



El futuro  
es de todos

23 FEB. 2022

CIRCULAR No. 00006

**PARA:** SUBDIRECTORA GENERAL DIRECTORES TÉCNICOS,  
SUBDIRECTORES TÉCNICOS, JEFES DE OFICINA, ASESORES,  
COORDINADORES GRUPO DE TRABAJO, SUPERVISORES,  
CUENTADANTES DE CAJA MENOR, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS  
DE LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS.

**DE:** RAMÓN ALBERTO RODRÍGUEZ ANDRADE  
Director General

**ASUNTO:** Lineamientos para la Adopción y uso de los Servicios de Nube y  
Atención Centralizada de solicitudes a través de la mesa de servicios.

La Oficina de Tecnologías de la Información de la Unidad para las Víctimas, de conformidad con las funciones descritas en el artículo 10 del Decreto 4802 de 2011, debe analizar y proponer sistemas e instrumentos de gestión de la información, orientados a participar y dirigir el desarrollo de contenidos y ambientes virtuales en el marco de la ejecución, control, seguimiento y aplicabilidad de buenas prácticas, planes, y programas relacionadas a las tecnológicas de la información, en coordinación con las demás dependencias de la Unidad. Así mismo, debe propender por el fortalecimiento de la gestión, control y seguimiento de solicitudes y la valoración del nivel de satisfacción del usuario interno y/o externo.

De acuerdo con lo anterior, y según lo señalado en el Decreto 1499 de 2017 en lo concerniente a la implementación del modelo integrado de planeación y gestión - MIPG, el documento maestro del modelo de Arquitectura Empresarial - MinTIC y lo definido en la Directiva Presidencial 03 del 15 de Marzo de 2021 - "Lineamientos para el uso de Servicios en la nube, Inteligencia Artificial, Seguridad Digital y Gestión de Datos" y con el propósito de aumentar la disponibilidad, escalabilidad y

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:    

Línea de atención nacional:  
01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C.



SC-CER512366



SC-CER814217





El futuro  
es de todos

Unidad de Víctimas  
Protección Integral  
a las Víctimas

00006

seguridad de las aplicaciones y servicios críticos misionales y de apoyo de la entidad, requiere impartir lineamientos generales de obligatorio cumplimiento para todas las áreas de la Unidad, con el fin de dar cumplimiento a lo expuesto

En mérito de lo anteriormente descrito a partir de la fecha se deben atender los siguientes lineamientos:

### ADOPCION Y USO DE SERVICIOS DE NUBE

1. La Oficina de Tecnologías de la Información desplegará y mantendrá las aplicaciones críticas misionales y de apoyo en centros de nube pública.
2. Oficina de Tecnologías de la Información desplegará y mantendrá los servicios de correo y herramientas de colaboración en la nube, las demás áreas de la entidad adoptaran el lineamiento definido por la OTI.
3. Oficina de Tecnologías de la Información desplegará herramientas de monitoreo y de seguridad sobre los servicios de nube, que permitan la mitigación de riesgos que afecten la disponibilidad de las aplicaciones y servicios.
4. Los lineamientos que generé la Oficina de Tecnologías de la Información en materia de servicios en la nube deben guardar concordancia con la Directiva Presidencial 03 del 15 de marzo del 2021.
5. Las áreas que presenten iniciáticas de Tecnologías de Información - TI deben cumplir con los estándares de uso de servicios de nube definidos por la Oficina de Tecnologías de la Información.
6. Se deben mantener estrategias de optimización continuas de los servicios desplegados en nube que permitan la optimación de los recursos económicos.
7. Los servicios desplegados en la nube deberán mantener los principios de austeridad y eficiencia tanto técnica como presupuestal.

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:



Línea de atención nacional:  
01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C.



SC-CER512366



SC-CER814217





El futuro es de todos

Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas

00006

## ATENCIÓN CENTRALIZADA DE SOLICITUDES A TRAVÉS DE MESA DE SERVICIOS

1. Todas las áreas de la Unidad harán uso de la herramienta de gestión de solicitudes que determine la Oficina de Tecnologías de la Información, la cual permitirá el registro, seguimiento y control de su operación.
2. La Oficina de Tecnologías de la Información suministrará a todas las áreas de la Unidad diferentes canales de comunicación para la atención de solicitudes de servicios.
3. La Oficina de Tecnologías de la Información en articulación con las diferentes áreas, definirá las funcionalidades que requieran para ser integrados a la herramienta de gestión.
4. La Oficina de Tecnologías de la Información dispondrá del módulo de conocimiento el cual facilita la autogestión de los usuarios.
5. La Oficina de Tecnologías de la Información implementará los diferentes indicadores de seguimiento y control en apoyo con las diferentes áreas.

**RAMÓN ALBERTO RODRÍGUEZ ANDRADE**  
 Director General

23 FEB. 2022

Elaboró: Emma Villamizar – Sergio Cante - OTI  
 Revisó: William Castillo J. - OTI  
 Aprobó: Victor Durán. Jefe OTI  
 VoBo: Juan Felipe Acosta – Secretario General  
 VoBo: Dina Luz Soto Bastidas – Abogada- Secretaria General  
 VoBo: Vanessa Lema Almarino – Asesor Dirección General

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:



Línea de atención nacional:  
01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C



SC-CER512366



SC-CER814217



W07