

Informe de Gestión

2021

Red de Datos UDNET



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Acreditación Institucional de Alta Calidad

1. Introducción

La Red de Datos UDNET, dependencia adscrita a la Vicerrectoría Académica, tiene como objetivo garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura física y lógica de telecomunicaciones, para permitir el acceso de la comunidad Universitaria a los servicios que ofrece la universidad y el acceso a internet a través de la red de datos. Como parte de sus funciones, UDNET participa en el Sistema Integrado de comunicaciones liderado desde Rectoría, con la difusión de la información institucional a través de diferentes herramientas y medios de comunicación como es el Portal Web Institucional y los servicios administrados por la dependencia. En este sentido, desde las diferentes áreas funcionales de UDNET, se realiza la gestión, administración y soporte para dar solución a los requerimientos de los usuarios.

Actualmente UDNET presta servicios como: soporte a usuario final en lo relacionado en herramientas de ofimática a la torre administrativa, sede de publicaciones y ACACIA, emisora LAUD estéreo, Desarrollo Físico y Paiba. Igualmente, desde UDNET se atiende la infraestructura y servicios de telecomunicaciones (enlaces de datos, internet, telefonía IP, mantenimiento de equipos switches) de todas las sedes, así como el soporte y mantenimiento de impresoras que pertenezcan a la institución. Otro de los aspectos consiste en el licenciamiento de software a nivel del campus como es Microsoft, antivirus y software utilizado por las dependencias administrativas de las sedes.

Corresponde a la Red de Datos UDNET de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas ejecutar las políticas, estrategias y programas pertinentes, establecidos en el Plan Estratégico de Desarrollo 2018-2030, entre las cuales se encuentran los siguientes lineamientos, estrategias y metas:

LINEAMIENTO	META	ESTRATEGIA
Lineamiento No. 4, “Garantizar, gestionar y proveer las condiciones institucionales para el cumplimiento de las funciones universitarias y el bienestar de su comunidad.”	27. Ampliar, mejorar y modernizar física, tecnológica y ambientalmente la infraestructura, esto de acuerdo con la proyección de la cobertura y las políticas de inclusión.	Desarrollo y actualización sostenible de la infraestructura universitaria de manera articulada entre las sedes de la universidad; además con una relación amable y respetuosa con el medio ambiente.
Lineamiento No. 5, “consolidar y fortalecer la democracia participativa, la gobernanza y la gobernabilidad para la cohesión de la comunidad universitaria.	33. Implementar los dominios identificados en el marco de referencia IT 4+ establecidos por Min TIC	Garantizar tecnologías y canales digitales que permitan generar, procesar y acceder a información oportuna sobre las funciones universitarias, los procesos y procedimientos institucionales, el trámite de servicios, la recepción de solicitudes y la generación de respuestas pertinentes y satisfactorias.
	35. Lograr la calidad y disponibilidad del 100% de la información institucional, que no tenga restricción constitucional ni legal.	Garantizar la divulgación de toda información pública generada por la universidad; así como el control de la información pública clasificada y reservada que maneja la institución.
	41. Conseguir la publicación oportuna y completa de toda la información relacionada con el principio de transparencia y derecho de acceso a información pública, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014.	Consolidación de sistemas de gestión, control, seguimiento, digitalización y acceso a la información, gestión documental, servicio en línea, trámites institucionales y atención a las personas

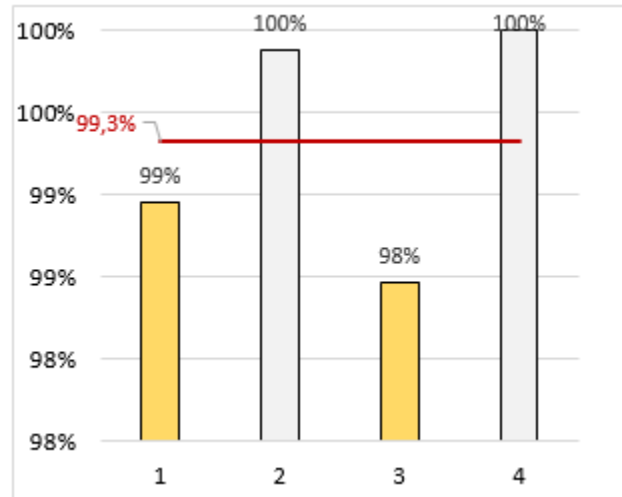
Tabla 1. lineamientos Plan Estratégico de Desarrollo 2018-2030

En el marco de los planes de la Universidad se busca entonces garantizar la continua disponibilidad de los recursos y servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones existentes, en beneficio de la comunidad académica y administrativa de la Universidad; a través de la gestión, proyección tecnológica, asesoría y soporte técnico especializado.

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se detalla el Plan de Acción de formulado, con el avance generado durante el último trimestre del año y el cumplimiento obtenido:

Plan Estratégico de Desarrollo 2018-2030 - Plan Indicativo 2018-2021			No.	Actividad General	Indicador asociado	Meta	Tareas	Avance del indicador	
Lineamiento	Meta	Estrategia						Avance en el periodo	Avance acumulado
L4	27	50	1	Mantener en condiciones adecuadas la infraestructura tecnológica administrada por la Red de Datos para la permanente prestación de servicios a la comunidad universitaria.	Numero de contratos realizados/Numero de contratos programados*100	100%	- Contratar y supervisar las diferentes actividades encaminadas al mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura administrada por la Red de Datos UDNET. - Renovar, adquirir y actualizar las licencias que soportan los servicios administrados por la Red de Datos UDNET. - Adquirir infraestructura tecnológica que permita satisfacer las necesidades de la Universidad	36%	99%
L5	33	64	2	Las actividades aquí desarrolladas permitirán garantizar la prestación de los servicios de la Universidad, específicamente el servicio de conectividad	Numero de solicitudes atendidas/Numero de solicitudes recibidas*100	100%	- Contratar el servicio de conectividad con enlaces entre sedes y acceso a internet, garantizando una disponibilidad del servicio de 99,7%. - Atender y solucionar los requerimiento de usuarios relacionados con los servicios prestados por la Red de Datos UDNET y la infraestructura tecnológica física y lógica administrada por la Red de Datos UDNET	99%	100%
L5	35	65	3	Actualización, migración y mantenimiento del Portal Web Institucional y plataformas de paginas administrativas y académicas	Numero de actividades realizadas / Numero de actividades por realizar*100	100%	- Actualizar y mantener las plataformas web y desarrollar módulos que permitan nuevas funcionalidades. - Atender y solucionar los requerimiento de usuarios relacionados con los servicios prestados mediante las plataformas web administradas por la Red de Datos UDNET	97%	98%
L5	41	75	4	Realizar la publicación de la información entregada por las diferentes dependencias, en el marco del principio de transparencia.	Numero de publicaciones realizadas/Numero de publicaciones solicitadas*100	100%	Realizar la Publicación de información de acuerdo al principio de transparencia.	100%	100%

Tabla 2. Plan de Acción 2021 – Red de datos UDNET



Grafica 1 Avance cuarto trimestre por actividad y cumplimiento general del Plan de Acción

2. Logros y resultados de la vigencia

- *Seguimiento técnico y administrativo a contratos relacionados con tecnología:*

Una de las actividades asignadas y desarrolladas por la Red de Datos UDNET consiste en la supervisión de contratos, cuya finalidad es atender la infraestructura física y lógica de telecomunicaciones y contar con personal técnico que la administre y gestione los servicios asociados a la misma.

Desde UDNET se realiza seguimiento técnico y administrativo a la ejecución de los contratos relacionados con tecnología según sea asignada la Red de Datos como supervisora, a continuación, se presenta el resumen de contratos supervisados por UDNET:

1. Licenciamiento de software

- ✓ Licenciamiento del software Microsoft
- ✓ Renovación del software de seguridad
- ✓ Licenciamiento del software Adobe
- ✓ Renovación de Certificado Digital de Seguridad para asegurar el dominio udistrital.edu.co y los subdominios asociados
- ✓ Realizar la suscripción S.O REDHAT.
- ✓ Actualizaciones y soporte Citrix
- ✓ Actualizaciones y soporte aplicación SolarWinds
- ✓ Adquisición, renovación de licencias AutoCAD
- ✓ Adquisición licencias Winrar

2. Mantenimiento y soporte

- ✓ Soporte y mantenimiento correctivo con partes para sistemas de almacenamiento masivo SAN/NAS
- ✓ Soporte y mantenimiento correctivo para equipos servidores DELL
- ✓ Soporte, mantenimiento preventivo y correctivo con remplazo de partes para infraestructura de telecomunicaciones de data center en la marca cisco
- ✓ Servicios de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo con remplazo de partes para la plataforma de telecomunicaciones inalámbrica marca CISCO
- ✓ Soporte técnico para atención a emergencias, mantenimientos preventivos y correctivos para los equipos y componentes de los sistemas de AA (Aire Acondicionado), de precisión, UPS, sistema de distribución de potencia (PDU), sistema de variables ambientales y sistema de gestión y administración centralizada
- ✓ Soporte técnico para atención a emergencias, mantenimientos preventivos periódicos, adquisición de repuestos y servicios de mantenimiento correctivo y mantenimiento especializado para los equipos de Aire Acondicionado de precisión marca Liebert
- ✓ Mantenimiento preventivo para impresoras (laser, matriz de punto, inyección, burbuja, multifuncionales, plotters); mantenimiento correctivo con suministro de repuestos para impresoras (laser, matriz de punto, inyección, burbuja, multifuncionales, plotters), video beam, scanner y fax.
- ✓ Mantenimiento a la solución de telefonía con tecnología IP marca AVAYA
- ✓ Mantenimiento de equipos servidores de virtualización para la Red de Datos UDNET
- ✓ Servicios de soporte y mantenimiento correctivo para las controladoras WLAN
- ✓ Mantenimiento solución de backup a cargo de la Red de Datos UDNET

3. Materiales y repuestos

- ✓ Adquisición de partes o repuestos para computadores y servidores de la Universidad.
- ✓ Suministro de materiales e insumos para realizar el mantenimiento y ampliación de la infraestructura de telecomunicaciones

4. Internet y enlace de datos

- ✓ Servicios de enlaces de datos entre sedes y acceso a internet

5. Proyectos de inversión

- ✓ Contratar los servicios de licenciamiento, configuración, instalación, migración y puesta en correcto funcionamiento del sistema de seguridad perimetral en alta disponibilidad.
- ✓ Adquisición, Instalación, implementación y puesta en correcto funcionamiento de una solución de Backup y recuperación, la cual debe ser integrada al sistema de almacenamiento SAN/NAS NetApp®.
- ✓ Solución de Infraestructura CORE – Data Center: adquisición de hardware incluido software y licenciamiento; los servicios de migración, soporte e interconexiones necesarias para aumentar la eficiencia y velocidad del nodo central, funcionando en alta disponibilidad y redundancia Adquisición, instalación y configuración.
- ✓ Adquisición, instalación y configuración de computadores, escáner, impresoras y guayas para los laboratorios, áreas administrativas y académicas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- ✓ Adquisición, instalación y puesta en correcto funcionamiento de equipos activos de networking para la solución de conectividad de la Sede Ensueño de la Facultad Tecnológica y diferentes sedes de la Universidad.
- ✓ Adquisición, instalación y puesta en correcto funcionamiento del cuarto principal de equipos (data center), que debe incluir diseños, equipos y componentes descritos en los términos de referencia para la solución de conectividad de la Sede Ensueño de la Facultad Tecnológica.
- ✓ Solución de conectividad, consistente en servicios de acceso a internet y dispositivos para estudiantes, con el fin de facilitar la continuidad de las clases de manera remota (clases virtuales), por el aislamiento requerido para mitigar el contagio del COVID-19, de acuerdo con las disposiciones establecidas por las autoridades competente.
- ✓ Adquirir soluciones tecnológicas para los laboratorios talleres y aulas especializadas de las diferentes facultades para el desarrollo de las clases virtuales, incluye la puesta en funcionamiento.
- ✓ Suministro, instalación y puesta en correcto funcionamiento de una solución compuesta por hardware y software según las presentes especificaciones técnicas para actualizar y modernizar la plataforma de comunicaciones unificadas marca AVAYA de la Universidad Distrital.
- ✓ Adquirir, instalar, configurar y poner en correcto funcionamiento una solución de networking compuesta por equipos, componentes y accesorios de telecomunicaciones, con el fin de soportar y garantizar el acceso a los servicios de red ofrecidos a través de la infraestructura de telecomunicaciones de la universidad, según los términos de referencia.

• *Procesos de contratación y Ejecución de los recursos*

Según el Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2021, la Red de Datos planea la contratación de 17 proyectos enfocados a servicios de TI, adicionalmente se planeó la contratación de 24 personas como CPS para el desarrollo de las actividades.

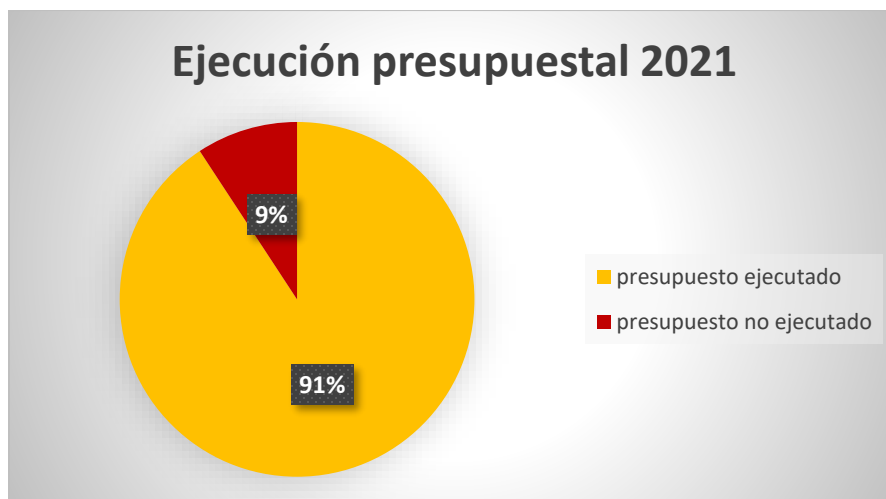
De acuerdo a lo anterior se presenta el resumen de la ejecución presupuestal por rubro de funcionamiento:

Rubro de funcionamiento		2021	
Ítem	Rubro	Presupuesto Asignado	Presupuesto Ejecutado
1	Derechos de Uso de Productos de Propiedad Intelectual y Otros Productos Similares	\$ 511.100.000	\$ 428.391.879
2	Servicios de Telecomunicaciones a Través de Internet	\$ 1.280.475.000	\$ 1.278.305.651
3	Servicios de Mantenimiento y Reparación de Maquinaria de Oficina y Contabilidad	\$ 81.370.000	\$ 77.637.005
4	Servicios de Mantenimiento y Reparación de Computadores y Equipo Periférico	\$ 315.260.000	\$ 299.868.219
5	Servicios de Mantenimiento y Reparación de Otra Maquinaria y Otro Equipo	\$ 603.843.000	\$ 548.541.701
6	Servicios de Mantenimiento y Reparación de Equipos y Aparatos de Telecomunicaciones	\$ 452.415.000	\$ 311.981.471
TOTAL		\$ 3.244.463.000	\$ 2.944.725.926

Tabla 3 Ejecución presupuestal 2021



Grafica 2 Ejecución presupuestal 2021 por rubro



Grafica 3 Ejecución presupuestal 2021

A continuación, se presenta el discriminado de las actividades del plan de adquisiciones programadas, del rubro de funcionamiento:

ITEM	DESCRIPCIÓN	VALOR ASIGNADO 2021	VALOR CONTRATADO
1	Renovar el licenciamiento de servicios Campus software Microsoft	\$ 280.000.000	\$ 259.678.265
2	Actualizaciones y soporte Citrix	\$ 100.000.000	\$ 96.979.805
3	Adquisición, renovación de Autocad	\$ 55.000.000	\$ 45.249.616
4	Adquisición Acronics, Driver Easy	\$ 2.000.000	\$ 0
5	Adquisición Winrar	\$ 49.000.000	\$ 19.635.000
6	Adquisición Corel	\$ 4.100.000	\$ 3.518.383
7	Certificado Digital de Seguridad para asegurar el dominio udistrital.edu.co y los subdominios asociados	\$ 6.000.000	\$ 3.330.810
8	Software para gestión de la emisora	\$ 15.000.000	\$ 0
9	Contratar el servicio de conectividad con enlaces entre sedes y acceso a internet.	\$ 1.280.475.000	\$ 1.278.305.651
10	Suministro de partes o repuestos para computadores y otros equipos	\$ 42.520.000	\$ 42.520.000
11	Mantenimiento y suministro de partes para impresoras, escaner y videobeam	\$ 38.850.000	\$ 35.117.005
12	Mantenimiento solución de backup, almacenamiento y virtualización para la Red de Datos UDNET	\$ 315.260.000	\$ 299.868.219
13	Contratar el servicio de mantenimiento del datacenter de las diferentes sedes de la Universidad	\$ 603.843.000	\$ 548.571.701
14	Adquirir la renovación del soporte de fabrica para los equipos y la plataforma de administración de la solución de Networking y la plataforma inalámbrica.	\$ 104.915.000	\$ 56.021.753
15	Adquirir la renovación del soporte de fábrica de la solución de seguridad perimetral	\$ 310.500.000	\$ 220.959.676
16	adquisición de los componentes SFP	\$ 37.000.000	\$ 35.000.042

Tabla 4. discriminado actividades funcionamiento

Se presenta el resumen de la ejecución presupuestal por rubro de inversión:

RUBRO DE INVERSION 2021				
ítem	Actividad	Presupuesto asignado	Recursos en control	Presupuesto ejecutado
7899 -Fortalecimiento Y Modernización De La Infraestructura Tecnológica De La Universidad Distrital Francisco José De Caldas				
1	Adquisición de soluciones tecnológicas para modernización de infraestructura de telecomunicaciones administrada por UDNET	\$ 3.000.000.000	\$ 0	\$ 2.937.275.336
2	Adquisición de soluciones tecnológicas para la segunda fase de dotación de infraestructura datacenter para la sede Ensueño	\$ 1.286.040.000	\$ 1.286.040.000	\$ 0
TOTAL		\$ 4.286.040.000	\$ 1.286.040.000	\$ 2.937.275.336

Tabla 5 Ejecución presupuestal 2021 rubro de inversión



Grafica 4 Ejecución presupuestal 2021 proyecto de inversión

A continuación, se presenta el discriminado de los proyectos contratados mediante la actividad “Adquisición de soluciones tecnológicas para modernización de infraestructura de telecomunicaciones administrada por UDNET”

ITEM	PROYECTO	VALOR CONTRATADO
1	HIPERCONVERGENCIA: Adquisición, instalación, configuración y puesta en correcto funcionamiento de una infraestructura hiperconvergente (hardware y software.) Y migración de la infraestructura convergente actual.	\$ 1.090.000.000
2	TELEFONIA IP: Suministro, instalación y puesta en correcto funcionamiento de una solución compuesta por hardware y software según las presentes especificaciones técnicas para actualizar y modernizar la plataforma de comunicaciones unificadas marca AVAYA de la Universidad Distrital.	\$ 1.183.857.000

ITEM	PROYECTO	VALOR CONTRATADO
3	NETWORKING: “adquirir, instalar, configurar y poner en correcto funcionamiento una solución de networking compuesta por equipos, componentes y accesorios de telecomunicaciones, con el fin de soportar y garantizar el acceso a los servicios de red ofrecidos a través de la infraestructura de telecomunicaciones de la universidad, según los términos de referencia.”	\$ 663.418.336
TOTAL		\$ 2.937.275.336

Tabla 6. discriminado actividades proyecto de inversión

Durante la vigencia 2021 la Red de Datos ejecutó \$ 5.882.031.262, lo cual corresponde al 94,20% del total presupuesto asignado, incluyendo recursos de funcionamiento y de inversión.

3. Dificultades

La mayor dificultad presentada durante la vigencia es el tipo vinculación del personal técnico a la Universidad, ya que al ser contratistas por prestación de servicios (CPS) desde la Red de Datos UDNET se presentan algunas dificultades como: no se puede realizar capacitación en aspectos específicos para el desarrollo de las funciones, no se puede contratar personal especializado por el alto costo, los contratos se realizan por una duración menor a un año, y por último, en consecuencia de lo anterior se presenta alta rotación de personal.

La disponibilidad presupuestal con la que cuenta la Red de Datos UDNET no es suficiente para cumplir con las actividades que garantizan el funcionamiento de la infraestructura física y lógica de telecomunicaciones de la Universidad, y el Portal Web Institucional, igualmente el personal contratado como CPS atiende el máximo de requerimientos por lo que se presentan retrasos en la solución de estos.

La mayor dificultad fue la demora en la asignación del presupuesto y la modificación del plan anual de adquisiciones para las actividades que se encontraban desfinanciadas y que eran prioritarias para la prestación de los servicios.

4. Retos y/o acciones de mejora para la siguiente vigencia

Retos:

1. Cambiar equipos por obsolescencia en las dependencias administrativas.

Dependencia	Total, equipos	Equipos a actualizar	% Cambios
Rectoría	12	2	17
Secretaría General	6	1	17
Asuntos Disciplinarios	8	1	13
Evaluación Docente	8	1	13
Jurídica	12	5	42
Vicerrectoría Académica	13	1	8
Oficina Asesora de Control Interno	14	2	14
Oficina Asesora de Planeación	16	6	38
Vicerrectoría Administrativa	14	6	43
Contabilidad	9	1	11
División Financiera	11	2	18
Presupuesto	7	1	14
Almacén General e Inventarios	6	2	33
Recursos Físicos	10	4	40
Recursos Humanos	26	5	19
Quejas y Reclamos	7	2	29
CERI	7	1	14
Bienestar	20	4	20

Dependencia	Total, equipos	Equipos a actualizar	% Cambios
EMISORA	18	7	39
SGA	7	4	57
SGSST	13	10	77

Tabla 7. necesidades equipos

- Adquirir licencias de adobe pro, para las dependencias administrativas, que permita que los documentos generados se conviertan, editen, compartan y firmen archivos PDF.

A continuación, las licencias que se tienen actualmente y las que se propone adquirir.

Dependencia	Software	Cantidades Instaladas	Cantidades Requeridas
Publicaciones	Adobe Pro	3	0
Publicaciones	Creative Cloud	4	0
Emisora	Creative Cloud	2	0
Asuntos Disciplinarios	Creative Cloud	1	0
Maestría en Educación en Tecnología	Creative Cloud	2	0
Planestic	Creative Cloud	7	0
Maestría en telecomunicaciones Móviles	Creative Cloud	3	0
Red de Datos	Creative Cloud	1	0
PAET	Creative Cloud	2	0
Planestic	Creative Cloud	2	0
Rectoría	Adobe Pro	0	2
Oficina Asesora Jurídica	Adobe Pro	0	2
Vicerrectoría Académica	Adobe Pro	0	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Adobe Pro	0	2
Oficina Asesora de Planeación y Control	Adobe Pro	0	2
Oficina Asesora de Control Interno	Adobe Pro	0	2
Compras	Adobe Pro	0	2
Contabilidad	Adobe Pro	0	2
División Financiera	Adobe Pro	0	2
Tesorería General	Adobe Pro	0	2
Almacén General e Inventarios	Adobe Pro	0	2
Recursos Físicos	Adobe Pro	0	2
Recursos Humanos	Adobe Pro	0	2
Oficina de Quejas y Reclamos	Adobe Pro	0	2
Autoevaluación y Acreditación	Adobe Pro	0	2
CERI	Adobe Pro	0	2
IPAZUD	Adobe Pro	0	2
Bienestar Universitario	Adobe Pro	0	2

Tabla 8. necesidades licenciamiento

- Implementar Outsourcing de impresión
- Culminar la implementación del Data Center de la Facultad Tecnológica, el cual está en el marco del proyecto Enseño. Fase 1, permite operatividad aproximadamente del 25% aproximadamente.
- Recursos para mantenimiento de aproximadamente 220 equipos y sistemas de cableado de los cuartos de telecomunicaciones, datacenter y otros espacios en los que se tiene infraestructura de telecomunicaciones, estos últimos requieren de inversión para adecuarlos acorde a las normativas de telecomunicaciones y buenas prácticas para mitigar riesgos.
- Mantenimiento y renovación de plantas eléctricas y UPS que son parte integral de la Universidad. Es la causa que más impacto tiene en la afectación de la disponibilidad de los servicios de conectividad y red, incluso presentándose daño en equipos de red, PC, entre otros.

7. Renovación de equipos servidores, red, telefonía IP y sus componentes para asegurar la disponibilidad de los servicios de red de la red LAN, WAN y de acceso a Internet. Así mismo, esto con el fin de implementar nuevas funcionalidades y en cumplimiento de directrices, ejemplo:
 - a. Transición de IPv4 a IPv6.
 - b. Integración de telefonía IP con aplicaciones, como google meet o microsoft teams.
 - c. Agregar opción de llamadas y chatbot en el PWI.
 - d. Incremento en la velocidad de conectividad LAN.
 - e. Incremento en la velocidad de conectividad y cobertura WLAN.
 - f. Actualizaciones para mitigar riesgos de cyberneticos

5. Estadísticas e Indicadores de resultados o impacto de la gestión

1. Disponibilidad de servicios

A continuación, se presenta una tabla con la disponibilidad de los servicios prestados por la Red de Datos UDNET durante el año 2021, este indicador se mide de acuerdo a la siguiente formula *(Tiempo de los servicios prestados en actividad/ Tiempo de prestación de servicios en el periodo)*100*

Servicio	Disponibilidad
Gestión de Licencias de Software	100%
Administración de Software	100%
Administración de Sistemas de Seguridad Informática: Antivirus institucional, Seguridad Perimetral e interna	100%
Gestión de Almacenamiento Institucional	100%
Plataforma Colaborativa Institucional	100%
Virtualización de Plataformas Institucionales y Transferencia de Archivos	100%
Edición y/o Publicación de Fondos de Pantalla	100%
Listas de Distribución de Correo	100%
Streaming	100%
Mantenimiento de Infraestructura de Telecomunicaciones, Procesamiento y Almacenamiento.	100%
Análisis, Diseño, Implementación y Supervisión de Proyectos de Infraestructura Tecnológica	100%
Asesoría Técnica para Soluciones de Infraestructura Tecnológica.	100%
Gestión de Dominio Local	100%
Gestión VPN Institucional	100%
Gestión DNS Interno y Externo	100%
Gestión de Direcciones IP	100%
Gestión Acceso a Internet	100%
Portal Web Institucional	100%
Directorio Institucional	100%
Portal de dependencias	99.9%
Portal de comunidad	100%
Formularios institucionales	100%
Sistema de foros	100%
Página LAUD	99.9%
Banco de imágenes	100%
Sistema de publicación de actos administrativos	100%

Servicio	Disponibilidad
Sistema de convocatorias	100%
Divulgación noticias y eventos	100%
Configuración videos/streaming	100%
Modificación información dependencias	100%
Creación sitios	100%
Chat institucional	100%
Administración de Software de seguridad: Antivirus institucional, Firewall, Proxy, IDS	100%
Alojamiento de equipos servidores y de almacenamiento en Datacenter	100%
Análisis, diseño, implementación y supervisión de proyectos de Infraestructura Tecnológica	100%
Asesoría técnica para soluciones de Infraestructura Tecnológica.	100%
Capacitación y apoyo en la apropiación de recursos tecnológicos	100%
Conexión a red Cableada	100%
Generación de políticas Infraestructura Tecnológica	100%
Gestión Acceso a Internet	100%
Gestión Conexión a red inalámbrica (WiFi)	100%
Gestión Telefonía IP (Asignación de extensiones IP)	100%
Instalación y configuración de equipos de computo	100%
Mantenimiento de infraestructura de telecomunicaciones, procesamiento y almacenamiento.	100%
Mantenimiento y soporte de equipos computadores y periféricos	100%
Administración de Software	100%
Instalación y Configuración de Computadores y Periféricos	100%
Mantenimiento y Soporte de Computadores y Periféricos	100%
Generación Conceptos de Baja	100%
Generación Concepto Técnico para reposición	100%
Capacitación y apoyo en la apropiación de recursos tecnológicos	100%

Tabla 9. Disponibilidad de servicios 2021

En conclusión, se puede evidenciar que durante este periodo se tiene un promedio de 99,9% de la disponibilidad de los servicios prestados a la comunidad.

2. Requerimientos atendidos.

A continuación, se presenta el resumen de los indicadores de requerimientos entendidos de los servicios prestados por la Red de Datos UDNET durante el año 2021, discriminado por áreas.

✓ *Servicios de telecomunicaciones*

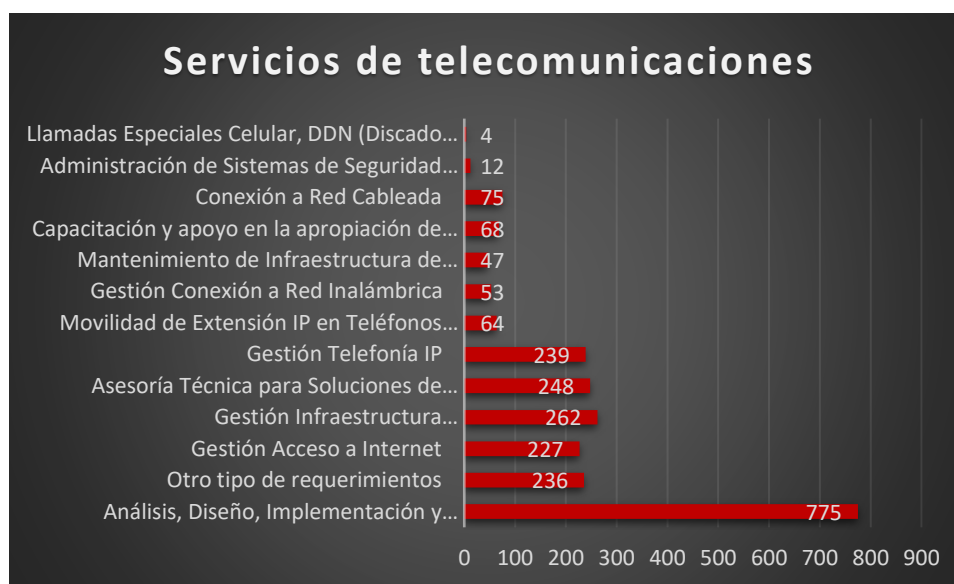
La administración y gestión de la infraestructura de telecomunicaciones en las sedes de la Universidad, brinda los medios que permiten de forma segura y continua, el acceso a los servicios de la red corporativa, los servicios prestados y su respectiva disponibilidad.

Durante la vigencia 2021, se atendieron solicitudes distribuidas por tipo de la siguiente forma:

Servicio	2021
Análisis, Diseño, Implementación y Supervisión de Proyectos de Infraestructura Tecnológica	775
Otro tipo de requerimientos	236
Gestión Acceso a Internet	227

Servicio	2021
Gestión Infraestructura Telecomunicaciones y Cuartos de Equipos	262
Asesoría Técnica para Soluciones de Infraestructura Tecnológica.	248
Gestión Telefonía IP	239
Movilidad de Extensión IP en Teléfonos Inteligentes, Tabletas y Similares	64
Gestión Conexión a Red Inalámbrica	53
Mantenimiento de Infraestructura de Telecomunicaciones, Procesamiento y Almacenamiento	47
Capacitación y apoyo en la apropiación de recursos tecnológicos	68
Conexión a Red Cableada	75
Administración de Sistemas de Seguridad Informática: Antivirus institucional, Seguridad Perimetral e interna	12
Llamadas Especiales Celular, DDN (Discado Directo Nacional) DDI (Discado Directo Internacional)	4
Total	4.331

Tabla 10. Solicitud de telecomunicaciones atendidas por servicio



Grafica 5. servicios de telecomunicaciones 2021

✓ *Servicios plataformas computacionales*

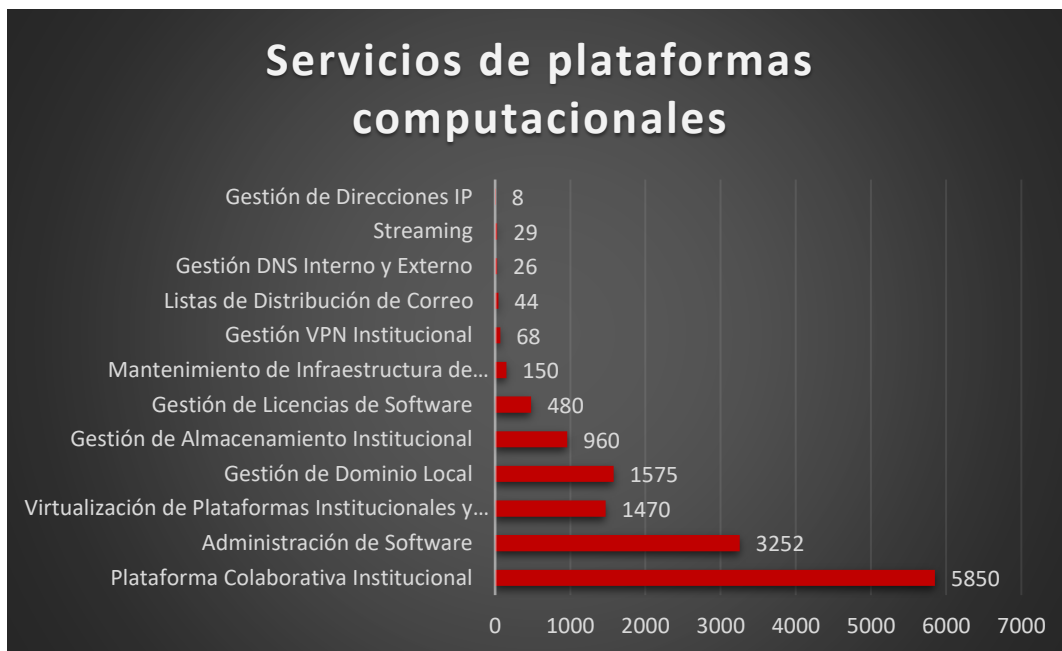
El área de plataformas computacionales o servidores administra los equipos servidores, sistemas de almacenamiento masivo, software institucional, escritorios y aplicaciones virtuales, servicios de correo electrónico, entre otros, que permiten el procesamiento de la información, así como entregar los servicios a la comunidad universitaria.

Adicionalmente, se reciben solicitudes de usuarios asociadas a las plataformas computacionales y durante el periodo evaluado se discriminan así por servicio:

Servicio	2021
Plataforma Colaborativa Institucional	5850
Administración de Software	3252
Virtualización de Plataformas Institucionales y Transferencia de Archivos	1470
Gestión de Dominio Local	1575
Gestión de Almacenamiento Institucional	960

Servicio	2021
Gestión de Licencias de Software	480
Mantenimiento de Infraestructura de Telecomunicaciones, Procesamiento y Almacenamiento.	150
Gestión VPN Institucional	68
Listas de Distribución de Correo	44
Gestión DNS Interno y Externo	26
Streaming	29
Gestión de Direcciones IP	8
Total	15.933

Tabla 11. Solicitud de plataformas computacionales atendidas por servicio



Grafica 6. solicitudes plataformas computacionales 2021

✓ **Servicios soporte usuario final**

El área de soporte de la Red de Datos UDNET, atiende las necesidades sobre equipos de usuario final y sus periféricos. Sus actividades se centran especialmente en las sedes: Calle 42 SGA, Central, Emisora, Luis Alejandro Suarez C, Paiba, Publicaciones, Sabio Caldas, Torre administrativa; prestando servicios como: Administración de Software, Instalación y Configuración de Computadores y Periféricos, Mantenimiento y Soporte de Computadores y Periféricos, Generación Conceptos de Baja, Generación Concepto Técnico para reposición y por último el servicio de Capacitación y apoyo en la apropiación de recursos tecnológicos.

Por su parte, el soporte técnico atendió a los usuarios finales así:

Servicio	2021
Mantenimiento y Soporte de Computadores y Periféricos	1093
Generación Concepto Técnico para reposición	35
Administración de Software	113
Capacitación y apoyo en la apropiación de recursos tecnológicos	314

Servicio	2021
Generación Conceptos de Baja	71
Instalación y Configuración de Computadores y Periféricos	33
Total	1.659

Tabla 12. Solicitud de soporte atendidas por servicio



Grafica 7. servicios soporte 2021

✓ **Administración de servicios WEB**

El Área Web adscrita a la Red de Datos UDNET y se encarga del desarrollo, administración y mantenimiento del Portal Web Institucional PWI, incluyendo las herramientas de software que soportan servicios en Internet como foros, chat, espacios web para estudiantes, grupos de investigación, docentes y dependencias; prestados bajo el dominio udistrital.edu.co con los servidores administrados por el Área de Servidores. De igual forma Administra la Intranet (<http://intranet.udistrital.edu.co>) de la Universidad.

Respecto a las solicitudes recibidas, se atendieron solicitudes y se desarrollaron actividades en áreas estratégicas de comunicación:

Actividad		2021
Estadísticas generales	Número de documentos publicados asociados a las convocatorias	2137
	Número de Noticias Publicadas en Portal Web Institucional PWI	642
	Número de noticias enviadas a redes sociales	64
	Número de Convocatorias publicadas en el PWI	153
	Números de streaming Realizados (Publicados en página principal o en secundarias) con temas académicos, administrativos, culturales o de interés general para la comunidad. Incluye eventos internacionales.	88
	Número de nuevos sitios en WordPress	55
	Archivos publicados en el Banco de Imágenes	9
Total estadísticas generales		4.124
Servicio		2021
Gestión de usuarios		64
Publicaciones convocatorias		106
Publicación/modificación de información en el Portal Web Institucional		77
Creación/modificación imágenes		28
Publicación de streaming/videos		53
Publicación de noticia o evento		44
Revisión plataformas		43
Desarrollo funcionalidades		20
Total atención solicitudes de servicios web		435

Redes sociales	2021
Seguidores en Facebook (Total seguidores 2021: 59.638)	9.007
Seguidores en Twitter (total seguidores 2021: 32.145)	4.299
Seguidores Instagram (Total seguidores 2021: 13.557 14.148)	5.114
Alcance máximo de las publicaciones en Facebook	131.854
Publicación Instagram (Total publicaciones 2021: 194)	13

Tabla 13. Solicitud de web atendidas por servicio



Grafica 8. servicios web 2021

3. Indicadores de gestión

A continuación, se muestran los indicadores de gestión tomados durante la vigencia 2021:

Nombre	Convención	Formula	2021
Proporción de contratistas de servicios (CPS) en el área	QCPS=cantidad de contratistas de prestación de servicios QTfuncionarios=Cantidad total funcionarios	$QCPS/QTfuncionarios$	24/25
Aprovechamiento del rubro disponible		$(Presupuesto ejecutado / Presupuesto asignado en vigencia)*100$	94,20%
Disponibilidad de servicios TI		$(Tiempo de los servicios prestados en actividad / tiempo de prestación de servicios en el periodo)*100$	99,9%
Solicitudes de TIC		$(Total de solicitudes gestionadas / Total de solicitudes recibidas)*100$	97,27%
Incidentes en la prestación de servicios TIC		$(Número de incidentes ocurridos / Total de los servicios)*100$	15,6%
Seguimiento a proyectos de TIC		$(Tareas ejecutadas / Total de tareas programadas)*100$	100%

Tabla 14. indicadores de gestión 2021