



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá D.C. Julio 06 de 2023.

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Conforme la petición recibida **No. 20231122883** el día **04 de julio de 2023**, en donde informa sobre la restricción del acceso a la Oficina de Tecnologías de la información.

Se invoca como fundamento de derecho lo consagrado en las siguientes normas y en las demás concordantes:

Constitución Política Nacional, artículo 23. Reglamento interno para trámites de PQRSDI ICA Resolución 091279 de 2021, Ley 1755 de 2015, artículo 81 de la Ley 962 de 2005, Ley 190 de 1995 artículo 38, artículo 27 de la Ley 24 de 1992, Decreto 4765 de 2008, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 1166 de 2016.

Respuesta:

Conforme las Políticas de Seguridad de la Información implementadas en la entidad, en su apartado No. 11 "**Política de Seguridad Física y su Entorno**" indica lo siguiente:

11.1 AREAS SEGURAS.

11.1.1 Perímetros de Seguridad Física

Las áreas y dependencias del Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, deben encontrarse protegidas por barreras y controles físicos para lo cual deben estar monitoreadas y supervisadas con circuito cerrado de cámaras. Para la Entidad se definen las siguientes **áreas seguras**:

- **Datacenter:** corresponde al centro de procesamiento de datos en donde se albergan los sistemas de información (aplicaciones, bases de datos), los componentes de telecomunicaciones y los sistemas de almacenamiento (servidores físicos y virtuales).
- **Centros de Cableado:** áreas de unión central que se usan para conectar los dispositivos de la red del área local (LAN) el cual alberga paneles de conexión, Hubs de cableado, Switches, Router, Puentes, Rack, Access Point, entre otros.
- **Cuartos de Suministro:** áreas en donde se ubican los servicios de suministro como: las UPS y la planta eléctrica.
- **Archivo Físico Central:** áreas en donde se administran, custodian y conservan los documentos físicos con valor administrativo, legal, permanente, histórico entre otros, para el Instituto que son transferidos por las diferentes oficinas.
- **Archivo Físico de Gestión:** Hace referencia a aquella documentación todavía en trámite que conservan las oficinas, así como a aquella que aun después de finalizado el procedimiento administrativo, está sometida a uso continuo y consulta administrativa por las mismas oficinas, aplicando para ello lo dispuesto en las tablas de retención documental
- **Oficinas:** todas aquellas dependencias y áreas de la Entidad, que por sus competencias funcionales **manejan información Sensible y/o Confidencial, serán consideradas "Áreas Seguras"**, para lo cual deben adoptarse los mecanismos tendientes para asegurar dicha información. Por todo lo expuesto, se deben adoptar por lo menos los controles definidos en el "*Numeral 11.1.2. Controles de Acceso Físico*".

Excepciones:

Cualquier excepción debe ser autorizada por el Líder u Oficial de Seguridad de la información.

11.1.2. Controles de Acceso Físico

a. Impedir que aquellas áreas cuyas ventanas den al exterior por su ubicación, permitan de alguna manera (al menos mínima) la visibilidad hacia el interior de la Entidad, para lo cual es necesario que las mismas deban estar cerradas con llave.

b. Implementar el uso de chapas de seguridad en las puertas de las áreas seguras con el objeto de que **permanezcan cerradas**.

c. Los privilegios de acceso a las áreas seguras del ICA, deben ser definidos y otorgados por el **profesional u oficina encargada del área segura**, para ello debe tener en cuenta los siguientes tipos de usuario:

- Profesionales que trabajan regularmente en las áreas seguras.
- Profesional de soporte que requiere acceso periódico.
- Visitantes (Funcionarios, Contratistas, Proveedores y/o Terceros) que requieren acceder muy rara vez.

d. Teniendo en cuenta lo anterior, los únicos que deben tener privilegios de acceso permanente a las áreas seguras son los profesionales que **trabajan regularmente en ellas**. Los demás usuarios deben solicitar autorización para el acceso y portar un documento que demuestre y en todo caso acredite la calidad en la que actúa para efectuar dicho ingreso. En este tipo de casos, se debe asignar por parte del área responsable del área segura un profesional que acompañe y supervise la labor de dicho visitante, hasta su salida.

- El acceso al Datacenter está restringido y su ingreso es únicamente por medio biométrico. Esto debe aplicarse para el personal como: (Funcionarios, Contratistas, Proveedores y Terceros) de la Entidad.
- El acceso a los Centros de Cableados, se debe diligenciar la bitácora de ingreso y salida. Esto debe aplicarse para los funcionarios, Contratistas, Proveedores y Terceros de la Entidad.
- Para el ingreso de los visitantes, en las áreas seguras se debe llevar un registro de la fecha y la hora de entrada y salida, profesional que autoriza, dependencia o entidad a la que pertenece y actividad realizada, entre otros que sean requeridos para cada caso en particular.
- Las actualizaciones a los derechos de acceso, pueden ser efectuadas cuando ello así se requiera por parte de cada profesional u oficina encargada del área segura, para lo cual, si es del caso, se revocarán aquellos permisos que ya no sean necesarios.

Excepciones:

Cualquier excepción debe ser autorizada por el Líder u Oficial de Seguridad de la información

En ese sentido la **Oficina de Tecnologías de la Información OTI**, se considera como un área segura, por lo que **mantiene las restricciones de acceso al personal ajeno al área**.



Canales de Atención:

La entidad puso a disposición la mesa de servicios, cuya finalidad es tener un único punto de atención para usuarios internos en donde se realiza la gestión, documentación de los incidentes y/o requerimientos que presenten los funcionarios y contratistas de la entidad.

Se recuerda que, el ingreso a la mesa de servicios se realiza a través del link: <https://mesadeservicio.ica.gov.co:8090/cereso/> donde se accede con el usuario y contraseña de correo electrónico y desde allí se reportan los incidentes y/o requerimientos en cuanto a los elementos tecnológicos y las aplicaciones misionales de la entidad.

Otro de los canales de atención que tiene a disposición la Oficina de Tecnologías es el correo electrónico y/o las herramientas de mensajería y comunicación colaborativa oficiales (Teams).

Otro de los canales de atención es la extensión telefónica, cuyo número es el **601 7563030 Ext. 3333** que hace parte de la mesa de servicio de la OTI, donde se atenderán las consultas o requerimientos que puedan generarse.

Cordialmente,

Firma

Nombre: Diana Patricia Florez Velandia

Cargo: Jefe Oficina de Tecnología de la Información (E)

Dependencia: Oficina de Tecnología de la Información.

Anexo(s):

Copia (s)

Elaboró: Danny Peter Gutiérrez Beltrán



NOTIFICACION POR AVISO RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Acta de publicación de respuesta a Queja y/o Denuncia anónima

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, que establece los términos y procedimientos para la notificación por aviso, se permite:

NOTIFICAR

NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE	Ciudadano (a) Anónimo
NUMERO DE RADICADO DE LA PETICION	20231122883
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	06 de julio de 2023
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	Se mantiene las restricciones de acceso de la Oficina de tecnologías de la Información a personal ajeno al área.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Danny Peter Gutierrez Beltran

La presente comunicación se publica en la página web del ICA, en el menú de Atención y Servicios a la ciudadanía -Micro sitio respuesta a peticiones anónimas y/o en la cartelera física de atención al ciudadano en oficinas locales- Gerencias Seccionales hoy 7 de Julio de 2023 a las 13 horas por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 13 de julio del año 2023 a las 24 horas

Se le hace saber al quejoso o denunciante, que contra la presente no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011, en consideración a la clase de acto que se está notificando La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

María Fernanda Martínez Muñoz
Grupo Atención Al Ciudadano