niveles de servicio establecidos en el catálogo de servicios de TI y PETI.	Semestral

Deficiencia en la seguridad de la información de la entidad.	<ul style="list-style-type: none">* Falta de cultura organizacional de la seguridad de la información.* Falta de competencias técnicas en seguridad de la información	1. Implementación del sistema de seguridad de la información	Semestral
---------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	-----------

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de SQ-F23 Matriz de Riesgo de Gestión

9.4.3 Plan de implementación de procesos

Con el objetivo de llevar a cabo una gestión estratégica de TI en la Defensoría del pueblo, se describen a continuación los procesos de TI y sus subprocesos:

Proceso	Subproceso
Estrategia de TI	Planeación Formulación Proyectos de TI
Gobierno de TI	Gestión de información Seguridad de la Información Infraestructura Servidores y servicios de internet Desarrollo
Servicios y soporte de TI	Administración de Infraestructura Mesa de ayuda Soporte Técnico
Implementar Acciones de Mejora	Evaluación Mejoramiento Continuo

Fuente: Elaboración propia

9.4.4 Instancias de toma de decisión

Para fortalecer el gobierno de TI, se busca generar las instancias donde el área de TI lidere la toma de decisiones sobre los proyectos y la gestión de los recursos tecnológicos; también se debe contar con la participación de las áreas involucradas con el fin de lograr acuerdos y establecer las responsabilidades de cada una de las partes.

La gobernabilidad de los recursos tecnológicos debe estar en su totalidad bajo la administración del área de TI para mantener un nivel excelente y de calidad en la prestación de servicios y de configuración que facilite los procesos, la administración y la efectividad de la tecnología, como agente potenciador del desempeño de la entidad.

Conforme a lo anterior el grupo de gestión de TIC debe adoptar un marco estratégico empresarial de gobernabilidad de TI que responda de manera organizada a la estrategia y desafíos empleados en el plan estratégico de la Defensoría del Pueblo.

9.4.5 Estructura organizacional de TI

A continuación, se propone un esquema o estructura funcional del Grupo de Tecnologías de información, el cual incluye áreas que permitirán fortalecer el gobierno de TI, mediante la disposición de instancias de toma de decisión con los interesados en los procesos de gestión de TI, en los cuales se resuelven temas de estrategia, proceso y de operación.



Ilustración 31.Estructura Funcional

Dicha estructura propone las posiciones de liderazgo que el equipo de TI tendría a cargo, de este análisis se recomienda para asegurar no solo la estrategia de TI y las responsabilidades respecto a los procesos de tecnología, sino que también articula con el modelo de gobierno de TI.

El anterior diagrama, busca la adopción de la Defensoría del Pueblo de los lineamientos expuestos en el decreto 415 de 2016.

Inclusión de la estructura funcional de TI dentro de la estructura organizacional de la entidad.



Ilustración 32.Proceso de Gestión de TI transversal de la entidad

9.4.6 Roles y perfiles de TI

Para que el talento humano del Grupo de TIC pueda responder de manera eficiente a los nuevos retos, se deben evaluar las capacidades técnicas de cada uno de sus integrantes buscando aprovechar al máximo las capacidades de cada uno de ellos y fortaleciendo aquellos aspectos en los que tengan debilidades.

Las funciones de los integrantes del Grupo de TIC deben crearse a partir del alineamiento estratégico y ser la base de los catalizadores de TI que se muestran a continuación:

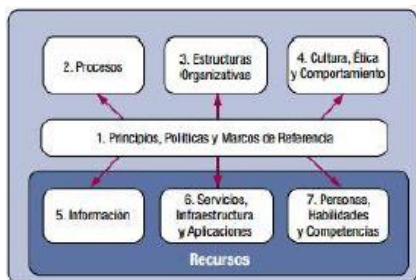


Ilustración 33. Catalizadores TI

9.4.7 Modelo de gestión de proyectos

Como estrategia es importante que todas las actividades del Grupo de TIC estén alineadas tanto con los objetivos institucionales como con los procesos institucionales, principalmente aquellos en los que interviene tecnología, esto se logra con la adopción de un marco de Gobierno de TI como estrategia.

Actualmente los procesos de TI no están bien definidos y aunque existen y operan no se encuentran estructurados, por tal razón y conforme a lo expresado por el Grupo de TIC de la Defensoría del pueblo se propone como procesos de gestión que están alineados con los procesos de la institución. A continuación, se muestran los procesos de TI relacionados en el marco de trabajo de gobierno corporativo Cobit 5.0.

Como estrategia el Grupo de TIC debe orientar esfuerzos a trabajar principalmente en aquellos que a continuación aparecen subrayados.

Dominio Evaluar, Dirigir y Monitorizar (EDM)

EDM01 Asegurar configuración y mantenimiento del Marco General de Gobierno

EDM02 Asegurar la Entrega de Beneficios

EDM03 Asegurar la Optimización del Riesgo

EDM04 Asegurar la Optimización de Recursos

EDM05 Asegurar la transparencia de los Implicados

Dominio Alinear, Planificar y Organizar (APO)

APO01 Gestionar el Marco de gestión de TI

APO02 Gestionar la Estrategia

APO03 Gestionar la Arquitectura de la empresa para TI

APO04 Gestionar la Innovación

APO05 Gestionar el Portafolio

APO06 Gestionar el Presupuesto y los Costes

APO07 Gestionar los Recursos Humanos

APO08 Gestionar las Relaciones

APO09 Gestionar los contratos de Servicio

APO10 Gestionar los Proveedores

APO11 Gestionar la Calidad

APO12 Gestionar el Riesgo

APO13 Gestionar la Seguridad

Dominio Construir, Adquirir e Implementar (BAI)

BAI01 Gestionar Programas y Proyectos

BAI02 Gestionar la Definición de Requerimientos

BAI03 Gestionar la Identificación de Soluciones e Implementación

BAI04 Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad

BAI05 Gestionar la Habilidad del Cambio Organizacional

BAI06 Gestionar Cambios

BAI07 Gestionar la Aceptación del Cambio y Transición

BAI08 Gestionar el Conocimiento

BAI09 Gestionar los Activos

BAI10 Gestionar la Configuración

Dominio. Entrega, Servicio y Soporte (DSS)

DSS01 Gestionar Operaciones

DSS02 Gestionar Peticiones de Servicio e Incidentes

DSS03 Gestionar Problemas

DSS04 Gestionar la Continuidad

DSS05 Gestionar los Servicios de Seguridad

DSS06 Gestionar los Controles de los Procesos de Negocio

Dominio Monitorear, Evaluar y Analizar (MEA)

MEA01 Monitorear, Evaluar y Analizar el Rendimiento y la Conformidad

MEA02 Monitorear, Evaluar y Analizar los controles Internos del Sistema

MEA03 Monitorear, Evaluar y Analizar el Cumplimiento con los Requerimientos Externos

Es importante tener en cuenta que, para un correcto alineamiento de TI con los procesos de la institución, cada uno de ellos se debe evaluar con criterios de capacidad y madurez.

Si bien la estrategia a implementar toma como referencia un marco de gobierno, la misma se debe apoyar en normas como ISO38500, e ISO15504.

9.4.8 Acuerdos de nivel de servicios

Con el fin de establecer los ANS se tiene en cuenta Infraestructura, Servidores, Desarrollo e información, los cuales se identifican en la siguiente tabla:

Tabla 35. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	
Infraestructura	Establecer el contrato de Infraestructura con cláusula de ANS incluida. Establecer acuerdos de disponibilidad de las Redes.
Servidores	Establecer acuerdos de disponibilidad.
Desarrollo	Incluir ANS en los contratos con los proveedores y se debe trabajar de manera conjunta con el contratista. Incluir ANS para el desarrollo de aplicaciones nuevas, corrección a las existentes y a los servicios.
Información	Incluir ANS en cuanto a oportunidad, calidad y seguridad de la información que se intercambia entre las dependencias y/o Entidades.

Nota. Elaboración propia

Además, se debe establecer Acuerdos de Nivel de servicio con los usuarios finales e incluirlos en el catálogo de servicios.

9.5 Gestión de Información

9.5.1 Herramientas de análisis

La entidad debe implementar iniciativas basadas en herramientas de análisis que obtengan la información para la toma de decisiones directamente de los sistemas de información cuando así lo requiera, En el capítulo 10.3 en donde se consolidan y priorizan las iniciativas de inversión se plantea la Iniciativa de transformación IT006.

9.5.2 Arquitectura de información

La Arquitectura de Sistemas de Información debe establecerse por el Grupo de gestión de TI una vez se finalice el ejercicio de Arquitectura Empresarial que se tiene incluida en el capítulo 10.3 en donde se consolidan y priorizan las iniciativas de inversión dentro de la Iniciativa de transformación IT007. Se sugiere tener en cuenta el modelo de arquitectura TI dado por MINTIC dentro de su marco de referencia y lineamientos establecidos por el mismo que abarca Catálogo de sistemas de información, Arquitecturas de referencia de sistemas de información, Arquitecturas de solución de sistemas de información, Metodología de referencia para el desarrollo de sistemas de información entre otros.

9.6 Sistemas de Información

Para el correcto, oportuno y apropiado funcionamiento de los sistemas de información, la Oficina de tecnología o quien haga sus veces hará uso del Catálogo de Sistemas de Información establecido por el modelo de arquitectura TI del MINTIC; donde se definirá el alcance, objetivos y los requerimientos técnicos tanto en el desarrollo e implementación de los sistemas de información.

9.6.1 Arquitectura de sistemas de información

La Arquitectura de Sistemas de Información debe establecerse por el Grupo de gestión de TI una vez se finalice el ejercicio de Arquitectura Empresarial que se tiene incluida en el capítulo 10.3 en donde se consolidan y priorizan las iniciativas de inversión dentro de la Iniciativa de transformación IT007. Se sugiere tener en cuenta el modelo de arquitectura TI dado por MINTIC dentro de su marco de referencia y lineamientos establecidos por el mismo que abarca Catálogo de sistemas de información, Arquitecturas de referencia de sistemas de información, Arquitecturas de solución de sistemas de información, Metodología de referencia para el desarrollo de sistemas de información entre otros.

9.6.2 Implementación de sistemas de información

Las necesidades de los sistemas de Información de la Defensoría del pueblo fueron plasmadas en el capítulo 10.3 en donde se consolidan y priorizan las iniciativas de inversión.

9.6.3 Servicios de soporte técnico

Se recomienda establecer un modelo de servicio de soporte definido en tres niveles:

- Soporte de primer nivel: Información
- Soporte de segundo nivel: Sistemas de información
- Soporte de tercer nivel: Servicios Tecnológicos.

Se debe caracterizar el proceso de gestión de incidentes de TI que se sigue en la Defensoría del pueblo, las herramientas que lo soporta, las características de cada nivel, los roles responsables y los indicadores del proceso.

9.7 Modelo de gestión de servicios tecnológicos

Se definirá la Guía de Servicios tecnológicos establecida por el modelo de arquitectura TI de MINTIC; la cual permitirá mantener un correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica de la entidad. Así mismo, también permitirá la respuesta oportuna a los diferentes sucesos que en materia de tecnologías de la información puedan afectar el funcionamiento apropiado de la red de datos, equipos tecnológicos, red comunicaciones, entre otros servicios asociados.

9.7.1 Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios TIC

La calidad del servicio es exigible mientras esta haya sido explícitamente incluida en las condiciones de la contratación del servicio. El compromiso del proveedor con la calidad le permitirá a TI transferir a las diferentes áreas de negocio mayores niveles de productividad y confianza.

Sin importar cuál sea la estrategia de operación seleccionada hay que tener presente que estos servicios deben ser implementados y mantenidos o bien con recursos internos o con recursos externos. Los altos estándares de calidad y los costos de operación de la infraestructura pueden verse opacados por un modelo de servicios que no se ajuste a los estándares apropiados.

Por lo tanto, se sugiere a la Defensoría del pueblo aplicar los criterios de calidad de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial establecido por MINTIC, ITIL y la Norma ISO/IEC 20000 y 27000.

9.7.2 Infraestructura

Actualmente la defensoría del pueblo no se cuenta con la documentación que permita identificar la infraestructura que da soporte a sus servicios de información. Se podría usar el siguiente esquema, para hacer el levantamiento de la infraestructura actual y para documentar la nueva.

FILA 1						
RACK 1 DESCRIPCION						
DEFENSORIA						
UR	MARQUILLA DESCRIPCION	ESTADO / EQUIPO	POT [KVA] Catalogo	POT [KVA] [KVA] Medida	TIPO A-B-C	RESPONSABLE
45						
44						
43						
42						
41						
40						
39						
38						
37						
36						
35						
34						
33						
32						
31						
30						
29						
28						
27						
26						
25						
24						
23						
22						

Ilustración 34. Esquema de levantamiento de Información Infraestructura

Adicionalmente se debe crear una hoja de vida de cada elemento y/o equipo que corresponda a la infraestructura tecnológica de la entidad.

9.7.3 Conectividad

Los cambios anuales en los proveedores externos que soportan la conectividad impactan la continuidad en la prestación de los servicios de TI, por lo cual el área de TI define en el proceso de contratación condiciones que permitan realizar empalmes de proveedor a proveedor para minimizar el impacto del cambio en la prestación del servicio.

9.7.4 Servicios de operaciónn

Se deben definir las políticas de TI para cada tipo de servicio de operación, dichas políticas se recopilan en un documento general, este se debe caracterizar y enlazar al proceso de sistemas de información y al Sistema de Gestión Seguridad de la Información, para establecer los controles por procesos a nivel institucional con el fin de velar por la continuidad del negocio de manera constante.

9.7.5 Mesa de servicios

La Defensoría del pueblo no cuenta con mesa de servicios de TI, cuenta con la implementación de un aplicativo llamado Gestión de Incidencias el cual se debe fortalecer con el fin de ofrecer una mejor gestión sobre el catálogo de servicios y gestionar de manera efectiva sobre los ANS entre las áreas de la entidad y el área de TI.

El Grupo de gestión de TI debe implementar una mesa de servicios de TI a partir del fortalecimiento del aplicativo Gestión de Incidencias permitiendo que abarque todos los procesos de la entidad, esta iniciativa se tiene incluida en el capítulo 10.3 en donde se consolidan y priorizan las iniciativas de inversión dentro de la Iniciativa de transformación IT025.

Adicional a esto se recomienda incluir indicadores para realizar el seguimiento a estos incidentes de manera mensual con el fin de establecer una mejora continua a través de planes de acción de acuerdo con las falencias identificadas dentro de su gestión mensual.

9.8 Uso y Apropiación

Tabla 36. Acciones para cerrar la brecha Uso y apropiación

CAPACIDAD	1 Funcional	2 Habilitador	3 Contributivo	4 Diferenciador	5 Transformador	Acciones para cerrar la brecha
Debe existir una formalización de los medios con los que la entidad hace monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI.						Establecer indicadores de monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI
Se debe incluir en el plan anual de capacitaciones temas específicos de tecnología.						Incluir en el plan anual de capacitaciones temas específicos de tecnología.
Se debe incluir en el plan de comunicaciones la divulgación de la oferta de TI para que esta influya en la apropiación a los usuarios						Incluir en el plan de comunicaciones la divulgación de la oferta de TI a los usuarios.
Se debe medir la satisfacción de usuarios con relación a las actividades, productos y servicios que brinda el Área de TI.						Evidenciar la satisfacción de usuarios con relación a las actividades, productos y servicios que brinda el Área de TI.
Se debe fortalecer la gestión del cambio en los proyectos de TI y la cultura informática.						Implementación de la estrategia de gestión del cambio.

Nota. Elaboración Propia

Se deben describir las iniciativas tendientes a lograr el uso y apropiación de la oferta de sistemas y servicios de información, incluyendo proyectos de evaluación y adopción de tecnología.

9.9 Procesos de TI y oportunidades de mejora en la gestión de TI

El Grupo de Gestión de TI ubicado en el Proceso de Direccionamiento Estratégico y según el modelo operativo planteado en el capítulo 7.2 de este documento, lidera unas capacidades y Subcapacidades que fueron definidas siguiendo el ciclo PHVA, las cuales son transversales con los demás procesos de la entidad:

- Gestionar la infraestructura tecnológica que soporta las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en Defensoría del Pueblo.
- Implementar el SGSI que garantice integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- Definir la estrategia y mejores prácticas que apoyen la adopción de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) acorde al marco de Arquitectura TI
- Monitorear, analizar, controlar e informar el avance y cumplimiento de los objetivos y de los requisitos de calidad del proceso de Gestión de TIC.
- Formular, ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del proceso.

Una vez realizado el análisis de la situación actual del Grupo de Gestión de TI, roles, responsabilidades y Capacidades expuestas en el capítulo 8, se propone un modelo de operación de TI, encaminado a fortalecer las capacidades principales, Gestionar la arquitectura de TI, Gestionar los proyectos de TI, Gestionar la Arquitectura de TI, Gestionar los Servicios Tecnológicos, Gestionar la Administración de TI, Gestionar Diseño y operación de TI y Gestionar los Recursos Tecnológicos como se encuentra en la siguiente ilustración:

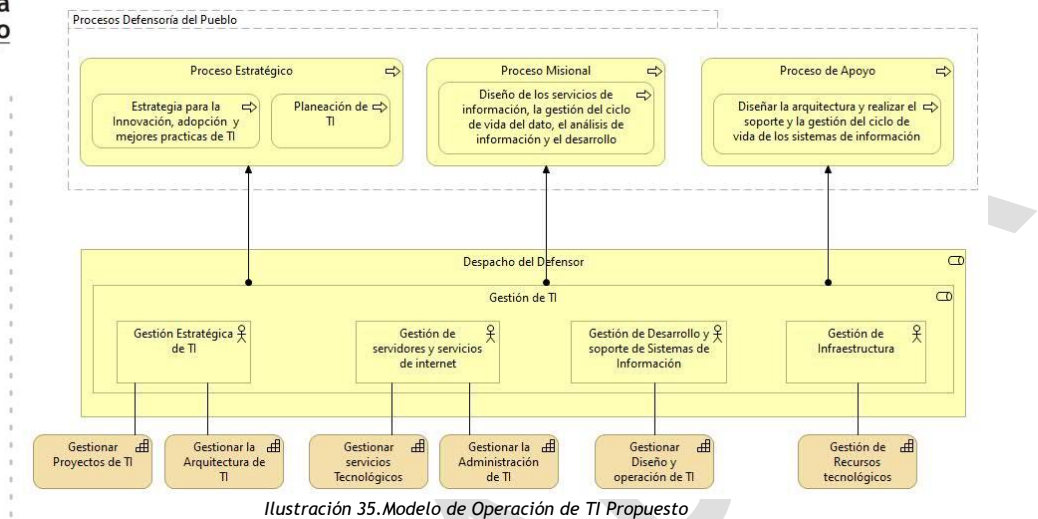


Ilustración 35. Modelo de Operación de TI Propuesto

La adopción de la arquitectura de TI definida por MINTIC⁸, Permitirá fortalecer las capacidades de TI de la Defensoría del pueblo solicitadas para la prestación de los servicios a los usuarios mediante el uso adecuado de las tecnologías de la información.

Así mismo, la adopción de un modelo de gestión de proyectos de TI Permitirá fortalecer la capacidad para gestionar los proyectos del Grupo de Gestión de TI mediante herramientas tecnológicas que apoyen las actividades de dichos procesos.

A continuación, se alinean los procesos con los dominios del Marco de Referencia AE:

Dominio	Capacidades PHVA
Estrategia de TI	Estrategia para la Innovación, adopción y mejores prácticas de TI
Gobierno de TI	
Uso y Apropiación	
Estrategia de TI	Planeación de TI
Gestión de Información	Diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo
Sistemas de Información	Diseñar la arquitectura y realizar el soporte y la gestión del ciclo de vida de los sistemas de información

Nota. Elaboración propia

⁸ Tomado de <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8118.html>

10. Modelo de Planeación

A continuación, se presenta la estructuración de las actividades estratégicas que se han contemplado dentro de la Defensoría del pueblo para el logro de los resultados y asegurar el uso y aprovechamiento de los entregables o productos entregados:

10.1 Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC

En la construcción del plan estratégico de Tecnologías de la información (PETI) para la Defensoría del pueblo, se tuvo en cuenta los siguientes lineamientos:

- Marco normativo alineado a las necesidades de la Entidad incluyendo normatividad nacional e interna.
- Estructura Organizacional
- Alineación de la metodología IT4+
- Marco de referencia AE.
- Sistema Integrado de Gestión Interna (SIGI)
- G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital julio de 2019

Además, en el desarrollo del PETI se tuvieron en cuenta los siguientes principios:

- Disponibilidad: enfocado a mantener la información para el análisis y la toma de decisiones.
- Efectividad: enfocado en satisfacer las necesidades de la entidad en materia de tecnología y sistemas de información.
- Eficiencia: enfocado en alinear las herramientas tecnológicas, los procesos misionales y de apoyo de la entidad.
- Legalidad: enfocado al cumplimiento del marco normativo, la adopción del Marco de Referencia de AE y la implementación de la Política de Gobierno Digital.
- Confiabilidad y seguridad: enfocado a la construcción de las políticas de Seguridad y privacidad de la información.

10.2 Estructura de actividades estratégicas

Basado en las 24 oportunidades de mejora de los servicios y en las 34 brechas identificadas durante la construcción del PETI en los numerales 8.7 y 8.8 del presente documento, dio como resultado la formulación de las iniciativas de transformación de TI, que ayudaran a cumplir con los objetivos estratégicos de la Defensoría del pueblo y a su vez cubrir las necesidades identificadas en el levantamiento de información durante el desarrollo del capítulo 6 y 7, buscando así optimizar la operación, garantizar la eficiencia en el uso de los recursos y apalancar la prestación de servicios con calidad y oportunidad. Lo anterior apoyado en el PND

en su Pacto por la Transformación Digital y Emprendimiento, la Política de Gobierno Digital y alineado con los principios de Transformación Digital.

10.3 Iniciativas de Transformación

Con el fin de cubrir las necesidades y la transformación digital de la Defensoría del Pueblo y brindar soluciones para mejorar la atención a los usuarios generando valor soportado en tecnologías de la información, se presenta a continuación el catálogo de la consolidación de las 34 iniciativas de transformación de las cuales se toma un aparte de estas como ejemplo.

Tabla 37. Catálogo de iniciativas de transformación

ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	ID Objetivos estratégicos TI	Áreas Involucradas	ID Brechas
IT002	Políticas de Tecnologías de Información	Elaboración de las políticas de Tecnologías de Información	Gestión de TI	OETI01, OETI07	Gestión de TI	B003
IT003	Diseño del Modelo de Arquitectura Digital de Referencia	Diseñar el Modelo de Arquitectura Digital de Referencia para la Defensoría del Pueblo de Colombia cumpliendo las políticas y lineamientos de Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (MinTic)	Secretaría General	OETI03, OETI10,	Secretaría General Gestión de TI Defensoría Pública	B024
IT004	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR)	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR) que incluirá los sistemas de planeación estratégica, presupuestación, monitoreo y evaluación.	Secretaría General	OETI04, OETI06, OETI10	Secretaría General Gestión de TI	B007, B021

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

Después de elaborar el Catálogo de Iniciativas de Transformación, se identifica que está compuesto por 34 iniciativas formuladas que se pueden desarrollar en el periodo comprendido entre 2021 a 2024, ascienden a un monto de inversión de \$16.427.575.127.

Con base en las mejores prácticas de la Guía de PMBOK de PMP, los valores antes expuestos constituyen una estimación por orden de magnitud (ROM - Rough Order of Magnitude), teniendo en cuenta el alcance conocido de cada Iniciativa, y los recursos necesarios para su abordaje, lo que podrá tener una variación de + / - 30%.

10.4 Iniciativas de Planes de la Política de Gobierno Digital

Como parte de los esfuerzos orientados a lograr la transformación digital de la Defensoría del Pueblo, el Grupo de construcción del PETI ha abordado las siguientes líneas de acción:

- Plan de Integración al Portal Único del Estado Colombiano: La Defensoría del Pueblo se encuentra en el paso de Priorización y planificación del plan, basándose en los servicios registrados ante el SUIT, así mismo acondicionando y/o mejorando los trámites y servicios que deben ser integrados en el Portal Único del Estado Colombiano, se realizará el rediseño de la página web de la Entidad de acuerdo a los lineamientos de la política Digital y a las disposiciones de la Guía de integración de trámites y servicios a GOV.CO.

- Plan de Transformación Digital: Las iniciativas del plan de transformación digital se encuentran incluidas dentro de las iniciativas propuestas en el PETI 2021 - 2024, orientadas al cumplimiento de las estrategias presentes en el Plan Estratégico de la Defensoría del Pueblo y al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022.
- Plan de Acción para la Implementación de Servicios Ciudadanos Digitales: Como parte de las mejoras de los trámites y servicios, se espera realizar la transformación de dos de los servicios que se ofrecen por parte de la Defensoría del pueblo.
- Plan de Seguridad y Privacidad de la Información: Se encuentra en etapa de diagnóstico el proyecto de protección y tratamiento de datos personales; la implementación se espera iniciar en la planeación e iniciar la implementación durante el año 2021 y finalizar la implementación en el año 2022; por último, en el año 2022 se realizará la etapa de monitoreo y seguimiento sobre la implementación de la protección y tratamiento de datos.

Tabla 38. Catálogo de iniciativas de Planes de la Política de Gobierno Digital

ID	Nombre Iniciativa	Plan asociado	Descripción	Área Líder	Brechas
IPGD001	Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos	Plan de Transformación Digital	Diseñar e implementación de un Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos conforme a los lineamientos de MINTIC	Secretaría General	B011, B013, B020, B022, B024
IPGD002	Diseñar el Modelo de Arquitectura Digital de Referencia	Plan de Transformación Digital	Diseñar el Modelo de Arquitectura Digital de Referencia para la Defensoría del Pueblo de Colombia cumpliendo las políticas y lineamientos de Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (MinTic)	Secretaría General	B001, B002, B005
IPGD003	Rediseño e implementación del portal web.	Plan de Integración al Portal Único del Estado Colombiano	Rediseñar e implementar el portal web para el acceso y promoción de la oferta multicanal habilitando mecanismos interactivos para la administración y consulta de contenidos.	Secretaría General	B025

IPGD004	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	Plan de Acción para la Implementación de Servicios Ciudadanos Digitales	Diseñar e implementar un modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	Secretaría General	B033
IPGD005	Servicio de Digiturno	Plan de Acción para la Implementación de Servicios Ciudadanos Digitales	Adquisición e instalación del servicio de Digiturno, que incluya el agendamiento virtual, entornamiento local y aplicaciones móviles para los usuarios para mejorar la gestión del servicio de atención al ciudadano en piloto en la ciudad de Bogotá.	Gestión de TI	B023, B025
IPGD006	Actualización del SGSI	Plan de Seguridad y privacidad de la información	Actualización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Defensoría del pueblo.	Gestión de TI	B026

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

10.5 Priorización de las iniciativas

Priorización de las Iniciativas: para establecer el orden en el cual se ejecutarán las iniciativas, se definieron los siguientes criterios para priorizar:

- Valor Público: “creado por el Estado a través de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, las regulaciones para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de políticas públicas que satisfagan necesidades de la población” (Escobar, 2016).
- Para estimar el valor público se tuvo en cuenta los siguientes elementos: Habilitación de servicios digitales y de confianza, participación al logro de procesos internos seguros y eficientes, toma de decisiones a partir de datos, empoderamiento a los ciudadanos a través de un Estado abierto, impulso al desarrollo de territorios y ciudades inteligentes, número de usuarios beneficiados anualmente, verificación de la iniciativa si corresponde a una obligación normativa y de obligatorio cumplimiento, alineación con la estrategia de la Defensoría del pueblo, mejora en la imagen institucional y si la iniciativa está alineada a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)
- Complejidad: Se refiere al grado de dificultad para llevar a cabo la iniciativa, está compuesta de varios elementos relacionados como el riesgo financiero, operativo, si existen dependencias con otros proyectos o con sistemas actuales, también tiene en cuenta si hay interoperabilidad con otras entidades, si existen las capacidades internas para ejecutar la iniciativa, si existe una alta resistencia al cambio y la duración estimada.
- Costo: Se refiere al valor monetario que requiere para la iniciativa en cuanto a inversión y operación.

Se calificaron las iniciativas teniendo en cuenta las variables antes mencionadas, se asignó un valor numérico entre 1 y 10 a cada iniciativa, como se muestra en la tabla:

Tabla 39. Calificación de las iniciativas

Iniciativas de transformación		Complejidad	Valor público	Costo	Tiempo
ID	NOMBRE				
I002	Políticas de Tecnologías de Información	4,714285714	7	2	2
I003	Diseñar el Modelo de Arquitectura Digital de Referencia para la Defensoría del Pueblo de Colombia cumpliendo las políticas y lineamientos de Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (MinTic)	4,714285714	10	2	2
I006	Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo, análisis y seguimiento de alertas y/o recomendaciones que soporte la metodología diseñada.	3,928571429	9	1	1
I009	Definición de los acuerdos de nivel de servicio SLA y acuerdos operacionales de TI	4	4	1	5
I012	Diseño e implementación de una plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión de la DPC (Mapa Defensorial).	3,428571429	10	1	3
I013	Plan de adquisición de servicios, infraestructura y software.	5,285714286	10	7	10
I014	Diseño e implementación de la Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TIC, con un enfoque en gestión por resultados, asimilación del MGDR y TIC.	6,571428571	10	10	10
I015	Diseño e implementación de un piloto para fortalecer la coordinación institucional con la PGN y las Personerías.	8,714285714	10	7,5	10
I016	Diseño e implementación de un modelo de atención de requerimientos ciudadanos con base en el diagnóstico realizado.	7,857142857	10	2	10
I017	Diseño, implementación y evaluación de una estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial.	5,428571429	10	1,5	10
I021	Actualización del SGSI	3	7	1	3
I022	Diseño e implementación de un sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.	6,285714286	8	10	10
I023	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento en defensoría pública diseñada e implementada.	8,571428571	10	6	10

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

I024	Actualización de las Tablas de Retención Documental, abarcando el tiempo de retención de la información Digital en todos los procesos	7,142857143	4	0,75	5
I025	Implementación de una Mesa de servicios de TI que abarca todos los procesos.	4,571428571	10	1	10
I026	Actualización del proceso del proceso de Gestión de TI, que incluya la caracterización y la estructura funcional del área.	2,857142857	5	1	2
I027	Elaboración del inventario de activos de información de la entidad.	3,428571429	3	1,5	10
I028	Implementar un procedimiento de TI para la administración y control en la activación y/o desactivación del personal de la entidad.	2,428571429	3	1	2
I029	Actualización del plan de comunicaciones de la entidad.	2,714285714	2	1	2
I030	Actualización del PAA de la entidad, incluyendo todas las actividades que se realicen en el área de TI.	6,571428571	8	1	1
I031	Actualizar el plan de capacitación de la entidad.	3,142857143	5	1,5	1
I033	Integración al Portal Único del Estado Colombiano www.gov.co	5	7	2,5	1
I034	Establecimiento de la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas de la gestión Defensorial y realizar la encuesta de percepción tanto a agentes públicos y privados como a la ciudadanía.	4,571428571	6	9	7

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

A continuación, se muestran los resultados de la valoración combinando los tres criterios de priorización en el eje Y tenemos la Complejidad y el Costo y en el eje X el Valor Público vs Tiempo.

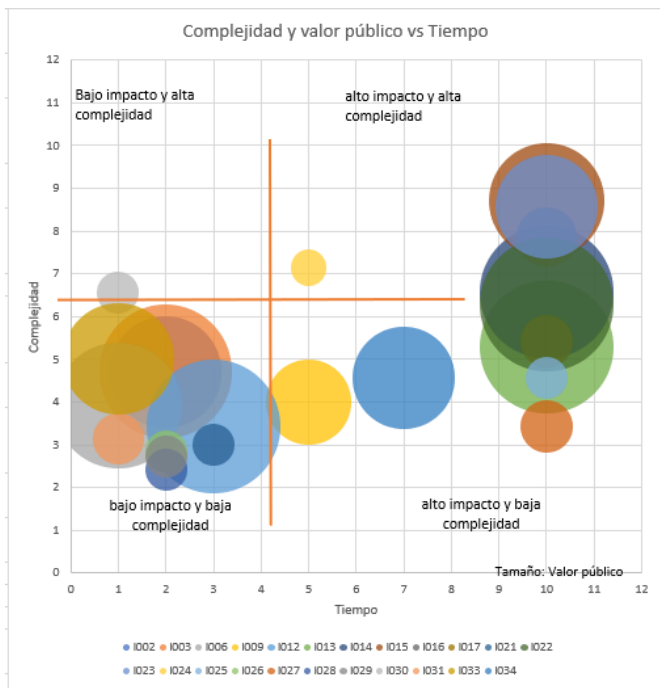


Ilustración 36. Complejidad y valor público vs Tiempo

La ilustración anterior muestra las iniciativas representadas en círculos de diferentes colores, en donde el tamaño del círculo es directamente proporcional al costo de la iniciativa y se encuentran distribuidas en cuatro cuadrantes que se describen a continuación:

- Cuadrante inferior izquierdo: se ubican las iniciativas de bajo impacto y baja complejidad.
- Cuadrante superior izquierdo: se ubican las iniciativas de bajo impacto y alta complejidad.
- Cuadrante superior derecho: se ubican las iniciativas de alto impacto y alta complejidad.
- Cuadrante inferior derecho: se ubican las iniciativas de alto impacto y baja complejidad.

Las iniciativas de mayor prioridad son las que están situadas en el cuadrante inferior derecho y de menor tamaño; mostrando iniciativas de alto impacto, baja complejidad a un costo bajo. Las iniciativas de menor prioridad son las que están situadas en el cuadrante superior izquierdo y de mayor tamaño; mostrando iniciativas de bajo impacto, alta complejidad y un costo alto. Por lo tanto, se listan las iniciativas en orden de Prioridad:

- IT027. Elaboración del inventario de activos de información de la entidad.
- IT025. Implementación de una Mesa de servicios de TI que abarca todos los procesos.
- IT017. Diseño, implementación y evaluación de una estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial.
- IT013. Plan de Adquisición de servicios, infraestructura y software

- IT034. Establecimiento de la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas de la gestión Defensorial y realizar la encuesta de percepción tanto a agentes públicos y privados como a la ciudadanía.
- IT009. Definición de los acuerdos de nivel de servicio SLA y acuerdos operacionales de TI
- IT023. Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento en defensoría pública diseñada e implementada.
- IT014. Diseño e implementación de la Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TIC, con un enfoque en gestión por resultados, asimilación del MGDR y TIC.
- IT016. Diseño e implementación de un modelo de atención de requerimientos ciudadanos con base en el diagnóstico realizado.
- IT015. Diseño e implementación de un piloto para fortalecer la coordinación institucional con la PGN y las Personerías.
- IT021. Actualización del SGSI
- IT024. Actualización de las Tablas de Retención Documental, abarcando el tiempo de retención de la información Digital en todos los procesos
- IT028. Implementar un procedimiento de TI para la administración y control en la activación y/o desactivación del personal de la entidad.
- IT029. Actualización del plan de comunicaciones de la entidad.
- IT026. Actualización del proceso del proceso de Gestión de TI, que incluya la caracterización y la estructura funcional del área.
- IT031. Actualizar el plan de capacitación de la entidad.
- IT012. Diseño e implementación de una plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión de la DPC (Mapa Defensorial).
- IT003. Diseñar el Modelo de Arquitectura Digital de Referencia para la Defensoría del Pueblo
- IT002. Políticas de Tecnologías de Información
- IT006. Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo, análisis y seguimiento de alertas y/o recomendaciones que soporte la metodología diseñada.
- IT030. Actualización del PAA de la entidad incluyendo todas las actividades que se realicen en el área de TI.
- de Colombia cumpliendo las políticas y lineamientos de Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (MinTic)
- IT027. Elaboración del inventario de activos de información de la entidad.
- IT033. Integración al Portal Único del Estado Colombiano www.gov.co

En el Anexo No.7 se encuentra la calificación de los criterios antes mencionados, para cada iniciativa, y el resultado de la priorización aplicando dichos criterios.

Cada una de las iniciativas y gastos de operación identificados mencionadas anteriormente, cuentan con sus fichas de iniciativa de inversión y fichas de Gasto de operación, las cuales se encuentran alineadas con los objetivos estratégicos de TI, Recursos, área líder, fecha de inicio y finalización estimada. Las fichas completas las puede encontrar en el anexo No.10.

Tabla 40. Extracto Ficha de iniciativa de inversión IT013

Ficha de Iniciativa Inversión IT013	
Nombre	Plan de Adquisición de servicios, infraestructura y software.
Descripción	Elaboración y aprobación del Plan anual de Adquisición de servicios, infraestructura y software.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI07
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$256.357.000
Área líder	Secretaría General
Fecha Inicio estimada	ene-21
Fecha Fin estimada	dic-21

Tabla 41. Ficha de Gasto y operación GO-002

Ficha de Gasto Operación GO-002	
Nombre	Servicio de office 365 y ATP
Descripción	Suscripción anual de open gobierno para el servicio de office 365 y ATP por el término de un (1) año contados a partir de la fecha de culminación de la última suscripción adquirida por la entidad
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$4.402.000.000
Fecha Inicio estimada	may-20
Fecha Fin estimada	dic-24

10.6 Proyección de presupuesto área TI

En esta sección, se presentan los recursos asignados para las iniciativas de transformación y Gastos de Operación en ejecución 2020 y la proyección 2021 - 2024. Los datos presentados en la siguiente tabla establecen el dominio presupuestal que debe planear Gestión de TI en el proceso de entrada en vigor del presente plan. Las cifras son presentadas en millones de pesos colombianos.

Se presenta el Catálogo de Gastos de Operación, proyectando los costos que tendrá el área de TI en los próximos 4 años.

Tabla 42. Catálogo de GO

Catálogo de gastos sobre la operación				
ID	Nombre	Tiempo total estimado Años	Costo estimado inversión anual	Costo estimado inversión total
GO-001	Sistema de Información Administrativo y Financiero SIAF.	4	\$ 160.000.000	\$ 640.000.000
GO-002	Servicio de office 365 y ATP	4	\$ 1.100.500.000	\$ 4.402.000.000
GO-003	Central telefónica ip	4	\$ 345.000.000	\$ 1.380.000.000
GO-004	Mantenimiento plataforma de Servidores	4	\$ 80.000.000	\$ 320.000.000
GO-005	Mantenimiento plataforma Periféricos	4	\$ 80.000.000	\$ 320.000.000
GO-006	Conectividad	4	\$ 985.000.000	\$ 3.940.000.000
GO-007	Productos Oracle	4	\$ 44.360.000	\$ 177.440.000
GO-008	Mantenimiento UPS	4	\$ 50.000.000	\$ 200.000.000
GO-009	Equipos de Computo	4	\$ 552.716.646	\$ 2.210.866.584
GO-010	Licenciamiento ArcGIS	4	\$ 143.285.000	\$ 573.140.000
GO-011	Microsoft Azure	4	\$ 300.001.650	\$ 1.200.006.600
GO-012	Sistema de información Strategos®	4	\$ 29.000.000	\$ 116.000.000
GO-013	Certificación Digital SIAF	4	\$ 10.100.000	\$ 40.400.000
GO-014	Licencia Informix	4	\$ 270.000.000	\$ 1.080.000.000

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

A continuación, se presenta la planeación de los recursos financieros “presupuesto” de las iniciativas de TI de la Defensoría del Pueblo, incluyendo las iniciativas de la política de Gobierno Digital. Además de priorizaron las victorias tempranas de la entidad como las iniciativas con menor costo, menor complejidad y mayor valor público.

Tabla 43. Presupuesto iniciativas

ID	Nombre Iniciativa	Tiempo total estimado Meses	Costo promedio año	Costo estimado inversión total 2021-2024
IT001	Construcción y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.	12	\$13.750.000	\$ 55.000.000
IT002	Políticas de Tecnologías de Información	3	\$8.400.000	\$ 33.600.000

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

IT003	Diseño del Modelo de Arquitectura Digital de Referencia	5	\$39.000.000	\$ 156.000.000
IT004	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR)	13	\$517.500.000	\$ 2.070.000.000
IT005	Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones	14	\$162.500.000	\$ 650.000.000
IT006	Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo	6	\$17.453.333	\$ 69.813.331
IT007	Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos	30	\$390.000.000	\$ 1.560.000.000
IT008	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	16	\$387.821.472	\$ 1.551.285.886
IT009	Acuerdos de nivel de servicio SLA y Acuerdos operacionales de TI	3	\$8.250.000	\$ 33.000.000
IT010	Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica.	12	\$82.800.000	\$ 331.200.000
IT011	Sistema Integrado para la Gestión Defensorial	10	\$17.453.333	\$ 69.813.331
IT012	Plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión.	10	\$18.010.688	\$ 72.042.750
IT013	Plan de Adquisición de servicios, infraestructura y software.	12	\$64.093.750	\$ 256.375.000
IT014	Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TIC	24	\$841.407.014	\$ 3.365.628.055
IT015	Diseño e implementación de un piloto de interoperabilidad.	15	\$158.179.206	\$ 632.716.825
IT016	Modelo de atención de requerimientos ciudadanos	22	\$30.187.500	\$ 120.750.000
IT017	Estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención	12	\$46.057.500	\$ 184.230.000
IT018	Modelo para la gestión preventiva de la Defensoría del Pueblo de Colombia	14	\$172.500.000	\$ 690.000.000
IT019	Servicio de Digiturno	4	\$49.999.988	\$ 199.999.950
IT020	Rediseño e implementación del portal web.	14	\$94.185.000	\$ 376.740.000
IT021	Actualización del SGSI	3	\$8.375.000	\$ 33.500.000
IT022	Sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.	14	\$162.500.000	\$ 650.000.000
IT023	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento.	16	\$172.000.000	\$ 688.000.000

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

IT024	Actualización de las Tablas de Retención Documental	6	\$7.250.000	\$ 29.000.000
IT025	Mesa de servicios de TI.	48	\$5.250.000	\$ 21.000.000
IT026	Actualización del proceso de Gestión de TI.	4	\$1.725.000	\$ 6.899.999
IT027	Inventario de activos de información.	12	\$25.695.000	\$ 102.780.000
IT028	Procedimiento de TI para la administración del personal de la entidad.	4	\$2.750.000	\$ 11.000.000
IT029	Actualización del plan de comunicaciones de la entidad.	2	\$5.600.000	\$ 22.400.000
IT030	Actualización del PAA	3	\$14.850.000	\$ 59.400.000
IT031	Actualización el plan de capacitación de la entidad.	2	\$5.600.000	\$ 22.400.000
IT032	Plan de recuperación ante eventos y de continuidad.	6	\$18.750.000	\$ 75.000.000
IT033	Integración al Portal Único del Estado Colombiano www.gov.co	2	\$5.000.000	\$ 20.000.000
IT034	Establecimiento de la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas.	12	\$552.000.000	\$ 2.208.000.000
Total				\$ 16.427.575.127

La tabla anterior incluye la proyección presupuestal de la ejecución del PETI, teniendo en cuenta las iniciativas de transformación de TI que conforman los proyectos y los gastos de operación del área de Gestión de TI. El crecimiento en la inversión de TI se debe fortalecer para evolucionar en la transformación digital de la Defensoría del pueblo. La proyección completa y detallada se encuentra el Anexo No.8.

10.7 Plan maestro o Mapa de Ruta

Se construyó una Hoja de Ruta a partir de las iniciativas de Transformación descritas en el capítulo 10.2., la priorización que se dio a cada una, así como las iniciativas de la Política de Gobierno Digital y los gastos sobre la operación, generando una seria ordenada para la ejecución de los proyectos de la Defensoría del pueblo en materia de TI, los cuales irán alineados con el plan anual de adquisiciones e inversiones y todas las iniciativas antes mencionadas durante la ejecución del PETI 2021-2024.

A continuación, se plantean los lineamientos dados por la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI⁹ y que se tuvieron en cuenta:

- Las iniciativas con menor costo, menor complejidad y mayor valor público serán las victorias tempranas para la Defensoría del Pueblo y para las iniciativas con mayor costo, mayor complejidad y menor valor público se deberá evaluar la viabilidad de implementación.
- Las iniciativas de inversión planeadas con mayor prioridad se ubican en la parte superior del cuadrante y las de menor prioridad en la parte inferior. Los proyectos que ya se encuentran en ejecución se incluyen resaltados con un color diferente.
- Se debe realizar la proyección de estos gastos durante el periodo del PETI.
- Se incluyen los planes de la Política de Gobierno Digital.

		Proyectos					
		Presupuesto		2020	2021	2022	2023
Área Líder	ID	Nombre de proyecto					
Iniciativas de transformación	Gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones	IT001	Construcción y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.	\$40M	\$15M		
		IT002	Políticas de Tecnologías de Información		\$34M		
		IT009	Acuerdos de nivel de servicio SLA y Acuerdos operacionales de TI		\$33M		
		IT021	Actualización del SGSI		\$34M		
		IT027	Inventario de activos de información.		\$103M		
		IT028	Procedimiento de TI para la administración del personal de la entidad.			\$11M	
		IT032	Plan de recuperación ante eventos y de continuidad.			\$75M	
		IT033	Integración al Portal Único del Estado Colombiano				\$156M
	Planeación	IT011	Sistema Integrado para la Gestión Defensorial	\$14M	\$56M		
	Secretaría General	IT004	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR)	\$1M	\$1.683M		

⁹ <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-15031.html>

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

	IT005	Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones	\$197 M	\$148M		
	IT007	Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos	\$156 M	\$624M	\$624M	\$156M
	IT008	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	\$388 M	\$1.163M		
	IT010	Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica.	\$55M	\$276M		
	IT018	Modelo para la gestión preventiva de la Defensoría del Pueblo de Colombia	\$230 M	\$460M		
	IT019	Servicio de Digiturno	\$99M	\$100M		
	IT020	Rediseño e implementación del portal web.	\$54M	\$322M		
	IT014	Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TIC	\$561 M	\$1.683M	\$1.122 M	
	IT003	Diseño del Modelo de Arquitectura Digital de Referencia				\$156M
	IT006	Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo			\$46M	\$23M
	IT012	Plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión.		\$72M		
	IT013	Plan de Adquisición de servicios, infraestructura y software.		\$256M		
	IT015	Diseño e implementación de un piloto de interoperabilidad.	\$295 M	\$337M		
	IT016	Modelo de atención de requerimientos ciudadanos.		\$38M	\$66M	\$16M
	IT017	Estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención.	\$92M	\$92M		
	IT022	Sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.		\$279M	\$371M	
	IT023	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento.	\$258 M	\$430M		
	IT025	Mesa de servicios de TI.			\$21M	
	IT034	Establecimiento de la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas.	\$385 M	\$540M		
Gestión Documental	IT024	Actualización de las Tablas de Retención Documental			\$29M	
Planeación	IT030	Actualización del PAA		\$59M		
Direccionamiento Estratégico	IT026	Actualización del proceso de Gestión de TI.		\$7M		
Comunicaciones	IT029	Actualización del plan de comunicaciones de la entidad.		\$22M		
	IT031	Actualización el plan de capacitación de la entidad.		\$22M		

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

En ejecución
Planeada

Tabla 44.Presupuesto PETI

Proyecto	Proyectos en ejecución 2020	2021	2022	2023	2024	Total
Iniciativas de Transformación	\$2.825M	\$8.888M	\$2.365M	\$507M	\$0M	\$14.585M
Gastos de Operación	\$2.955M	\$4.244M	\$4.244M	\$4.244M	\$4.244M	\$19.931M
Total Periodo	\$5.780M	\$13.132M	\$6.609M	\$4.751M	\$4.244M	\$34.516M

Nota. Elaboración propia

La hoja de ruta construida con las iniciativas de transformación priorizadas y los gastos de operación, representan una inversión total de \$34.516.000.000 que se ejecutaran en el periodo 2021 - 2024, presupuesto que incluye los proyectos que se encuentran en ejecución en el segundo semestre de 2020 y los gastos de operación del mismo año.

11. Plan de Comunicaciones del PETI

PMBOKGuideSixthEd_SPA (2017) explica el plan de comunicaciones como “El proceso de desarrollar un enfoque y un plan apropiado para las actividades de comunicación del proyecto basados en las necesidades de información de cada interesado o grupo, en los activos de la organización disponibles y las necesidades del proyecto” (p. Sec10:396).

El grupo de Gestión de Tecnologías de la Información tiene como instrumento de apoyo el uso del plan de comunicaciones del PETI, para divulgar a los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo y a todos los interesados, como se va a transformar tecnológicamente la entidad a través de los diferentes proyectos, estrategias, iniciativas y políticas de TI, plasmados en el Plan Estratégico de TI. Dicho plan de comunicaciones definido debe estar alineado, ajustado y socializado con la oficina de comunicaciones e imagen institucional de la entidad, esto en busca del cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y de TI. Para construir el plan de comunicaciones se debe identificar los interesados, los canales de comunicación, mensajes y los responsables.

Se define como responsables a el Grupo de Gestión de TI y a la oficina de comunicaciones e imagen institucional.

11.1 Objetivo General

Proponer acciones y estrategias que faciliten la difusión y apropiación del PETI 2021 - 2024 de la Defensoría del Pueblo.

11.2 Interesados:

Se define como todas aquellas personas o grupos impactados por el PETI, la identificación de estos interesados es esencial para la elaboración del plan de comunicaciones, puesto que se determina a quien se va a comunicar, con qué frecuencia, que se va a comunicar, a través de que medio o canal. A continuación, se identifican los interesados:

- Internos: Servidores públicos y contratistas de la Defensoría del Pueblo, Directivos, Grupo de Construcción del PETI, Grupo Gestión TIC, Oficina de Comunicaciones y Líderes de las áreas Misionales y administrativas.
- Externos: Usuarios de los diferentes servicios que ofrece la entidad.

11.3 Canales de Comunicación y/o difusión:

Se define como el medio por el cual se transmite el mensaje establecido en el plan de comunicaciones a los interesados internos y externos. A continuación, se identifican los canales de comunicación.

Tabla 45. Identificación de los canales

Canal	Tipo de Información	Responsable
Correo Electrónico	Información de utilidad para los interesados internos	Gestión de TI
Memorando	Información de utilidad para los interesados internos	Gestión de TI
Intranet	Información de utilidad para los interesados internos	Oficina de Comunicaciones e imagen institucional
Página Web	Información de utilidad para los interesados internos y externos	Oficina de Comunicaciones
Videoconferencias (Teams)	Reuniones y capacitaciones	Gestión de TI
Red social interna Yammer	Información de utilidad para los interesados internos	Gestión de TI, Oficina de Comunicaciones

Nota. Elaboración propia. Adaptado del PMBOKGuideSixthEd_SPA 2017

11.4 Mensajes

Se define como la idea principal de lo que se quiere comunicar, dirigido a los interesados identificados. A continuación, se establecen los mensajes de acuerdo con los interesados identificados anteriormente.

Tabla 46. Plan de Comunicaciones

Plan de comunicación del PETI					
Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
Creación de la imagen del PETI	Grupo de construcción del		Imagen	Grupo de Gestión de TI	Única

	PETI y Oficina de Comunicaciones			Oficina de comunicaciones e imagen institucional	
Divulgación de la imagen del PETI	Todos los Interesados	Correo electrónico - Intranet - Yammer Página Web	Imagen/ Publicación	Grupo de Gestión de TI	Única
			Imagen/ Publicación	Oficina de comunicaciones e imagen institucional	
Presentación del PETI	Directivos, Secretario General, Líderes de las Áreas Misionales y administrativas	Presencial	Reunión Ejecutiva	Grupo de Gestión de TI y Grupo de construcción del PETI	Única
Reunión contextualización del PETI	Todos los Interesados	Teams	Presentación	Grupo de Gestión de TI y Grupo de construcción del PETI	Única
Divulgación de las iniciativas del PETI	Todos los Interesados	Presencial / Teams	Reunión Ejecutiva	Grupo de construcción del PETI	Única
Seguimiento a las Iniciativas del PETI	Todos los Interesados	Correo electrónico - Intranet - Yammer	Memorando / Publicación	Grupo de Gestión de TI	Trimestral
Avance de las Iniciativas del PETI	Grupo de construcción del PETI	Presencial / Teams	Reunión Ejecutiva	Grupo de Gestión de TI y	Trimestral
Resultados del PETI	Todos los Interesados	Presencial / Teams / Publicación	Reunión Ejecutiva/ Memorando	Grupo de construcción del PETI	Al finalizar

Nota: Elaboración propia. Fuente: adaptado Instrumento contenido en la Guía para la Construcción del PETI G.ES.06

Anexos

BORRADOR

Caracterización de Sistemas de información y servicios internos								
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Tipo de aplicación	Tipo de sistema	Integración e interoperabilidad	estado de la interfaz
S12	VISION WEB ATQ	Atiende quejas y solicitudes enmarcadas dentro de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario.	Atención y trámite de Quejas, Promoción y Divulgación de Derechos Humanos, Recursos y Accion, Defensoría Pública, Recursos Judiciales, Para la Orientación y Asesoría de Victimas del Conflicto Armado Interno	Interno entidad	Web	Misional	orfeo	en producción
S13	VISION WEB SPOA	Es utilizado para gestionar el acceso a la justicia por parte de los acusados, Sistema Penal Oral Acusatorio. Registro y gestión de actividades de defensa publica, sistema de los defensores públicos.	Defensoría Pública	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S14	VISION WEB RAJ	Modulo que otorga funcionalidad para dar cubrimiento al litigio defensorial	Recursos y Acciones Judiciales, Defensoría Pública	Interno entidad	Web	Misional	orfeo	en producción

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

S15	VISION WEB PRECONSULTA / AREA NO PENAL	Atencion inicial a los usuarios y manejo del área no penal (civil-familia, laboral, administrativo)	Recursos y Acciones Judiciales, Defensoría Pública	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S16	VISION WEB RPG	Gestiona el Registro Nacional de acciones populares y de grupo.	Recursos y Acciones Judiciales	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S17	VISION WEB RAP	Registro Nacional de acciones populares y de grupo. (Sistema antiguo).	Recursos y Acciones Judiciales	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S18	VISION WEB PROMOCION Y DIVULGACIÓN	Sistema de registro de la Direccion nacional de Promoción y Divulgación	Promoción y Divulgación de Derechos Humanos	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S19	SISAT	Sistema de alertas tempranas, gestiona la información de eventos relacionados con el conflicto armado de manera previa. Montado bajo arquitectura de servicios	Para la Prevención de Riesgos de Violaciones de DDHH y DIH	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S20	SIJYP	Sistema de información justicia y paz, Registro de orientación y atención a las víctimas del conflicto armado.	Para la Orientación y Asesoría de Víctimas del Conflicto Armado Interno	Interno entidad	Web	Misional	visionWeb	en producción

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

		Realiza la gestión funcional de la delegada para la orientación y atención para las víctimas y realiza la gestión funcional de la coordinación para la representación judicial de las víctimas encabezada por la dirección nacional de defensoría pública.						
		Caracterización de víctimas						
S21	FUD	Formato Único de Declaración, obligación de la defensoría de cara a la unidad de víctimas. Capturador de información	Para la Orientación y Asesoría de Victimas del Conflicto Armado Interno	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S22	VISION (CLIENTE/SERVIDOR)	Consultas y reportes de la información que no está en Vision WEB En Defensoria publica solo tiene cubrimiento para la ley 906	Atención y trámite de Quejas, Recursos y Acciones Judiciales, Defensoría Pública	Interno entidad	Cliente/Servidor	Misional		en producción
S23	VISION ATQ (Stand Alone)	Consultas y reportes de la información que no está en Vision WEB	Atención y trámite de Quejas	Interno entidad	Stand Alone	Misional		en producción

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

S24	INCLUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES	Gestiona las quejas contra los defensores públicos en su actuar defensorial	Defensoría Pública	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S25	ProSeDHer	Políticas públicas, lleva las estadísticas de la parte misional de promoción y divulgación	Promoción y Divulgación de Derechos Humanos	Interno entidad	Web	Apoyo		en producción
S26	CORREO	Presta servicios transversales de autenticación para los aplicativos de VISION WEB, por seguridad nacional los correos deben residir en las entidades públicas (próxima ley).	Toda la entidad	Interno entidad	Web	Apoyo		en producción
S27	STRATEGOS	Gestión de la planeación estratégica, gestión de indicadores y el plan	Planeación	Interno entidad	Web	Direccionamiento estratégico		en producción
S28	SIID	Sistema de información de investigaciones disciplinarias, control disciplinario de los funcionarios de la defensoría (Veeduría) validar uso actual	Control Interno Disciplinario	Interno entidad	Web	Apoyo		en producción

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

S29	GESTIÓN DOCUMENTAL	Seguimiento a los documentos de la organización, ubicación física en repositorio Actualmente solo se almacenan los documentos de correspondencia	Subdirección Administrativa	Interno entidad	Web	Apoyo		en producción
S30	SIAF	Sistema administrativo y financiero	Subdirección Financiera, Subdirección Administrativa, Subdirección de Gestión del Talento Humano	Interno entidad	Stand Alone	Apoyo		en producción
S31	ORFEO	Gestión de hojas de vida de apoyo a la subdirección de talento humano	Subdirección de Gestión del Talento Humano	Interno entidad	Web	Apoyo		en producción
S32	PAGINA WEB	Página 100% informativa sobre la Defensoría del Pueblo, incluye servicios en línea	Comunicaciones	Interno entidad y externo	Web	Información Digital		en producción
S33	COGNOS	Reporteador enfocado a la construcción de cubos e inteligencia de negocios	Gestión de TIC	Interno entidad		Apoyo		en producción

Comentado [GR4]: Desactualizado

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

S34	SPSS	Reporteador en donde se configuran los cubos de información y se conecta a una página de Excel con la información de víctimas	Para la Orientación y Asesoría de Víctimas del Conflicto Armado Interno	Interno entidad		Apoyo		en producción
S35	Beneficios Tributarios	Sistema que permite Radicar solicitudes para obtener la deducción de la retención en la fuente	Subdirección Financiera, Subdirección Administrativa, Subdirección de Gestión del Talento Humano	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S36	DEFENDI	Inscribirse como aspirante a defensor público, gestionar el proceso de contratación y supervisión.	Defensoría Pública	Interno entidad	web	Información Digital		en producción
S37	INTRANET	Red interna de servicios e informativa	Comunicaciones	Interno entidad	Intranet-Web	Información Digital		en producción
S38	GESTOR DE INCIDENCIAS	Reporta procesos pertenecientes a la gestión de servicios de tecnologías de la información	Todas las áreas de la Entidad	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S39	COMISIONES	Solicitud de comisiones de servicio y/o desplazamiento	todas las áreas de la Entidad	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

S40	TRAMITES TALENTO HUMANO	Realizar trámites referentes a Bienes y renta y desprendibles.	Defensoría Pública	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S41	Tramites en línea Subdirección Financiera	Liquidación de honorarios e ingresos y retenciones	Subdirección Financiera, Subdirección Administrativa, Subdirección de Gestión del Talento Humano	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S42	Solicitud de Retiro de Cesantías CES-LINE	Tramite de retiro de Cesantías	Subdirección Financiera, Subdirección Administrativa, Subdirección de Gestión del Talento Humano	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S43	Certificación laboral Funcionarios y contratistas	Permite obtener en línea la certificación laboral a Funcionarios y contratistas	Subdirección de Gestión del Talento Humano	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S44	Inventario Individual	Acceso al inventario cargado al funcionario	Subdirección Financiera, Subdirección Administrativa, Subdirección de Gestión del Talento Humano	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S45	Consulta de radicados por correspondencia	Consultar radicados específicos del sistema ORFEO	Toda la entidad	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024								
	Activos de Información	Consulta de activos de Información que genera la entidad	Direccionamiento estratégico, Gestión de TIC, Delegas y Direcciones nacionales	Interno entidad	Intranet-Web	Apoyo		en producción
S47	RELATORIA DE ASUNTOS CONSTITUCIONALES		RAJ	Interno entidad	Web	Misional		en producción
S48	PQRSF	Servicios en Línea	Gestión documental, RUP, Gestión de TIC	Interno y externo	Web	Información Digital		en producción



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Anexo 2. Catálogo de Hallazgos y oportunidades_V.1.0

Id	Id del Servicio / Capacidad	Oportunidad/Hallazgo	Descripción del hallazgo	Impacto	Dominio
H01	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	H	Sub capacidad Defensoría Pública	Alto	Estrategia de TI
H02	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C01. Gestionar el Direccionamiento Estratégico	H	La estrategia de TI no se encuentra del todo alineada con la estrategia de la entidad.	Alto	Estrategia de TI
H03	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	Las metas de gestión de TI no se encuentran del todo relacionadas con las metas del sector	Alto	Estrategia de TI
H04	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	El portafolio de proyectos de TI no se encuentra debidamente documentado	Medio	Estrategia de TI
H05	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	H	Se encontraron algunas dependencias liderando proyectos de TI, que no se encuentran incluidos en el PETI	Medio	Estrategia de TI
H06	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C09.Gestionar servicios Administrativos	H	No es clara la toma de decisiones en las inversiones de tecnología, ni la existencia de casos de negocio.	Alto	Estrategia de TI
H07	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	No existe una metodología de TI para la adquisición y desarrollo, al interior de la entidad	Alto	Estrategia de TI
H08	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	Se requiere realizar una definición de roles y una estructura funcional del dentro del Grupo de TIC.	Medio	Estrategia de TI
H09	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Documentación desactualizada en todos los procesos TI, conforme a lineamientos establecidos por MINTIC	Alto	Estrategia de TI
H10	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Adquisición de Software e implementación de herramientas tecnológicas de acuerdo a las necesidades particulares de las áreas y procesos sin contar con el debido visto bueno del grupo de TI	Medio	Estrategia de TI
H11	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	Los parámetros e indicadores para evaluar y hacer seguimiento al cumplimiento de los proyectos tecnológicos, establecer el retorno de la inversión y la generación de valor de estos, no están bien definidos.	Medio	Estrategia de TI
H12	C01.Direccionamiento estratégico C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	La demanda de servicios y productos no planeados (urgencias), afecta la capacidad operativa y de gestión del área de TI	Alto	Estrategia de TI

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

H13	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	O	No se tiene suficiente personal especializado en tecnología para realizar los desarrollos y mantenimientos a los sistemas de información requeridos para la operación, la gestión documental, ni la seguridad de la información.	Medio	Gobierno de TI y Estrategia de TI
H14	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	O	Algunas actividades de TI no se ejecutan teniendo en cuenta el PAA	Medio	Gobierno de TI
H15	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	H	Las capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI; bajo los cuales se puede monitorear, evaluar y redirigir las TI no están claramente definidos.	Medio	Gobierno de TI
H16	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	O	No se estiman los recursos suficientes para gestionar contratos de soporte, mantenimiento y renovación de la Infraestructura tecnológica	Alto	Gobierno de TI
H17	C02. Gestionar las comunicaciones	H	Falta de conocimiento de los procedimientos y políticas de seguridad por parte de los funcionarios	Alto	Gobierno de TI
H18	C04. Gestionar el Talento Humano	H	No se cuenta con un procedimiento documentado para la notificación del retiro del personal para desactivar oportunamente los usuarios y accesos a los sistemas y servicios tecnológicos y de información	Medio	Gobierno de TI
H19	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	No está clara la metodología para planear, ejecutar y hacer seguimiento a los proyectos ni tampoco el responsable de estos en el interior del Grupo de TIC. No hay un gerente de proyectos al interior del grupo, tampoco está claramente definida la participación del Grupo de TIC en proyectos tecnológicos de otras áreas por lo que se evidencian esfuerzos aislados o proyectos independientes en otras áreas.	Medio	Gobierno de TI
H20	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Las funciones del Grupo de TIC se encuentran definidas en el nivel de apoyo, por lo cual deben actualizarse.	Alto	Gobierno de TI
H21	C01.Gestionar el Direccionamiento Estratégico	O	Existe sobrecarga de trabajo en los funcionarios del Grupo de TIC, que dificulta la gestión de TI. La planta de personal del Grupo de TIC es insuficiente tanto en el nivel central como en algunas regionales.	Alto	Gobierno de TI
H22	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	El servicio de TI soportado en uno o más procesos totalmente alineado depende de algunas personas.	Medio	Gobierno de TI
H23	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	No se tiene un inventario de activos de información completo, lo que dificulta saber la cantidad y calidad de los datos.	Medio	Gestión de Información

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

H24	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Actualmente la defensoría no cuenta con información precisa o documentación que permita identificar la infraestructura que da soporte a sus servicios de información.	Medio	Gestión de Información
H25	C08. Gestión Documental	H	No se establece ni se caracteriza en las tablas de Gestión Documental los periodos de retención de la información electrónica	Medio	Gestión de Información
H26	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Se tienen múltiples sistemas en infinidad de arquitecturas, varios tipos de bases de datos y lenguajes de programación, lo que dificulta el aprovechamiento y definición objetiva de los componentes de información.	Medio	Gestión de Información
H27	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Existe un plan básico de recuperación de desastres pero no existe un plan de continuidad del negocio de acuerdo a la normatividad MINTIC que asegura la seguridad de la información	Medio	Gestión de Información
H28	C01.Direccionamiento estratégico C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	Existen algunos procesos en la entidad que no están actualizados y dificultan la implementación de los sistemas de información	Medio	Sistemas de Información
H29	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	No se cuenta con una mesa de servicios de TI que este enfocada en abarcar todos los procesos de soporte que genera la defensoría y gestiona el grupo de tecnología.	Alto	Servicios Tecnológicos
H30	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Algunos sistemas y servicios de información no están integrados o no poseen interoperabilidad, lo cual genera una baja calidad de datos y/o duplicidad de datos.	Alto	Servicios Tecnológicos
H31	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	O	Existen oportunidades de mejora en el aseguramiento de los servicios de tecnología.	Medio	Servicios Tecnológicos
H32	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Se deben mejorar los procesos para mantener actualizados sus directorios de servicios de información, elementos de intercambio de información, gestión de servicios tecnológicos, y acceso a servicios en la nube.	Medio	Servicios Tecnológicos
H33	C01.Direccionamiento estratégico C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Es necesario establecer y ejecutar un plan de capacitación que fomente el uso y apropiación de las herramientas tecnológicas, los servicios de información y la seguridad	Alto	Uso y apropiación
H34	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	H	Actualmente no hay buenas prácticas en gestión de servicios de TI implementadas como Itil o Iso 20000, sin embargo y gracias a la gestión del Grupo de TIC las solicitudes de soporte son atendidas en el menor tiempo posible, pero como parte de ellas no se analiza no gestionan de manera adecuada los procesos de soporte no maduran.	Medio	Uso y apropiación

Anexo 3: Modelo Operativo_V1.0											
Capacidades				Modelo Operativo		Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Fase PHVA		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	(planear-hacer-verificar-Actuar)		ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
C01	Gestionar el Direccionamiento Estratégico	1	Realizar Definición del Plan Estratégico de la Entidad.	Planear		1	Estrategicos	1	Humanos, tecnológicos, financieros.	1	Defensor del pueblo secretario general Jefe Oficina de planeación
		2	Hacer Formulación, acompañamiento y seguimiento de planes.	Hacer							
		3	Diseñar, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad								
		4	Hacer Formulación y seguimiento de proyectos.								
		5	Identificar, analizar y formular las acciones necesarias para eliminar o mitigar las causas de las no conformidades, y/o las acciones de mejora detectadas en el proceso.	Verificar							
		6	Ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del proceso .	Actuar							
C02	Gestionar las comunicaciones	1	Diseñar el Plan de Comunicaciones de la entidad.	Planear		1	Estratégicos	1	Humanos, tecnológicos, financieros.	1	Jefe Oficina de Comunicaciones
		2	Ejecutar actividades definidas en el Plan de Comunicaciones	Hacer							
		3	Revisión de las actividades ejecutadas frente a las planeadas en el Plan de Comunicaciones	Verificar							
		4	Ejecutar las acciones preventivas, correctivas y de mejora	Actuar							

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

C03	Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	1	Formular el plan de integrado de acción estratégico y gestión operativa (PLIEGO)	Planear	1	Estratégicos	1	Humanos, tecnológicos, financieros.	1	Responsable Grupo de TIC Secretario General
		2	Formular, revisar y ajustar el plan estratégico de Tecnología de la Información (PETIC)							
		3	Definir y expedir las políticas en materia de TIC.							
		4	Generar los planes y cronogramas establecidos para la ejecución de actividades de acuerdo al Gobierno y la Planeación de TI.							
		5	Definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma.	Hacer						
		6	Diseñar la arquitectura y realizar el soporte y la gestión del ciclo de vida de los sistemas de información que facilitan y habilitan las dinámicas de la Entidad							
		7	Gestionar la infraestructura tecnológica que soporta las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en Defensoría del Pueblo.							
			Implementar el SGSI que garantice integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.							
		8	Definir la estrategia y mejores prácticas que apoyen la adopción de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) acorde al marco de Arquitectura TI.	Verificar						
		9	Monitorear, analizar, controlar e informar el avance y cumplimiento de los objetivos y de los requisitos de calidad del proceso de Gestión de TIC.							
10	Formular, ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del proceso.	Actuar								



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

04	Gestionar el Talento Humano	1	Planear las estrategias, metas y actividades para la gestión y administración del talento humano.	Planear	1	Apoyo	1	Financieros, Talento humano, Tecnológicos	1	Subdirector(a) de Gestión del Talento Humano
		2	Seleccionar de personal de acuerdo con la ley.	Hacer						
		3	Administrar historias laborales							
		4	Actualizar el manual específico de funciones por competencias laborales.							
		5	Administrar la planta de personal y tramitar las novedades de personal							
		6	Liquidar (seguridad social, vacaciones, licencias, permisos, incapacidades, etc.) la nómina para efectuar los pagos correspondientes.							
		7	Evaluar, analizar y retroalimentar el desempeño de los servidores públicos.							
		8	Realizar las capacitaciones programadas al personal de conformidad con las directrices institucionales y la normatividad legal.							
		9	Realizar las actividades de Bienestar Social y de Incentivos							
		10	Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.							
		11	Realizar solicitudes de servicios financieros							
		12	Realizar solicitudes de bienes y servicios administrativos							
		13	Realizar Requerimientos de Recursos Tecnológicos							
		14	Realizar solicitudes de Contratación							
		15	Tramite a solicitudes de información de gestión del proceso.							
		16	Medir y analizar los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad en el proceso	Verificar						



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

		17	Evaluar y analizar el cumplimiento del plan operativo estratégico, plan de acción anual y de mejoramiento.						
		18	Establecer las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.	Actuar					
C05	Gestionar las finanzas	1	Definir el Plan Estratégico de la Entidad Definición del Plan Acción Anual	Planear	1	Apoyo	1	Financieros, Talento humano, Tecnológicos	Subdirector Financiero
		2	Desagregación del Presupuesto emitido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Hacer					
		3	Solicitar PAC mensual						
		4	Registrar el ingreso del fondo para la defensa de intereses colectivos						
		5	Realizar pagos						
		6	Elaborar y presentar informes						
		7	Efectuar Seguimiento y medición del proceso (indicadores)	Verificar					
		8	Identificar, analizar y formular las acciones necesarias para eliminar o mitigar las causas de las no conformidades, y/o las acciones de mejora detectadas en el proceso.	Actuar					
		9	Ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del proceso.						
C06	Gestionar los servicios jurídicos	1	Elaborar Plan de Acción Anual	Planear	1	Apoyo	1	Financieros, Talento humano, Tecnológicos	1 Jefe Oficina Jurídica
		2	Estudio para recomendar la viabilidad de la conciliación.						
		3	Identificar las pretensiones del proceso jurídico						
		4	Identificar los procesos que mantienen los soportes documentales para los procesos jurídicos						
		5	Representar judicial y extrajudicial a la Defensoría del Pueblo	Hacer					

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

		6	Emitir conceptos jurídicos y brindar asesoría con fundamento en las disposiciones legales vigentes e internas de la Defensoría							
		7	Representar judicialmente a la entidad cuando es parte o vinculada en trámites de tutela							
		8	Revisar o proyectar según sea el caso actos administrativos como resoluciones, circulares, convenios, entre otros.	Verificar						
		9	Ejecutar las acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Actuar						
C07	Gestionar los servicios contractuales	1	Determinar la necesidad a contratar, elaborar los estudios y documentos previos requeridos para el proceso contractual.	Planear	1	Apoyo	1	Financieros, Talento humano, Tecnológicos	1	Secretario General
		2	Hacer Estudios previos y documentos previos. Contrato y documentos generales para la perfección, legalización y ejecución.	Hacer						
		3	Verificar Estudios y documentos previos, Pliego de condiciones, Contrato Registro Presupuestal y Póliza de Garantía Única, Actas de Inicio Solicitudes para inicio de actuaciones de imposición de multas, declaratorias de incumplimiento y caducidad de contrato, Solicitudes de Prórroga, adición y modificación del contrato, Actas de Liquidación, Actas de Cierre de expediente contractual	Verificar						
		4	Ejecutar las acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Actuar						
C08	Hacer Gestión documental	1	Planeación y generación de lineamientos para la gestión documental de la entidad, en cumplimiento del	Planear	1	Apoyo	1	Talento Humano(servidores públicos y contratistas de	1	Secretario General



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

		contexto administrativo, legal, funcional y técnico.					todos los procesos), Tecnológicos y Técnicos (Software, hardware, apoyos multimedia, Internet, correo electrónico, equipos y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA), Financieros		
		2 Recepcionar, registrar, radicar y distribuir las Comunicaciones Oficiales	Hacer						
		3 Organizar, transferir, disponer, preservar a largo plazo, y valorar los documentos y la información análoga y/o digital.							
		4 Realizar seguimiento y medición a la ejecución de las actividades técnicas y administrativas de la gestión documental	Verificar						
		5 Implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora	Actuar						
C09	Gestionar servicios Administrativos	1 Planear y generar lineamientos para la administración de los bienes y servicios a través: del plan anual de adquisiciones	Planear	1	Apoyo	1	1. Talento Humano: servidores públicos y contratistas. 2. Tecnológicos y Técnicos: Software, Hardware, Internet, Correo electrónico, y equipos. 3. Financieros.	1	Subdirector de Gestión de Servicios Administrativos.
		2 Hacer Plan Integrado de Acción Estratégica y Gestión Operativa - Plan de Acción Nivel Central.	Hacer						
		3 Planear Sistema ambiental de la defensoría del pueblo.	Planear						
		4 Administrar los bienes contabilizados de la entidad mediante la actualización del SIAF II con el fin de cubrir las necesidades de todas las dependencias de la entidad.	Hacer						
		5 Gestionar y/o administrar los servicios adquiridos por la entidad tales como: aseo y vigilancia	Hacer						
		6 Desarrollar acciones necesarias para el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y los recursos físicos de las diferentes dependencias y sedes de la Defensoría del Pueblo.	Hacer						



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

[illegible]



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Capacidades				Modelo Operativo							
Capacidades		Subcapacidades		Fase PHVA		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	(planear-hacer-verificar-Actuar)		ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
C10	Realizar evaluación seguimiento	1	Elaborar Plan General de Actividades Anuales del proceso de Evaluación y Seguimiento.	Planear		1	Evaluación	1	Físicos: Muebles, enseres y papelería. - Tecnológicos: Correo electrónico, Soporte Técnico, Desarrollo y/o Mejoramiento de Aplicativos, Equipos de cómputo. - Humanos: Talento Humano de la Oficina de Control Interno. - Financieros: Concepto de viáticos funcionarios OCI (gastos de alimentación, alojamiento y/o traslado en que incurran con motivo del desempeño de sus labores)	1	Jefe Oficina de Control Interno
		2	Realizar auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión.	Hacer							
		3	Hacer Seguimiento a los planes de mejoramiento de la Entidad.								
		4	Realizar Acompañamiento y/o asesoría a los procesos, dependencias y grupos								
		5	Realizar y ejecutar plan para el enfoque hacia la prevención								
		6	Seguimiento al Sistema de Control Interno - MECI.								
		7	Seguimiento a los riesgos de la Entidad.								
		8	Hacer Evaluación y Seguimiento a la gestión. Estado de cumplimiento y suficiencia de instrumentos de gestión (controles, resultados de la gestión, planes, indicadores, no conformes.								
		9	Atender a entes externos Consolidar información y generar planes de mejoramiento cuando aplique								
		10	Autoevaluar las actividades y gestión del proceso.	Verificar							
		11	Implementar acciones de mejoramiento para corregir desviaciones del proceso.	Actuar							
C11		1	Elaborar Plan de acción	Planear		1	Evaluación	1		1	

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

	Realizar Control Interno Disciplinario	2	Evaluar quejas y tramitar actuaciones disciplinarias por la realización de comportamientos constitutivos de faltas disciplinarias de los servidores públicos en la Defensoría del Pueblo	Hacer				Tecnologicos (Correo electrónico, Soporte Técnico, Desarrollo y/o Mejoramiento de Aplicativos, Equipos de computo), Fisicos (Puestos de trabajo, elementos de oficina), Humanos(Personal de planta)	Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario	
		3	Realizar medición y análisis de indicadores del proceso	Verificar						
		4	Establecer las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.	Actuar						
C12	Realizar Promoción y Divulgación	1	Elaboración del Plan Integrado de Acción Estratégica y Gestión Operativa	Hacer	1	Misionales	1	Humanos, técnicos, financieros y administrativos	1	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos.
		2	Fortalecimiento a la promoción y divulgación de derechos humanos en las Direcciones Nacionales, Defensorías Delegadas y Defensorías Regionales							
		3	Formación y Divulgación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario							
		4	Ejercicio de las funciones de Secretaría Técnica de las Mesas Departamentales y Nacional de Participación de Víctimas							
		5	Coordinación de la elaboración, publicación y distribución del material institucional							
		6	Selección y aplicación procesos técnicos material bibliográfico préstamo y distribución							
		7	Seguimiento al cumplimiento del Plan Integrado de Acción Estratégica y Gestión Operativa	Verificar						
		8	Establecimiento de las acciones de mejora.	Actuar						

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

C16	Gestionar Magistratura Moral	1	Establecer los asuntos que deban ser objeto de pronunciamiento.	Planear	1	Misionales	1	Talento Humano, recursos tecnológicos y recursos financieros	1	Vicedefensor del Pueblo
		2	Elaboración de los proyectos de Pronunciamiento.	Hacer						
		3	Emisión de los Pronunciamientos.	Hacer						
		4	Hacer seguimiento al impacto y/o cumplimiento de las recomendaciones y conceptos elaborados, así como a los resultados del proceso.	Verificar						
		5	Establecimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.	Actuar						

Anexo 4.Caracterización de Servicios_V1.0

Servicios					Caracterización de Servicios Externos Oferta Institucional										Canales					
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Correo Electrónico	Correspondencia	Telefónico	Gov.co	sistema de información	
S01	Representación Judicial o extrajudicial	Representar judicial o extrajudicialmente a quienes se encuentren en imposibilidad económica o social para proveerse por	Defensoría Pública	Ciudadanos, Extranjeros	241043	satisfecho	109	Medio	Bajo	Alto	60 min	Bajo	Si	X	X	X	X		X	

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

		ellos mismos la defensa de sus derechos, con el fin de garantizar pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad pública																
S02	Asesoría	Orientar e instruir al peticionario en el ejercicio y defensa de los derechos humanos, ante las autoridades competentes o antes las entidades de carácter privado, indicándole el contenido y alcance de sus derechos, las entidades a las que debe acudir, el trámite que debe seguir, y la respuesta que, de acuerdo con las obligaciones constitucionales y legales, debe garantizar la realización de sus derechos amenazados o conculcados.	ATQ, DP, RAJ, MINORIAS ETNIAS, MOVILIDAD HUMANAS, Víctimas del Conflicto Armado, Delegada de Mujer y Género	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.	182293	satisfecho	432	Bajo	Medio	Alto	30 min	Bajo	Si	X	X	X	X	X
S03	Atención y trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías	Atender y tramitar las manifestaciones de disconformidad, reclamación o denuncia sobre amenazas o vulneraciones de los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario y abogar por la solución de las mismas ante las autoridades y los	Atención y trámite de Quejas, Movilidad Humana	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.	91075	muy satisfecho	2067	Medio	Medio	Alto	40 min	Bajo	Si	X	X	X	X	X

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

		particulares que ejerzan funciones públicas o a quienes les haya encomendado la prestación de un servicio público. Además, brindar información sobre el registro de las peticiones que tramita y atiende la Defensoría del Pueblo, salvo aquella que se encuentra sometida a reserva constitucional o legal.																	
S04	Mediación Defensorial	Asistir a las partes de un conflicto, con el fin de contribuir a la comprensión y análisis de los problemas que están generando la disputa, identificar los derechos en riesgo de vulneración, encontrar alternativas de solución y lograr acuerdos que satisfagan las expectativas de realización de derechos de las partes. Conforme al principio de solidaridad social, la Defensoría	Defensoría Pública	Ciudadanos	10	satisfecho	6	Bajo	Bajo	Alto	60 min	Bajo	No	X	X	X	X		

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

S05	Coadyuvancia	Apoyar las peticiones que una persona, institución u organización ha hecho a las autoridades o a los particulares, cuando el interés perseguido por el peticionario sea legítimo y de cuya satisfacción dependa la vigencia y efectividad de los derechos humanos.	DEFENSOR DEL PUEBLO, RAJ	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.	452	satisfecho	20	Bajo	Bajo	Alto	30 min	Bajo	Si	X	X	X	X		
S06	Litigio defensorial	Interponer acciones de tutela, cumplimiento, populares y de grupo, mecanismos de búsqueda urgente de personas, habeas corpus, acciones públicas en defensa de la Constitución, de la Ley y del interés general o particular.	DNDP, RAJ, Víctimas del Conflicto Armado	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.	61343	muy satisfecho	58	Bajo	Medio	Alto	60 min	Bajo	No	X	X	X	X		x
S07	Administración del Fondo para la Defensa de los Derechos e intereses colectivos	Evaluar las solicitudes de financiación relacionadas con la presentación de las acciones populares o de grupo, la consecución de pruebas y los demás gastos en que pueda incurrir al adelantar el proceso; pagar las indemnizaciones individuales a los beneficiarios de las acciones de grupo que acojan las pretensiones de la demanda; y administrar el	RAJ	Ciudadanos	287	muy satisfecho	2	Bajo	Bajo	Medio		Bajo	Si	X	X	X	X		

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

		Registro Público de Acciones Populares y de Grupo.																	
S08	Capacitación y formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.	Formar y capacitar en Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Acuerdo de Paz con enfoque diferencial a los servidores públicos, veedores ciudadanos, educadores y/o formadores, población perteneciente a grupos de especial protección constitucional y comunidad en general.	Todas las áreas	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.	5609	muy satisfecho	2	Medio	Medio	Alto	60 min	Bajo	Si	X	X	X	X		
S09	Consulta, préstamo y distribución de publicaciones en derechos humanos y derecho internacional humanitario	Ofrecer el servicio de consulta, préstamo y/o distribución de documentos, libros, revistas y publicaciones relacionadas con los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	promoción y Divulgación	Ciudadanos	1300	satisfecho	0	Medio	Bajo	Medio	10 min	Bajo	No	X	X	X	X		



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

S10	Advertencia a las autoridades competentes sobre posibles violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.	Prevenir acciones de vulneración de derechos humanos e infracciones al DIH y fortalecer capacidades de las organizaciones e individuos para la exigibilidad y garantía de derechos.	Todas las áreas	Ciudadanos, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.	600	satisfecho	0	Medio	Medio	Alto		Bajo	No	X	X	X	X		
S11	Inscripción en el registro nacional de aspirantes a defensores públicos	Inscribirse como aspirante a defensor público, con el fin de prestar el servicio de defensoría pública en favor de las personas que lo requieren para asumir su asistencia y representación judicial y garantizar el pleno e igual acceso a la administración de justicia.	Dirección Nacional de Defensoría Pública	Ciudadano	10000	satisfecho	0	Bajo	Bajo	Medio	30 min	Bajo	Si						X

Anexo 5.. Ficha de los Servicios_V0.1

Ficha del Servicio	
ID	S01
Nombre del servicio	Representación Judicial o extrajudicial
Descripción del servicio	Representar judicial o extrajudicialmente a quienes se encuentren en imposibilidad económica o social para proveerse por ellos mismos la defensa de sus derechos, con el fin de garantizar pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad pública

Ficha del Servicio	
ID	S02
Nombre del servicio	Asesoría
Descripción del servicio	Orientar e instruir al peticionario en el ejercicio y defensa de los derechos humanos, ante las autoridades competentes o antes las entidades de carácter privado, indicándole el contenido y alcance de sus derechos, las entidades a las que debe acudir, el trámite que debe seguir, y la respuesta que, de acuerdo con las obligaciones constitucionales y legales, debe garantizar la realización de sus derechos amenazados o conculcados.



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Áreas que participan		Defensoría Pública	
Tipo de usuario		Ciudadanos, Extranjeros	
Subcapacidades asociadas		C11-2	
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	Medio	Nivel de criticidad	Bajo
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	Alto
# de solicitudes último año	241043	Tiempo promedio del ciclo del servicio	60 min
Nivel de satisfacción del servicio	satisfecho	Nivel de riesgo de corrupción	Bajo
# de PQR recibidas último año	109	Servicio en línea	Si
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA

Ficha del Servicio

Áreas que participan		ATQ, DP, RAJ, MINORIAS ETNIAS, MOVILIDAD HUMANAS, Víctimas del Conflicto Armado, Delegada de Mujer y Género	
Tipo de usuario		Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.	
Subcapacidades asociadas		C11-2, C10-03, C09-02	
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Medio
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	Alto
# de solicitudes último año	182293	Tiempo promedio del ciclo del servicio	30 min
Nivel de satisfacción del servicio	satisfecho	Nivel de riesgo de corrupción	Bajo
# de PQR recibidas último año	432	Servicio en línea	Si
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA

Ficha del Servicio



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

ID	S03		
Nombre del servicio	Atención y trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías		
Descripción del servicio	Atender y tramitar las manifestaciones de disconformidad, reclamación o denuncia sobre amenazas o vulneraciones de los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario y abogar por la solución de las mismas ante las autoridades y los particulares que ejerzan funciones públicas o a quienes les haya encomendado la prestación de un servicio público. Además, brindar información sobre el registro de las peticiones que tramita y atiende la Defensoría del Pueblo, salvo aquella que se encuentra sometida a reserva constitucional o legal.		
Áreas que participan	Atención y trámite de Quejas, Movilidad Humana		
Tipo de usuario	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.		
Subcapacidades asociadas	C11-2		
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	Medio	Nivel de criticidad	Medio
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	Alto

ID	S06		
Nombre del servicio	Litigio defensorial		
Descripción del servicio	Interponer acciones de tutela, cumplimiento, populares y de grupo, mecanismos de búsqueda urgente de personas, habeas corpus, acciones públicas en defensa de la Constitución, de la Ley y del interés general o particular.		
Áreas que participan	DNDP, RAJ, Víctimas del Conflicto Armado		
Tipo de usuario	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.		
Subcapacidades asociadas	C11-2		
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	Bajo	Nivel de criticidad	Medio
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	Alto



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

# de solicitudes último año	91075	Tiempo promedio del ciclo del servicio	40 min
Nivel de satisfacción del servicio	muy satisfecho	Nivel de riesgo de corrupción	Bajo
# de PQR recibidas último año	2067	Servicio en línea	Si
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Ficha del Servicio	
ID	S04
Nombre del servicio	Mediación Defensorial
Descripción del servicio	Asistir a las partes de un conflicto, con el fin de contribuir a la comprensión y análisis de los problemas que están generando la disputa, identificar los derechos en riesgo de vulneración, encontrar alternativas de solución y lograr acuerdos que satisfagan las expectativas de realización de derechos de las partes. Conforme al principio de solidaridad social, la Defensoría
Áreas que participan	Defensoría Pública
Tipo de usuario	Ciudadanos
Subcapacidades asociadas	C11-2

# de solicitudes último año	61343	Tiempo promedio del ciclo del servicio	60 min
Nivel de satisfacción del servicio	muy satisfecho	Nivel de riesgo de corrupción	Bajo
# de PQR recibidas último año	58	Servicio en línea	No
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA

Ficha del Servicio	
ID	S05
Nombre del servicio	Coadyuvancia
Descripción del servicio	Apoyar las peticiones que una persona, institución u organización ha hecho a las autoridades o a los particulares, cuando el interés perseguido por el peticionario sea legítimo y de cuya satisfacción dependa la vigencia y efectividad de los derechos humanos.
Áreas que participan	DEFENSOR DEL PUEBLO, RAJ
Tipo de usuario	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.
Subcapacidades asociadas	C11-2



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	en producción	Nivel de criticidad	0
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	0
# de solicitudes último año	Web	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de satisfacción del servicio	Direccionamiento estratégico	Nivel de riesgo de corrupción	0
# de PQR recibidas último año	0	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Ficha del Servicio	
ID	S07
Nombre del servicio	Administración del Fondo para la Defensa de los Derechos e intereses colectivos

Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	0	Nivel de criticidad	0
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	0
# de solicitudes último año	0	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de satisfacción del servicio	0	Nivel de riesgo de corrupción	0
# de PQR recibidas último año	0	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Ficha del Servicio	
ID	S08
Nombre del servicio	Capacitación y formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Descripción del servicio	Evaluar las solicitudes de financiación relacionadas con la presentación de las acciones populares o de grupo, la consecución de pruebas y los demás gastos en que pueda incurrir al adelantar el proceso; pagar las indemnizaciones individuales a los beneficiarios de las acciones de grupo que acojan las pretensiones de la demanda; y administrar el Registro Público de Acciones Populares y de Grupo.		
Áreas que participan	RAJ		
Tipo de usuario	Ciudadanos		
Subcapacidades asociadas	C11-2		
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	0	Nivel de criticidad	0
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	0
# de solicitudes último año	0	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de satisfacción del servicio	0	Nivel de riesgo de corrupción	0
# de PQR recibidas último año	0	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino

Descripción del servicio	Formar y capacitar en Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Acuerdo de Paz con enfoque diferencial a los servidores públicos, veedores ciudadanos, educadores y/o formadores, población perteneciente a grupos de especial protección constitucional y comunidad en general.		
Áreas que participan	Defensor del Pueblo Dirección Nacional Promoción y Divulgación de DDHH y DIH, Delegada para la Movilidad Humana, Grupos Étnicos, SAT, Delegada para la atención y orientación a Víctimas del Conflicto Armado, Delegada de Mujer y asuntos Genero, Delegada para los derechos agrarios y de la tierra.		
Tipo de usuario	Ciudadanos, Extranjeros, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.		
Subcapacidades asociadas	C11-2		
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	0	Nivel de criticidad	0
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	0
# de solicitudes último año	0	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de satisfacción del servicio	0	Nivel de riesgo de corrupción	0
# de PQR recibidas último año	0	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Ficha del Servicio			
ID	S09		
Nombre del servicio	Consulta, préstamo y distribución de publicaciones en derechos humanos y derecho internacional humanitario		
Descripción del servicio	Ofrecer el servicio de consulta, préstamo y/o distribución de documentos, libros, revistas y publicaciones relacionadas con los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario		
Áreas que participan	promoción y Divulgación		
Tipo de usuario	Ciudadanos		
Subcapacidades asociadas	C11-2		
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	0	Nivel de criticidad	0

NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Ficha del Servicio			
ID	S10		
Nombre del servicio	Advertencia a las autoridades competentes sobre posibles violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.		
Descripción del servicio	Prevenir acciones de vulneración de derechos humanos e infracciones al DIH y fortalecer capacidades de las organizaciones e individuos para la exigibilidad y garantía de derechos.		
Áreas que participan	Defensor del Pueblo Dirección Nacional Promoción y Divulgación de DDHH y DIH, Delegada para la Movilidad Humana, Grupos Étnicos, SAT, Delegada para la atención y orientación a Víctimas del Conflicto Armado, Delegada de Mujer y asuntos Género, Delegada para los derechos agrarios y de la tierra.		
Tipo de usuario	Ciudadanos, Instituciones públicas, Organizaciones civiles y no gubernamentales.		
Subcapacidades asociadas	C11-2		
Canales			
Canales	Todos los Ciudadanos		
Correo Electrónico	x		
Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	0	Nivel de criticidad	0



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	0
# de solicitudes último año	0	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de satisfacción del servicio	0	Nivel de riesgo de corrupción	0
# de PQR recibidas último año	0	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	0
# de solicitudes último año	0	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de satisfacción del servicio	0	Nivel de riesgo de corrupción	0
# de PQR recibidas último año	0	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Ficha del Servicio	
ID	S11
Nombre del servicio	Inscripción en el registro nacional de aspirantes a defensores públicos
Descripción del servicio	Inscribirse como aspirante a defensor público, con el fin de prestar el servicio de defensoría pública en favor de las personas que lo requieren para asumir su asistencia y representación judicial y garantizar el pleno e igual acceso a la administración de justicia.
Áreas que participan	Dirección Nacional de Defensoría Pública
Tipo de usuario	Ciudadano
Subcapacidades asociadas	C11-2
Canales	
Canales	Todos los Ciudadanos
Correo Electrónico	x



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Correspondencia	x		
Telefónico	x		
Presencial	x		
GOV.CO			
Variables			
Nivel de complejidad actual	0	Nivel de criticidad	0
Costo al ciudadano	0	Nivel de valor al ciudadano	0
# de solicitudes último año	0	Tiempo promedio del ciclo del servicio	0
Nivel de satisfacción del servicio	0	Nivel de riesgo de corrupción	0
# de PQR recibidas último año	0	Servicio en línea	0
Interoperabilidad			
Entidad pública	Información intercambiada	Sistema de información origen	Sistema de Información destino
NA	NA	NA	NA
Mejoras			
Elemento		Acción	

Anexo 6. Catálogo de iniciativas de Transformación_V0.1

Catálogo de iniciativas de transformación											
ID	Nombre Iniciativa	Descripción	Área Líder	ID Objetivos estratégicos TI	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado Meses	Costo estimado inversión total 2021-2024	ID Brechas	en curso	Costo promedio año	promedio tiempo

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

IT001	Construcción y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.	Construcción y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.	Gestión de TI	OETI01, OETI07,	Secretaría General Gestión de TI	12	\$ 55.000.000	B001, B002, B005	SI	\$13.750.000	11
IT002	Políticas de Tecnologías de Información	Elaboración de las políticas de Tecnologías de Información	Gestión de TI	OETI01, OETI07	Gestión de TI	3	\$ 33.600.000	B003	NO	\$8.400.000	11
IT003	Diseño del Modelo de Arquitectura Digital de Referencia	Diseñar el Modelo de Arquitectura Digital de Referencia para la Defensoría del Pueblo de Colombia cumpliendo las políticas y lineamientos de Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (MinTic)	Secretaría General	OETI03, OETI10,	Secretaría General Gestión de TI Defensoría Pública	5	\$ 156.000.000	B024	NO	\$39.000.000	11
IT004	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR)	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR) que incluirá los sistemas de planeación estratégica, presupuestación, monitoreo y evaluación.	Secretaría General	OETI04, OETI06, OETI10	Secretaría General Gestión de TI	13	\$ 2.070.000.000	B007, B021	SI	\$517.500.000	11
IT005	Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones	Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones incluyendo criterios de priorización, monitoreo y seguimiento poblacional, temático y territorial.	Secretaría General	OETI06, OETI10	Secretaría General Gestión de TI	14	\$ 650.000.000	B007	SI	\$162.500.000	11
IT006	Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo	Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo, análisis y seguimiento de alertas y/o recomendaciones que soporte la metodología diseñada.	Secretaría General	OETI06, OETI10	Secretaría General Gestión de TI	6	\$ 69.813.331	B030, B021	NO	\$17.453.333	11
IT007	Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos	Diseño e implementación de un Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos conforme a los lineamientos de MINTIC	Secretaría General	OETI02, OETI06, OETI10	Secretaría General Gestión de TI	30	\$ 1.560.000.000	B011,B013, B020,B022, B024	SI	\$390.000.000	11

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

IT008	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	Diseño e implementación de un modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional	Secretaria General	OETI06	Secretaria General Gestión de TI Atención y Trámite	16	\$ 1.551.285.886	B033	SI	\$387.821.472	11
IT009	Acuerdos de nivel de servicio SLA y Acuerdos operacionales de TI	Definición de los acuerdos de nivel de servicio SLA y acuerdos operacionales de TI	Gestión de TI	OETI09	Gestión de TI	3	\$ 33.000.000	B015	NO	\$8.250.000	11
IT010	Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica.	Diseño e implementación de un Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica.	Secretaria General	OETI06, OETI10	Secretaria General Gestión de TI	12	\$ 331.200.000	B033	SI	\$82.800.000	11
IT011	Sistema Integrado para la Gestión Defensorial	Diseño e implementación de un Sistema Integrado para la Gestión Defensorial, incluyendo un tablero de control de soporte al MGDR y un instrumento de reportes internos y externos.	Planeación	OETI05, OETI10	Secretaria General Gestión de TI Planeación	10	\$ 69.813.331	B033	SI	\$17.453.333	11
IT012	Plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión.	Diseño e implementación de una plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión de la DPC (Mapa Defensorial).	Secretaria General	OETI06, OETI10	Secretaria General Gestión de TI	10	\$ 72.042.750	B033	NO	\$18.010.688	11
IT013	Plan de Adquisición de servicios, infraestructura y software.	Plan de Adquisición de servicios, infraestructura y software.	Secretaria General	OETI06, OETI07	Secretaria General Gestión de TI	12	\$ 256.375.000	B033	NO	\$64.093.750	11
IT014	Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TIC	Diseño e implementación de la Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TIC, con un enfoque en gestión por resultados, asimilación del MGDR y TIC.	Secretaria General	OETI10	Secretaria General Gestión de TI	24	\$ 3.365.628.055	B033	NO	\$841.407.014	11

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

IT015	Diseño e implementación de un piloto de interoperabilidad.	Diseño e implementación de un piloto para fortalecer la coordinación institucional con la PGN y las Personerías.	Secretaria General	OETI06, OETI07	Secretaria General Gestión de TI	15	\$ 632.716.825	B023	NO	\$158.179.206	11
IT016	Modelo de atención de requerimientos ciudadanos	Diseño e implementación de un modelo de atención de requerimientos ciudadanos con base en el diagnóstico realizado.	Secretaria General	OETI10	Secretaria General Gestión de Atención TI y Tramites	22	\$ 120.750.000	B033	NO	\$30.187.500	11
IT017	Estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención	Diseño, implementación y evaluación de una estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial.	Secretaria General	OETI10	Secretaria General Gestión de TI Atención y Tramites	12	\$ 184.230.000	B033	NO	\$46.057.500	11
IT018	Modelo para la gestión preventiva de la Defensoría del Pueblo de Colombia	Modelo para la gestion preventiva de la Defensoria del Pueblo de Colombia, que le permita actuar con mayor grado de anticipacion y efectividad en la prevencion y proteccion de los derechos humanos de los ciudadanos y apoyar su implementación.	Secretaria General	OETI10	Secretaria General Gestión de TI	14	\$ 690.000.000	B033	SI	\$172.500.000	11
IT019	Servicio de Digiturno	Adquisición e instalación del servicio de Digiturno, que incluya el agendamiento virtual, enturnamiento local y aplicaciones moviles para los usuarios para mejorar la gestión del servicio de atención al ciudadano en piloto en la ciudad de Bogotá.	Secretaria General	OETI02	Secretaria General Gestión de TI	4	\$ 199.999.950	B023, B025	SI	\$49.999.988	11
IT020	Rediseño e implementación del portal web.	Rediseño e implementación del portal web para el acceso y promoción de la oferta multicanal habilitando mecanismos interactivos para la administración y consulta de contenidos.	Secretaria General	OETI10	Secretaria General Gestión de TI	14	\$ 376.740.000	B025	SI	\$94.185.000	11

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

IT021	Actualizacion del SGSI	Actualizacion del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Defensoría del pueblo.	Gestión de TI	OETI06,OETI07, OETI11	Gestión de TI	3	\$ 33.500.000	B026	NO	\$8.375.000	11
IT022	Sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.	Diseño e implementación de un sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.	Secretaria General	OETI05, OETI06, OETI10	Secretaria General Gestión de TI	14	\$ 650.000.000	B033, B025	NO	\$162.500.000	11
IT023	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento.	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento en defensoría pública diseñada e implementada, nuevo Vision Web Plus.	Secretaria General	OETI06, OETI10	Secretaria General Gestión de TI Defensoría Pública	16	\$ 688.000.000	B033	NO	\$172.000.000	11
IT024	Actualización de las Tablas de Retención Documental	Actualización de las Tablas de Retención Documental, abarcando el tiempo de retención de la información Digital en todos los procesos	Gestión Documental	OETI11	Gestión Documental Gestión de TI	6	\$ 29.000.000	B004	NO	\$7.250.000	11
IT025	Mesa de servicios de TI.	Implementación de una Mesa de servicios de TI que abarca todos los procesos.	Secretaria General	OETI06	Secretaria General Gestión de TI	48	\$ 21.000.000	B028	NO	\$5.250.000	11
IT026	Actualización del proceso de Gestión de TI.	Actualización del proceso de Gestión de TI, que incluya la caracterización y la estructura funcional del área.	Direccionamiento estratégico	OETI07	Direccionamiento estratégico Gestión de TI Secretaria General	4	\$ 6.899.999	B010, B009, B014	NO	\$1.725.000	11
IT027	Inventario de activos de información.	Elaboración del inventario de activos de información de la entidad.	Gestión de TI	OETI11	Gestión de TI Secretaria General	12	\$ 102.780.000	B017	NO	\$25.695.000	11
IT028	Procedimiento de TI para la administración del personal de la entidad.	Implementar un procedimiento de TI para la administración y control en la activación y/o desactivación del personal de la entidad.	Gestión de TI	OETI11	Gestión de TI Secretaria General Talento Humano	4	\$ 11.000.000	B027	NO	\$2.750.000	11

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

IT029	Actualización del plan de comunicaciones de la entidad.	Actualización del plan de comunicaciones de la entidad, donde se incluye la información referente al proceso de Gestión de TI.	Comunicaciones	OETI02, OETI09	Comunicaciones Gestión de TI	2	\$ 22.400.000	B006, B032,	NO	\$5.600.000	11
IT030	Actualización del PAA	Actualización del PAA de la entidad incluyendo todas las actividades que se realicen en el área de TI .	Planeación	OETI01	Planeación Gestión de TI	3	\$ 59.400.000	B008	NO	\$14.850.000	11
IT031	Actualización el plan de capacitación de la entidad.	Actualizar el plan de capacitación de la entidad, donde se incluya las capacitaciones referentes al proceso de Gestión de TI.	Comunicaciones	OETI05, OETI08	Comunicaciones Gestión de TI	2	\$ 22.400.000	B031	NO	\$5.600.000	11
IT032	Plan de recuperación ante eventos y de continuidad.	Elaboración del Plan de recuperación ante eventos y de continuidad.	Gestión de TI	OETI02	Gestión de TI Secretaria General	6	\$ 75.000.000	B029	NO	\$18.750.000	11
IT033	Integración al Portal Único del Estado Colombiano www.gov.co	El cual incluye el seguimiento a los Lineamientos para la integración de entidades públicas al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO.	Gestión de TI	OETI02	Secretaria General Gestión de TI	2	\$ 20.000.000	B023, B025	NO	\$5.000.000	11
IT034	Establecimiento de la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas.	Establecer la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas de la gestión Defensorial y realizar la encuesta de percepción tanto a agentes públicos y privados como a la ciudadanía.	Secretaria General	OET02, OET10	Secretaria General Gestión de TI	12	\$ 2.208.000.000	B34	NO	\$552.000.000	11

Anexo 7. Priorización de las Iniciativas de inversión

ID INICIATIVA	I002	I003	I006	I009	I012	I013	I014	I015	I016	I017	I021	I022	I023	I024	I025	I026	I027	I028	I029	I030	I031	I033	I034
---------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Valor público	Habilita servicios digitales y de confianza	10	10	8	0	10	10	10	10	10	7	10	10	10	0	10	10	10	10	0	0	0	10	10
	Permite lograr procesos internos seguros y eficientes	10	10	9	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	0	10
	Permite tomar de decisiones a partir de datos	10	10	10	0	8	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	0	10	0	10	10
	Permite empoderar a los ciudadanos a través de un Estado abierto	0	0	0	0	0	0	10	10	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10
	Impulsa el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Número de usuarios beneficiados anualmente	10	10	6	0	9	0	10	10	10	10	10	10	0	0	10	0	0	0	0	0	10	10	10
	Es normativo y de obligatorio cumplimiento	10	10	0	10	0	10	0	10	5	0	10	10	0	10	0	0	10	0	10	10	10	10	10
	Alineación con la estrategia de la entidad	10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Mejora en la imagen institucional	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	7	8	10	0	0	10	10	10	10	10
	Alineado a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Complejidad	Es autosostenible	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	
	Promedio valor público	7	7	5,2	4	5,7	4	6	8	7,5	5,5	7	8	5	4,7	5,8	5	5	4	4	5	5	7	9
	Existe un riesgo financiero	10	10	9	0	10	10	10	10	10	1	8	10	4	10	0	3	3	2	8	0	0	6	
	Existe un riesgo operativo	10	10	6	10	7	7	10	10	10	5	5	8	10	8	10	10	8	10	2	8	7	0	6
	Dependencia con otros proyectos	0	0	0	0	0	8	8	10	10	5	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0	0	10	0
Dependencia de sistemas actuales	0	0	7	0	0	0	2	8	10	0	0	10	10	10	0	0	0	0	0	10	0	10	7	

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Interoperabilidad con otras entidades	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	10	10	0	10	7	10	10	5	5	8	10	8	10	10	5	0	10	0	10	10	10	10	10	
	3	3	5,5	8	0	10	6	10	10	10	5	10	10	8	7	10	3	4	5	10	5	5	3	
Promedio complejidad	4,714285714	4,714285714	3,928571429	4	3,428571429	5,285714286	6,571428571	8,714285714	7,857142857	5,428571429	3	6,285714286	8,571428571	7,142857143	4,571428571	2,857142857	3,428571429	2,428571429	2,714285714	6,571428571	3,142857143	5	4,571428571	
Costo	Costo estimado de inversión total	3	3	1	1	1	4	10	10	3	2	1	9	9	0,5	1	1	2	1	1	1	2	5	10
	Costo estimado de operación anual	1	1	1	1	1	10	10	5	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	0	8	
	Promedio costo	2	2	1	1	1	7	10	7,5	2	1,5	1	7	6	0,75	1	1	1,5	1	1	1	1,5	2,5	9
Duración	Duración estimada	2	2	1	5	3	10	10	10	10	10	3	10	10	5	10	2	10	2	2	1	1	1	7
	Duración	2	2	1	5	3	10	10	10	10	10	3	10	10	5	10	2	10	2	2	1	1	1	7

Anexo 8. Catálogo de gastos

Catálogo de gastos sobre la operación									
ID	Nombre	ID Capacidades asociadas o ID Servicio asociado	ID Objetivos de TI asociados	Descripción		Áreas Involucradas	Tiempo total estimado Años	Costo estimado inversión anual	Costo estimado inversión total

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

GO-001	Sistema de Información Administrativo y Financiero SIAF.	C04.Gestionar el Talento Humano C05.Gestionar las finanzas C09.Gestionar servicios Administrativos C14. Atención y Tramite	OETI04, OETI06	Prestación de Servicios para el uso y soporte del Sistema de Información Administrativo y Financiero SIAF.	Financiera, Administrativa, Talento Humano, Defensoría Pública	4	\$ 160.000.000	\$ 640.000.000
GO-002	Servicio de office 365 y ATP	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Suscripción anual de open gobierno para el servicio de office 365 y ATP por el término de un (1) año contados a partir de la fecha de culminación de la última suscripción adquirida por la entidad	Todas las Áreas	4	\$1.100.500.000	\$ 4.402.000.000
GO-003	Central telefónica ip	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Actualización de versión de software y licenciamiento de la central telefónica ip de la Defensoría del pueblo	Todas las Áreas	4	\$ 345.000.000	\$ 1.380.000.000
GO-004	Mantenimiento plataforma de Servidores	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Contratar el mantenimiento preventivo y correctivo con reposición de partes para la plataforma de servidores de la entidad	Gestión de TI	4	\$ 80.000.000	\$ 320.000.000
GO-005	Mantenimiento plataforma Periféricos	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Contratar el mantenimiento preventivo y correctivo con reposición de partes para la plataforma periféricos de la entidad a nivel nacional	Todas las Áreas	4	\$ 80.000.000	\$ 320.000.000
GO-006	Conectividad	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Servicio de conectividad para la Defensoría del pueblo a nivel nacional	Todas las Áreas	4	\$ 985.000.000	\$ 3.940.000.000
GO-007	Productos Oracle	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Renovación del soporte de los productos Oracle de la defensoría del pueblo	Gestión de TI	4	\$ 44.360.000	\$ 177.440.000
GO-008	Mantenimiento UPS	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo ups	Gestión de TI	4	\$ 50.000.000	\$ 200.000.000
GO-009	Equipos de Computo	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06	Contratar el arrendamiento y soporte técnico de equipos de cómputo	Gestión de TI	4	\$ 552.716.646	\$ 2.210.866.584
GO-010	Licenciamiento ArcGIS	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14. Atención y Tramite	OETI04, OETI06, OETI10	Adquirir el licenciamiento de software ArcGIS, la suscripción de servicios ArcGIS online bajo el instrumento agregación de demanda para la adquisición y prestación de productos y servicios ArcGIS	Gestión de TI Defensoría Pública Sistema de Alertas Tempranas	4	\$ 143.285.000	\$ 573.140.000



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

GO-011	Microsoft Azure	C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones C14. Atención y Tramite	OETI04, OETI06, OETI10	Plan Estratégico de TIC 2021- 2024 Adquisición de una suscripción de Microsoft Azure para la Defensoría del Pueblo	Gestión de TI Defensoría Pública	4	\$ 300.001.650	\$ 1.200.006.600
GO-012	Sistema de información Strategos®	C01. Gestionar el Direccionamiento Estratégico C03.Gestionar las tecnologías de la Información y las comunicaciones	OETI04, OETI06, OETI05	Prestar servicio de mantenimiento, garantía, soporte y actualización del sistema de apoyo automatizado a los procesos de planificación estratégica y control de la gestión strategos®	Planeación Todas las áreas	4	\$ 29.000.000	\$ 116.000.000
GO-013	Certificación Digital SIIAF	C05.Gestionar las finanzas	OETI04, OETI06	Adquisición del servicio de certificación digital del tipo función publica, a través de internet para el manejo del siif nación II del ministerio de hacienda y crédito público.	Financiera	4	\$ 10.100.000	\$ 40.400.000
GO-014	Licencia Informix	C04.Gestionar el Talento Humano C05.Gestionar las finanzas C09.Gestionar servicios Administrativos C14. Atención y Tramite Todas	OETI04, OETI06	Renovación del soporte de los productos Informix de la defensoria del pueblo	Todas las Áreas	4	\$ 270.000.000	\$ 1.080.000.000

Anexo 9. Hoja de Ruta

[illegible]



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

[illegible]



Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

[illegible]

[illegible]

[illegible]

En ejecución
Planeada

Anexo 10. Fichas de Iniciativas de Inversión y Gastos de Operación

Ficha de Iniciativa Inversión IT001	
Nombre	Construcción y actualización del PETI
Descripción	Construcción y actualización del Plan Estrategico de Tecnologías de la Información.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI01, OETI07
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$55.000.000
Área líder	Gestión de TI
Fecha Inicio estimada	jun-20
Fecha Fin estimada	ene-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT003	
Nombre	Diseño del Modelo de Arquitectura Digital de Referencia

Ficha de Iniciativa Inversión IT002	
Nombre	Políticas de Tecnologías de Información
Descripción	Elaboración de las políticas de Tecnologías de Información para la Defensoría del Pueblo.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI01, OETI07
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$33.600.000
Área líder	Gestión de TI
Fecha Inicio estimada	mar-21
Fecha Fin estimada	may-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT004	
Nombre	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR)

Ficha de Iniciativa Inversión	
Nombre	
Descripción	
Alineación a los Objetivos de TI	
Recursos	
Costo estimado total	
Área líder	
Fecha Inicio estimada	
Fecha Fin estimada	

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Descripción	Diseñar el Modelo de Arquitectura Digital de Referencia para la Defensoría del Pueblo de Colombia cumpliendo las políticas y lineamientos de Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (MinTic)
Alineación a los Objetivos de TI	OETI03, OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$156.000.000
Área líder	Secretaría General
Fecha Inicio estimada	ene-23
Fecha Fin estimada	mar-23

Descripción	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR) que incluirá los sistemas de planeación estratégica, presupuestación, monitoreo y evaluación.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04,OETI06, OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$2.070.000.000
Área líder	Secretaría General
Fecha Inicio estimada	jun-20
Fecha Fin estimada	ago-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT005	
Nombre	Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones
Descripción	Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones incluyendo criterios de priorización, monitoreo y seguimiento poblacional, temático y territorial.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$650.000.000
Área líder	Secretaría General
Fecha Inicio estimada	may-20
Fecha Fin estimada	ago-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT006	
Nombre	Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo
Descripción	Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo, análisis y seguimiento de alertas y/o recomendaciones que soporte la metodología diseñada.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$69.813.331
Área líder	Secretaría General
Fecha Inicio estimada	sep-22
Fecha Fin estimada	feb-23

Ficha de Iniciativa Inversión IT007	
-------------------------------------	--

Ficha de Iniciativa Inversión IT008	
-------------------------------------	--

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Nombre	Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos
Descripción	Diseño e implementación de un Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos conforme a los lineamientos de MINTIC
Alineación a los Objetivos de TI	OETI02, OETI06, OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$1.560.000.000
Área líder	Secretaría General
Fecha Inicio estimada	oct-20
Fecha Fin estimada	mar-23

Nombre	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional
Descripción	Diseño e implementación de un modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$1.551.285.886
Área líder	Secretaría General
Fecha Inicio estimada	sep-20
Fecha Fin estimada	ago-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT009	
Nombre	Acuerdos de nivel de servicio SLA y Acuerdos operacionales de TI
Descripción	Defición de los acuerdos de nivel de servicio SLA y acuerdos operacionales de TI
Alineación a los Objetivos de TI	OETI09
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$33.000.000
Área líder	Gestión de TI
Fecha Inicio estimada	jun-21
Fecha Fin estimada	ago-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT010	
Nombre	Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica.
Descripción	Diseño e implementación de un Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$331.200.000
Área líder	Secretaría General
Fecha Inicio estimada	nov-20
Fecha Fin estimada	oct-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT011	
Nombre	Sistema Integrado para la Gestión Defensorial
Descripción	Diseño e implementación de un Sistema Integrado para la Gestión Defensorial, incluyendo un tablero de control de soporte al MGDR y un instrumento de reportes internos y externos.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI05, OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$69.813.331
Área líder	Planeación
Fecha Inicio estimada	nov-20
Fecha Fin estimada	ago-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT013	
Nombre	Plan de Adquisición de servicios, infraestructura y software.
Descripción	Elaboración y aprobación del Plan anual de Adquisición de servicios, infraestructura y software.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI07
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$256.357.000

Ficha de Iniciativa Inversión IT012	
Nombre	Plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión.
Descripción	Diseño e implementación de una plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión de la DPC (Mapa Defensorial).
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI07
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$72.042.750
Área líder	Secretaria General
Fecha Inicio estimada	ene-21
Fecha Fin estimada	oct-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT014	
Nombre	Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TIC
Descripción	Diseño e implementación de la Estrategia de Gestión del Cambio institucional para la asimilación de MGDR, nuevos procesos y TIC, con un enfoque en gestión por resultados, asimilación del MGDR y TIC.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$3.365.628.055

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Área líder	Secretaria General
Fecha Inicio estimada	ene-21
Fecha Fin estimada	dic-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT015	
Nombre	Diseño e implementación de un piloto.
Descripción	Diseño e implementación de un piloto para fortalecer la coordinación institucional con la PGN y las Personerías.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI07
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$632.716.825
Área líder	Secretaria General
Fecha Inicio estimada	jun-20
Fecha Fin estimada	sep-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT017	
Nombre	Estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención
Descripción	Diseño, implementación y evaluación de una estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial.

Área líder	Secretaria General
Fecha Inicio estimada	sep-20
Fecha Fin estimada	ago-22

Ficha de Iniciativa Inversión IT016	
Nombre	Modelo de atención de requerimientos ciudadanos
Descripción	Diseño e implementación de un modelo de atención de requerimientos ciudadanos con base en el diagnóstico realizado.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$120.750.000
Área líder	Secretaria General
Fecha Inicio estimada	jun-21
Fecha Fin estimada	mar-23

Ficha de Iniciativa Inversión IT018	
Nombre	Modelo para la gestión preventiva de la Defensoría del Pueblo de Colombia
Descripción	Diseño, implementación y evaluación de una estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial.

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Alineación a los Objetivos de TI	OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$184.230.000
Área líder	Secretaria General
Fecha Inicio estimada	jun-20
Fecha Fin estimada	jun-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT019	
Nombre	Servicio de Digiturno
Descripción	Adquisición e instalación del servicio de Digiturno, que incluya el agendamiento virtual, enturnamiento local y aplicaciones móviles para los usuarios para mejorar la gestión del servicio de atención al ciudadano en piloto en la ciudad de Bogotá.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI02
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$199.999.950
Área líder	Secretaria General
Fecha Inicio estimada	nov-20
Fecha Fin estimada	feb-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT021	
Nombre	Actualización del SGSI

Alineación a los Objetivos de TI	OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$184.230.000
Área líder	Secretaria General
Fecha Inicio estimada	sep-20
Fecha Fin estimada	sep-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT020	
Nombre	Rediseño e implementación del portal web.
Descripción	Rediseño e implementación del portal web para el acceso y promoción de la oferta multicanal habilitando mecanismos interactivos para la administración y consulta de contenidos.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$376.740.000
Área líder	Secretaria General
Fecha Inicio estimada	nov-20
Fecha Fin estimada	dic-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT022	
Nombre	Sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Descripción	Actualización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Defensoría del pueblo.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06,OETI07, OETI11
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$33.500.000
Área líder	Gestión de TI
Fecha Inicio estimada	mar-21
Fecha Fin estimada	may-21

Descripción	Diseño e implementación de un sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI05, OETI06, OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$650.000.000
Área líder	Secretaria General
Fecha Inicio estimada	jul-20
Fecha Fin estimada	ago-21

IT023	
Nombre	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento.
Descripción	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento en defensoría pública diseñada e implementada, nuevo Vision Web Plus.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06, OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$688.000.000
Área líder	Secretaria General
Fecha Inicio estimada	jun-20
Fecha Fin estimada	oct-21

Ficha de Iniciativa Inversión IT024	
Nombre	Actualización de las Tablas de Retención Documental
Descripción	Actualización de las Tablas de Retención Documental, abarcando el tiempo de retención de la información Digital en todos los procesos
Alineación a los Objetivos de TI	OETI11
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$29.000.000
Área líder	Gestión Documental
Fecha Inicio estimada	feb-22
Fecha Fin estimada	jul-22

Ficha de Iniciativa Inversión	IT025
-------------------------------	-------

Ficha de Iniciativa Inversión	IT026
-------------------------------	-------

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Nombre	Mesa de servicios de TI.
Descripción	Implementación de una Mesa de servicios de TI que abarca todos los procesos.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI06
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$21.000.000
Área líder	Secretaria General
Fecha Inicio estimada	feb-22
Fecha Fin estimada	mar-22

Ficha de Iniciativa Inversión IT027	
Nombre	Inventario de activos de información.
Descripción	Elaboración del inventario de activos de información de la entidad.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI11
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$102.780.000
Área líder	Gestión de TI
Fecha Inicio estimada	ene-21
Fecha Fin estimada	dic-21

Nombre	Actualización del proceso de Gestión de TI.
Descripción	Actualización del proceso de Gestión de TI, que incluya la caracterización y la estructura funcional del área.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI07
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$6.899.999
Área líder	Direccionamiento estratégico
Fecha Inicio estimada	ago-22
Fecha Fin estimada	nov-22

Ficha de Iniciativa Inversión IT028	
Nombre	Procedimiento de TI para la administración del personal de la entidad.
Descripción	Implementar un procedimiento de TI para la administración y control en la activación y/o desactivación del personal de la entidad.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI11
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$11.000.000
Área líder	Gestión de TI
Fecha Inicio estimada	feb-22
Fecha Fin estimada	may-22

Ficha de Iniciativa Inversión		IT029
Nombre	Actualización del plan de comunicaciones de la entidad.	
Descripción	Actualización del plan de comunicaciones de la entidad, donde se incluye la información referente al proceso de Gestión de TI.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI02, OETI09	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$22.400.000	
Área líder	Comunicaciones	
Fecha Inicio estimada	oct-21	
Fecha Fin estimada	nov-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT031
Nombre	Actualización el plan de capacitación de la entidad.	
Descripción	Actualizar el plan de capacitación de la entidad, donde se incluya las capacitaciones referentes al proceso de Gestión de TI.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI05, OETI08	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$22.400.000	
Área líder	Comunicaciones	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT030
Nombre	Actualización del PAA	
Descripción	Actualización del PAA de la entidad incluyendo todas las actividades que se realicen en el área de TI .	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI01	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$59.400.000	
Área líder	Planeación	
Fecha Inicio estimada	sep-21	
Fecha Fin estimada	oct-21	

Ficha de Iniciativa Inversión		IT032
Nombre	Plan de recuperación ante eventos y de continuidad.	
Descripción	Elaboración del Plan de recuperación ante eventos y de continuidad.	
Alineación a los Objetivos de TI	OETI02	
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.	
Costo estimado total	\$75.000.000	
Área líder	Gestión de TI	

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Fecha Inicio estimada	oct-21
Fecha Fin estimada	nov-21

Fecha Inicio estimada	may-22
Fecha Fin estimada	oct-22

Ficha de Iniciativa Inversión IT033	
Nombre	Integración al Portal Único del Estado Colombiano www.gov.co
Descripción	El cual incluye el seguimiento a los Lineamientos para la integración de entidades públicas al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI02
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$20.000.000
Área líder	Gestión de TI
Fecha Inicio estimada	feb-23
Fecha Fin estimada	jun-23

Ficha de Iniciativa Inversión IT034	
Nombre	Establecimiento de la linea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas.
Descripción	Establecer la linea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencias en políticas públicas de la gestión Defensorial y realizar la encuesta de percepción tanto a agentes públicos y privados como a la ciudadanía.
Alineación a los Objetivos de TI	OET02, OET10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$2.208.000.000
Área líder	Secretaria General
Fecha Inicio estimada	ago-20
Fecha Fin estimada	ago-21

Ficha de Gasto Operación GO-001	
Nombre	Sistema de Informacion Administrativo y Financiero SIAF.
Descripción	Prestacion de Servicios para el uso y soporte del Sistema de Informacion Administrativo y Financiero SIAF.
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06

Ficha de Gasto Operación GO-002	
Nombre	Servicio de office 365 y ATP
Descripción	Suscripcion anual de open gobierno para el servicio de office 365 y ATP por el termino de un (1) año contados a partir de la fecha de culminacion de la ultima suscripcion adquirida por la entidad
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$640.000.000
Fecha Inicio estimada	may-20
Fecha Fin estimada	dic-24

Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$4.402.000.000
Fecha Inicio estimada	may-20
Fecha Fin estimada	dic-24

Ficha de Gasto Operación GO-003	
Nombre	Central telefonica ip
Descripción	Actualización de version de software y licenciamiento de la central telefonica ip de la Defensoria del pueblo
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$1.308.000.000
Fecha Inicio estimada	may-20
Fecha Fin estimada	dic-24

Ficha de Gasto Operación GO-004	
Nombre	Mantenimiento plataforma de Servidores
Descripción	Contratar el mantenimiento preventivo y correctivo con reposición de partes para la plataforma de servidores de la entidad
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$320.000.000
Fecha Inicio estimada	may-20
Fecha Fin estimada	dic-24

Ficha de Gasto Operación GO-005	
Nombre	Mantenimiento plataforma Perifericos
Descripción	Contratar el mantenimiento preventivo y correctivo con reposición de partes para la plataforma periféricos de la entidad a nivel nacional
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.

Ficha de Gasto Operación GO-006	
Nombre	Conectividad
Descripción	Servicio de conectividad para la Defensoría del pueblo a nivel nacional
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Costo estimado total	\$320.000.000
Fecha Inicio estimada	may-20
Fecha Fin estimada	dic-24

Costo estimado total	\$3.940.000.000
Fecha Inicio estimada	may-20
Fecha Fin estimada	dic-24

Ficha de Gasto Operación GO-007	
Nombre	Productos Oracle
Descripción	Renovación del soporte de los productos oracle de la Defensoría del pueblo
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$177.440.000
Fecha Inicio estimada	may-20
Fecha Fin estimada	dic-24

Ficha de Gasto Operación GO-008	
Nombre	Mantenimiento UPS
Descripción	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo ups
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$640.000.000
Fecha Inicio estimada	may-20
Fecha Fin estimada	dic-24

Ficha de Gasto Operación GO-009	
Nombre	Equipos de Computo
Descripción	Contratar el arrendamiento y soporte técnico de equipos de cómputo
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$640.000.000

Ficha de Gasto Operación GO-010	
Nombre	Licenciamiento ArcGIS
Descripción	Adquirir el licenciamiento de software arcgis, la suscripcion de servicios arcgis online bajo el instrumento agregacion de demanda para la adquisicion y prestacion de productos y servicios arcgis
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06, OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$573.140.000

Plan Estratégico de TIC 2021- 2024

Fecha Inicio estimada	may-20
Fecha Fin estimada	dic-24

Fecha Inicio estimada	sep-20
Fecha Fin estimada	dic-24

Ficha de Gasto Operación GO-011	
Nombre	Microsoft Azure
Descripción	Adquisicion de una suscripcion de Microsoft azure para la Defensoría del Pueblo
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06, OETI10
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$1.200.006.600
Fecha Inicio estimada	may-20
Fecha Fin estimada	dic-24

Ficha de Gasto Operación GO-012	
Nombre	Sistema de información Strategos®
Descripción	Prestar servicio de mantenimiento, garantía, soporte y actualización del sistema de apoyo automatizado a los procesos de planificación estratégica y control de la gestión strategos®
Alineación a los Objetivos de TI	OETI04, OETI06, OETI05
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros.
Costo estimado total	\$116.000.000
Fecha Inicio estimada	may-20
Fecha Fin estimada	dic-24