



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 0 de 87

**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN- PETI**  
*2025 - 2027*

**ALCALDÍA DE BUCARAMANGA OFICINA  
ASESORA TIC 2025**

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 1 de 87

## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO</b> .....	4
<b>3. ALCANCE DEL DOCUMENTO</b> .....	4
<b>4. NORMATIVIDAD</b> .....	6
<b>5. CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO DE LA ENTIDAD</b> .....	18
<b>5.1. Contexto Institucional</b> .....	18
• <b>Misión</b> .....	18
• <b>Visión</b> .....	19
• <b>Objetivos Estratégicos</b> .....	19
<b>5.2. Modelo Operativo</b> .....	22
<b>5.2.1. Descripción Detallada de los procesos</b> .....	24
<b>5.2.2. Tramites y Otros procedimientos Administrativos (OPAS)</b> .....	30
<b>6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL</b> .....	31
<b>6.1. Estrategia de TI</b> .....	32
<b>6.1.1. Lienzo estratégico Modelo de TI</b> .....	32
<b>6.1.2. Misión y Visión TIC</b> .....	39
<b>6.1.3. Servicios TI</b> .....	40
<b>6.1.4. Capacidades de TI</b> .....	47
<b>6.1.5. Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI</b> .....	50
<b>6.2. Gobierno de TI</b> .....	52
<b>6.2.1. Procesos de TI</b> .....	54
<b>6.2.2. Matriz de Riesgos de Gestión de TI</b> .....	56
<b>6.2.3. Modelo de Gestión de TI</b> .....	59
<b>6.3. Gestión de Información</b> .....	59
<b>6.4. Sistemas de Información</b> .....	61
<b>6.4.1. Catálogo de sistemas de información</b> .....	61
<b>6.5. Infraestructura de TI</b> .....	67
<b>6.5.1. Catálogo de servicios de Infraestructura de TI</b> .....	67



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 2 de 87

6.5.2.	Catálogo DE ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA.....	69
6.5.3.	Arquitectura a Nivel de Base de datos .....	75
6.6.	Seguridad .....	76
7.	SITUACIÓN DESEADA .....	77
7.1.	ANÁLISIS DE BRECHAS.....	78
7.2.	PROYECTOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS .....	78
7.3.	PROYECTOS ALINEADOS CON PDM 2024 – 2027 .....	80
7.4.	PRESUPUESTO 2025.....	82
7.5.	INDICADORES PETI.....	83
	.....	83
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
9.	CONTENIDO DE TABLAS E ILUSTRACIONES .....	85
10.	TABLA DE VERSIONES .....	87

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b></p>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 3 de 87

## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la modernización de la administración pública en Colombia, el Decreto 767 de 2022 establece los principios y directrices fundamentales de la Política de Gobierno Digital, diseñados para guiar a las entidades públicas hacia una transformación digital integral y el fortalecimiento de sus capacidades tecnológicas. Esta política incluye el Habilitador de Arquitectura, que abarca las áreas temáticas y los productos necesarios para optimizar la gestión interna de las tecnologías de información y comunicación (TIC). Asimismo, se destaca como pieza clave el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial en su versión 3.0, que constituye uno de los pilares centrales del habilitador.

La definición y ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) para el periodo 2025-2027 de la Alcaldía de Bucaramanga representa una oportunidad para impulsar la transformación digital de los servicios ofrecidos a los diferentes grupos de interés. Este plan permitirá implementar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, consolidar el rol estratégico del área de TI dentro de la entidad y liderar iniciativas tecnológicas que promuevan soluciones efectivas para las áreas misionales, potenciando al mismo tiempo una gestión eficiente y alineada con las necesidades institucionales.

El PETI se estructura considerando los objetivos nacionales, regionales y locales, integrándose de manera coherente con el Plan de Desarrollo Municipal “Bucaramanga, avanza segura 2024-2027”. Este documento incluye un análisis detallado de la situación actual, la arquitectura vigente de gestión de TI y la arquitectura objetivo, así como la identificación de brechas y el marco normativo aplicable. Además, se establecen iniciativas estratégicas, un portafolio de proyectos y una hoja de ruta que abarca horizontes a corto, mediano y largo plazo, junto con indicadores que permitirán evaluar el progreso y el cumplimiento de la estrategia y la gestión de TI.

Los beneficios esperados de la implementación del PETI son diversos y se reflejan en los siguientes aspectos clave:

- **Impulso a la transformación digital:** Mediante un portafolio de proyectos alineado con las metas de la alta gerencia, se busca fortalecer la capacidad de la entidad para alcanzar sus objetivos estratégicos.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b></p>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 4 de 87

- Fortalecimiento institucional: Mejorar las capacidades de la Oficina de Sistemas y Tecnología para respaldar la estrategia y el modelo operativo de la entidad.
- Optimización de la toma de decisiones: Proveer herramientas que faciliten el acceso a información oportuna y precisa, promoviendo el desarrollo y la mejora continua de la entidad.
- Adopción de buenas prácticas: Incorporar y aplicar estándares internacionales de gestión de TI para asegurar la eficacia y eficiencia en las operaciones.
- Incorporación de tecnologías disruptivas: Integrar innovaciones tecnológicas que respalden los procesos institucionales y generen valor agregado.

Este Plan Estratégico refleja el compromiso de la entidad con la mejora constante y la innovación, identificando las oportunidades de desarrollo del área de TI y trazando un camino claro hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El documento está alineado con las guías, plantillas y lineamientos definidos en el marco de la Política de Gobierno Digital, constituyéndose en un instrumento fundamental para optimizar la prestación de servicios tecnológicos en beneficio de la ciudadanía y los demás grupos de interés de la Alcaldía de Bucaramanga.

## **2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO**

El presente documento tiene como objetivo principal establecer el marco de referencia para la definición, implementación y gestión del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de la Alcaldía de Bucaramanga para el periodo 2025-2027. Este plan busca alinear las estrategias tecnológicas con los objetivos institucionales y nacionales, promoviendo la transformación digital, el fortalecimiento de las capacidades de gestión de TI y la mejora continua en la prestación de servicios a la ciudadanía y los grupos de interés.

## **3. ALCANCE DEL DOCUMENTO**

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b></p>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 5 de 87

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) para el periodo 2025-2027 de la Alcaldía de Bucaramanga sigue las fases metodológicas de construcción definidas en el Marco de Arquitectura Empresarial (comprender, analizar, construir y presentar). Este enfoque asegura una planificación estratégica integral que se alinea con los dominios establecidos en el modelo de gestión: Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación, y Seguridad.

El alcance del PETI abarca las siguientes áreas clave:

1. Diagnóstico y análisis de la situación actual: Incluye la evaluación de la infraestructura, procesos, recursos humanos y capacidades tecnológicas vigentes en la entidad.
2. Definición de la arquitectura objetivo: Propuesta de un modelo futuro de gestión de TI que se alinee con las metas estratégicas institucionales y nacionales.
3. Identificación de brechas: Análisis de las diferencias entre la situación actual y la arquitectura objetivo, estableciendo las áreas prioritarias de mejora.
4. Diseño de iniciativas estratégicas: Elaboración de un portafolio de proyectos tecnológicos para abordar las brechas identificadas y potenciar la capacidad institucional.
5. Elaboración de la hoja de ruta: Planificación de las acciones a corto, mediano y largo plazo para la implementación de las iniciativas estratégicas.
6. Definición de indicadores de seguimiento: Establecimiento de métricas que permitan evaluar el avance y los resultados del plan, asegurando la transparencia y la efectividad en su ejecución.

Con este enfoque, el documento PETI no solo se constituye en una guía para la transformación tecnológica de la Alcaldía de Bucaramanga, sino también en un elemento clave para fortalecer su gestión institucional y su relación con la comunidad.

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 6 de 87

#### 4. NORMATIVIDAD

En este apartado se presenta un compendio de la normativa fundamental que constituye la base para la planificación estratégica y la gestión de las tecnologías de la información en el sector público. Estas disposiciones legales y reglamentarias proporcionan directrices claras y obligatorias para las entidades públicas, permitiendo no solo cumplir con los marcos legales vigentes, sino también garantizar la alineación de sus planos estratégicos con los objetivos nacionales y territoriales de transformación digital. La identificación y aplicación adecuada de esta normativa es esencial para la estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), asegurando que su diseño e implementación se fundamenten en principios de eficiencia, transparencia, sostenibilidad y orientación al servicio ciudadano. Además, este marco normativo actúa como un habilitador clave para fomentar el desarrollo de capacidades institucionales en áreas como la gobernanza de TI, la interoperabilidad, la seguridad digital y el uso estratégico de los datos, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión pública y la generación de valor para la sociedad.

Tabla 1. Normograma proceso de gestión de TI

ÁREA/PROGRAMA	NORMA	CONTENIDO
<b>ASESORÍA EN DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
	Decreto - Ley 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 1150 de 2007	Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
	Decreto 2573 de 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.
	Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
	Decreto 1008 del 14 de junio de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 7 de 87

	Ley 1955 de 2019	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 - "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".
	Decreto - Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
	Directiva 02 de 2019	Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el Estado.
	Decreto 1419 de 2020	Por el cual se subroga la sección 1 del capítulo 2 del título 6 de la parte 2 del libro 2 del decreto número 1078 de 2015, decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.
	Ley 2043 de 2020	Por medio de la cual se reconocen las prácticas, laborales como experiencia profesional y-o relacionada y se dictan otras disposiciones; Art. 1o.
	Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 45 de 2021	Por el cual se derogan el decreto 704 de 2018 y el artículo 1.1.2.3. del decreto número 1078 de 2015, único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones
	Decreto 934 de 2021	Por el cual se adiciona el Capítulo 7 al Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para reglamentarse el Parágrafo 2 del artículo 11 de la Ley 1341 de 2009.
	Decreto 377 de 2021	Por el cual se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1078 de 2015, decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, para reglamentar el registro único de TIC y se dictan otras disposiciones
	Decreto 1789 de 2021	Por el cual se reglamenta el artículo 18 de la Ley 2069 de 2020 y se adicionan los artículos 2.2.2.47.9 y 2.2.2.47.10 al Decreto 1074 de 2015, en lo relacionado con el uso de la firma electrónica y digital como una herramienta para facilitar la innovación y la transformación digital
	Acuerdo 3 de 2015	Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el Capítulo IV del Decreto 2609 de 2012.
	Decreto 45 de 2021	Por el cual se derogan el decreto 704 de 2018 y el artículo 1.1.2.3. del decreto número 1078 de 2015, único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 8 de 87

	Decreto 767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se Subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la información y las comunicaciones.
<b>ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS SOBRE APLICACIONES</b>	Ley 23 de 1982	Ley sobre derechos de autor.
	Ley 544 de 1999	Por medio de la cual se aprueban la "Enmienda al inciso (f) del artículo 17 del Acuerdo relativo a la Organización Internacional de Telecomunicaciones por Satélite -Intelsat" hecho en Washington el veinte (20) de agosto de mil novecientos setenta y uno (1971), aprobada por la Vigésima Asamblea de Partes en Copenhague, Dinamarca, el 31 de agosto de 1995, y la "Enmienda a los Incisos (d) (i) y (h) del artículo 6o. y (f) del artículo 22 del Acuerdo Operativo de la Organización de Telecomunicaciones por Satélite" hecho en Washington el veinte (20) de agosto de mil novecientos setenta y uno (1971), aprobadas por la Vigésima Quinta Reunión de Signatarios en Singapur el 4 de abril de 1995
	Convenio de Berna	El Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas, más conocido como el Convenio de Berna, Convención de Berna, CBERPOLA o Tratado de Berna, es un tratado internacional sobre la protección de los derechos de autor sobre obras literarias y artísticas
	Ley 1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
	Ley 1273 de 2009	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.
	Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de espectro y se dictan otras.
	Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
	Ley 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 - Todos por un nuevo país.
	Decreto 1412 de 2017	Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse los numerales 23 y 25 del artículo 476 del Estatuto Tributario
	Ley 1834 de 2017	Por medio de la cual se fomenta la economía creativa ley naranja



Alcaldía de Bucaramanga

**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 9 de 87

	Ley 1915 de 2018	Por la cual se modifica la Ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos.
	Decreto 1008 del 14 de junio de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
	Acuerdo No 007 de 18 de junio de 2024	Por Medio Del Cual Se Aprueba Y Adopta El Plan De Desarrollo "Bucaramanga, Avanza Segura" Para La Vigencia 2024-2027 En El Municipio De Bucaramanga
	LEY 1915 DE 2018	Por la cual se modifica la Ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos.
	MAE.G.ASI - DOMINIO DE ARQUITECTURA SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Guía que permite definir la arquitectura de sistemas de información objetivo, que habilite la Arquitectura
	Decreto 767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se Subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Unico Reglamentario del Sector de Tecnología de la información y las comunicaciones
<b>ADMINISTRACIÓN CENTRO DE DATOS</b>	Ley 1273 de 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
	Decreto 235 de 2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
	Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
	Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
	Ley 1712 de 2014	Por medio de la Cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 1494 de 2015	Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014
	Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Resolución No. 460 de 2022	Por la cual se expide el Plan Nacional de Infraestructura de Datos y su hoja de ruta en el desarrollo de la Política de Gobierno Digital, y se dictan los lineamientos generales para su implementación.



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 10 de 87

	Decreto 1008 del 14 de junio de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Decreto 767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se Subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Unico Reglamentario del Sector de Tecnología de la información y las comunicaciones
<b>ADMINISTRACIÓN CONTENIDOS SITIO WEB INSTITUCIONAL</b>	Ley 1474 de 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.
	Ley 1437 de 2012	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
	Ley 1680 de 2013	Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones
	Ley Estatutaria 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad
	Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
	Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 103 de 2015.	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
	Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	NTC 5854 de 2012	ACCESIBILIDAD A PÁGINAS WEB
	Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
	Anexo N° 1 Resolución MinTIC 1519 del 2020	Directrices de Accesibilidad Web.
	Anexo N° 2 Resolución MinTIC 1519 del 2020	Estándares de publicación y Divulgación información .
	Resolución N° 0139 de 2023	Por la cual se adopta, adecua y se establece los parámetros de la política institucional de seguridad de la información para el Municipio de Bucaramanga.
	Resolución N° 0350 de 2023	Por la cual se modifica y actualiza la política de tratamiento de datos personales del municipio de Bucaramanga.
<b>SOPORTE CONTROL Y MONITOREO DE LA CENTRAL TELEFÓNICA</b>	Conpes 3649 de 2010	POLÍTICA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
	Resolución N° 3066 de 2011	Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 11 de 87

	Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (PETI)</b>	Ley 962 de 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.
	Decreto 415 de 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.
	Decreto 0098 de 2018	Por el cual se crea y reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Administración Central de Bucaramanga
	Decreto 0035 de 2019	<b>POR EL CUAL SE MODIFICA, ADICIONA Y AJUSTA EL DECRETO 098 DE 2018, EN DESARROLLO DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</b>
	Resolución N° 1272 de 2020	Realiza definiciones de acceso universal, servicio universal y elimina la definición de interconexión e interoperabilidad, del glosario de definiciones de la Resolución 202 de 2010.
	Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 614 de 2020	Por el cual se adiciona el Título 18 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para establecer los canales oficiales de reporte de información durante las emergencias sanitarias
	Decreto 620 de 2020	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e), j) y literal a) del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9o del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
	Resolución N° 002160 de 2020	Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 12 de 87

	Resolución N° 1519 de 2020	Define los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 (Transparencia y acceso a información pública) y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos
	Resolución N° 2893 de 2020	Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones.
	Ley 2080 de 2021	Por la cual se Reforma la Ley 1437 de 2011 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo ( Establece lineamientos de uso de medios electrónicos en los procedimientos administrativos de las entidades públicas)
	G.ES.06 Guía Estructura PETI (MinTIC) Versión 2.0 10 de julio de 2019	<u>Guía para la Construcción del PETIC- Planeación de la Tecnología para la transformación Digital</u> ". La presente guía presenta a las instituciones del sector público una propuesta de la estructura que deben tener los Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información – PETI o también conocido como Planes estratégicos de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones – PETIC que se desarrollan en cada una de las instituciones.
	Decreto 1008 del 14 de junio de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
	Decreto 0098 de 2018	Crea y reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Administración Central de Bucaramanga.
	Decreto 088 de 2022	Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los Artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.
	Decreto 767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se Subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Unico Reglamentario del Sector de Tecnología de la información y las comunicaciones.



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 13 de 87

	Resolución 1978 de 2023	Por la cual se adopta la Versión 3 del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para el Estado Colombiano como el instrumento para implementar el habilitador de arquitectura de la Política de Gobierno Digital y se dictan otras disposiciones.
	MRAE.DM - Documento Maestro MRAE (MAE-MGGTI-MGPTI) - Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial	Brinda a las entidades públicas y a los líderes institucionales, un entendimiento general del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, los componentes que lo conforman y la forma en que estos se relacionan.
<b>SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	Ley 1928 de 2018	POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA EL «CONVENIO SOBRE LA CIBERDELINCUENCIA», ADOPTADO EL 23 DE NOVIEMBRE DE 2001, EN BUDAPEST.
	Decreto 0035 de 2019	POR EL CUAL SE MODIFICA, ADICIONA Y AJUSTA EL DECRETO 098 DE 2018, EN DESARROLLO DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO
	Decreto Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
	LEY 2294 DE 2023	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 - "Colombia Potencia Mundial de la vida".
	Decreto 338 de 2022	Por el cual se adiciona el Título 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones
	Resolución N° 1519 del 24 de agosto de 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
	Resolución N° 002256 de noviembre 06 de 2020	Por la cual se actualiza la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación de los Servicios del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se definen lineamientos frente al uso y manejo de la información y se derogan las Resoluciones 2999 de 2008 y 1124 de 2020.
	Resolución N° 500 de 2021	Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital.



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 14 de 87

	Directiva presidencial 03 de 2021	Lineamientos para el uso de servicios en la nube, inteligencia digital, seguridad digital y gestión de datos.
	Directiva presidencial 02 de 2022	REITERACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA EN MATERIA DE SEGURIDAD DIGITAL.
	RESOLUCIÓN N° 746 DE 2022	Por la cual se fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la Resolución número 500 de 2021.
	Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPi	Imparte lineamientos en materia de implementación y adopción de buenas prácticas, tomando como referencia estándares internacionales, con el objetivo de orientar la gestión e implementación adecuada del ciclo de vida de la seguridad de la información (Planeación, Implementación, Evaluación, Mejora Continua), permitiendo habilitar la implementación de la Política de Gobierno Digital.
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	Simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de calidad y los articula con el sistema de control interno de la entidad.
	ISO 27001:2022	Normativa internacional que provee requerimientos para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de información
	ISO 27002:2013	Brinda pautas para los estándares de seguridad de la información de la organización y las prácticas de gestión de la seguridad de la información, incluida la selección, implementación y gestión de controles teniendo en cuenta los entornos de riesgo de seguridad de la información de la organización.
	ISO 27005:2022	Gestión de riesgos de seguridad de la información.
	ISO 22301:2019	Requerimientos para gestión de la continuidad del negocio; seguridad y resiliencia.
	ISO/CEI 27035-3:2020	Gestión de incidentes de seguridad de la información. Parte 3: Directrices para las operaciones de respuesta a incidentes de TIC.
	CONPES 3701 de 2011	Lineamientos de política para ciberseguridad y ciberdefensa.
	CONPES 3854 de 2016	Política Nacional de Seguridad Digital
	CONPES 3920 de 2018	Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data).
	CONPES 3995 de 2020	Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital- Establece medidas para ampliar la confianza digital y mejorar la seguridad
	CONPES 3995 de 2020 Decreto 681 de 2020	Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital- Establece medidas para ampliar la confianza digital y mejorar la seguridad Por el cual se adiciona el título 19 a la parte 2 del decreto 1078 de 2015, decreto único reglamentario del sector de tecnologías



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 15 de 87

		de la información y las comunicaciones, para establecer las reglas para implementar el artículo 154 de la ley 1955 de 2019
	CONPES 3975 de 2019	POLÍTICA NACIONAL PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
<b>CONTENIDOS DIGITALES</b>	Ley 1955 de 2019	Expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 - "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad". Los alcaldes podrán promover las acciones necesarias para implementar la modificación de los planes de ordenamiento territorial y demás normas distritales o municipales que contengan barreras al despliegue de infraestructura para la prestación de servicios de telecomunicaciones.
	Ley 1978 de 2019	Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), distribuye competencias, crea un regulador único y dicta otras disposiciones.
	Conpes 3650 de 2010	Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
<b>GOBIERNO DIGITAL</b>	Conpes 3785 de 2013 (Servicios al ciudadano)	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.
	Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Art. 2.2.9.1.2.1
	Resolución 3436 de 2017	Por la cual se reglamentan los requisitos técnicos, operativos y de seguridad que deberán cumplir las zonas de acceso a internet inalámbrico de que trata el capítulo 2, título 9, parte 2, libro 2 del decreto 1078 de 2015 "por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.
	Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Conpes 3975 de 2019	Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial



Alcaldía de Bucaramanga

## PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 16 de 87

	Conpes 3920 de 2019	Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data)
	CONPES 3995 de 2020	Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital
	Resolución N° 1519 de 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 en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
	Decreto 620 de 2020	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e), j) y literal a) del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9o del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
	Resolución N° 002160 de 2020	Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos.
	Resolución N° 2893 de 2020	Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, opas y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al portal único del estado colombiano, y se dictan otras disposiciones.
	Directiva presidencial 3 de 2021 Presidencia	Lineamientos para el uso de servicios en la nube, inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos.
	Resolución N° 500 de 2021	Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital.
	Decreto 088 de 2022	Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.
	Directiva presidencial 02 de 2022	REITERACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA EN MATERIA DE SEGURIDAD DIGITAL.



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 17 de 87

	Decreto 338 de 2022	Por el cual se adiciona el Título 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones.
	Resolución No. 746 de 2022	Por la cual se fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la Resolución número 500 de 2021.
	Resolución No. 448 de 2022	Por la cual se actualiza la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se definen lineamientos frente al uso y manejo de la información y se deroga la Resolución 2256 de 2020.
	Resolución No. 460 de 2022	Por la cual se expide el Plan Nacional de infraestructura de datos y su hoja en el desarrollo de la Política de Gobierno Digital, y se dictan los lineamientos generales para su implementación.
	Resolución No. 1117 de 2022	Por la cual se establecen los lineamientos de transformación digital para las estrategias de ciudades y territorios inteligentes de las entidades territoriales, en el marco de la Política de Gobierno Digital.
	Decreto 767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se Subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Unico Reglamentario del Sector de Tecnología de la información y las comunicaciones.
	Resolución N° 1951 de 2022	Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital.
	Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.
<b>REDES Y COMUNICACIONES</b>	Resolución N° 2710 de 2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo ipv6.
	Ley 2108 de 2021	Ley de Internet como servicio público esencial y universal" o por medio de la cual se modifica la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 18 de 87

	Resolución N° 1126 de 2021	Por la cual se modifica la resolución 2710 de 2017.
	Resolución N° 1126 de 2021 Circular No. 000015 de 2022	Por la cual se modifica la resolución 2710 de 2017. Adopción del protocolo IPv6.

## 5. CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO DE LA ENTIDAD

### 5.1. Contexto Institucional

La Alcaldía de Bucaramanga, como entidad territorial, se orienta hacia la promoción del bienestar y el desarrollo humano con equidad, transparencia y responsabilidad social, económica y ambiental. Su misión y visión refleja el compromiso con la seguridad, la sostenibilidad y la innovación, consolidando a Bucaramanga como una ciudad global para la gente, con oportunidades económicas, acceso a servicios de calidad y una gestión institucional basada en la tecnología y la colaboración. Este capítulo explora el contexto institucional, describiendo cómo estos principios guían la operación y organización de la entidad.

En el marco del Plan de Desarrollo “Bucaramanga Avanza Segura” 2024-2027, se plantean objetivos estratégicos enfocados en áreas clave como la movilidad, la educación, la seguridad, la sostenibilidad y el desarrollo económico. Estas metas refuerzan el modelo operativo de la administración municipal, orientando las acciones hacia resultados concretos que benefician a la ciudadanía. Este capítulo detalla la misión, visión, objetivos institucionales y estratégicos, así como las metas trazadas, ofreciendo una visión integral del marco institucional que sustenta el funcionamiento de la Alcaldía.

- **Misión**

Somos una entidad territorial al servicio de los ciudadanos que garantiza el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, promueve el bienestar y desarrollo humano, con oportunidad, equidad, transparencia, responsabilidad social, económica y ambiental, soportada en una gestión institucional innovadora y

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b></p>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 19 de 87

colaborativa, con un talento humano comprometido con su labor como Servidor Público.<sup>1</sup>

- **Visión**

Bucaramanga ciudad global para la gente, comprometida con el bienestar, la protección del medio ambiente, los ecosistemas estratégicos y la seguridad de sus habitantes; de economía pujante y oportunidades para todos. Promueve ciudadanos responsables, activos y comprometidos con su ciudad. Innovadora, que goza de infraestructura tecnológica facilitando la toma de decisiones y brindando acceso a sistemas de educación, salud y movilidad de calidad 24 x 7.<sup>2</sup>

- **Objetivos de Calidad**

- Garantizar el bienestar, seguridad y protección de la población en su respectivo territorio.
- Garantizar el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de Bucaramanga.
- Generar espacios de participación ciudadana que permitan integrar los diferentes actores en pro del progreso y desarrollo para el beneficio de la región.
- Aumentar la satisfacción de la comunidad a través de la prestación oportuna y eficiente de los servicios.
- Promover el uso adecuado y racional de los bienes y los recursos públicos implicados en la gestión de los procesos.
- Consolidar la formación integral de los servidores públicos, alcanzando la excelencia en la apropiación de los procesos y procedimientos.
- Identificar los peligros y valorar los riesgos a los que están expuestos los servidores públicos.

- **Objetivos Estratégicos**

<sup>1</sup> Alcaldía de Bucaramanga (2024). *Nuestra Alcaldía*. (online) disponible en: <https://www.bucaramanga.gov.co/transparencia-bucaramanga/nuestra-alcaldia/>

<sup>2</sup> Alcaldía de Bucaramanga (2024). *Nuestra Alcaldía*. (online) disponible en: <https://www.bucaramanga.gov.co/transparencia-bucaramanga/nuestra-alcaldia/>

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b></p>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 20 de 87

- Reconocer y fortalecer en Bucaramanga el sentido de lo humano como valor estructural, promoviendo la equidad, la inclusión social y el respeto por la diversidad, así como fomentando la adquisición de capacidades que permitan a los habitantes de las zonas urbanas y rurales acceder al bienestar y mejorar su calidad de vida.
- Consolidar a Bucaramanga como un territorio atractivo para la formulación y articulación de proyectos locales, regionales, nacionales e internacionales, que impulsen la competitividad urbana y rural a través del desarrollo empresarial, la generación de empleo, el fortalecimiento del turismo, la promoción de la ciencia, la tecnología, la innovación y la inclusión social.
- Promover el desarrollo urbano y rural sostenible que garantiza la preservación y gestión responsable de los recursos naturales, la mitigación del cambio climático, la protección del medio ambiente y el bienestar animal, fomentando estilos de vida saludables. Este objetivo estratégico busca equilibrar el crecimiento económico circular con la conservación del entorno natural, mediante prácticas ambientalmente responsables, infraestructura sostenible, estrategias de gestión del riesgo, manejo eficiente de los recursos hídricos y la mejora de la calidad del aire y del suelo, fortaleciendo la resiliencia y construcción de un territorio más habitable y saludable.
- Fortalecer la articulación y construcción de un sistema gubernamental sólido y eficiente, fundamentado en principios de transparencia, competencia y eficacia en la gestión pública. Este objetivo estratégico busca impulsar la modernización y profesionalización del gobierno local, promoviendo la rendición de cuentas, la responsabilidad y la calidad en la prestación de servicios públicos. Además, se orienta a fomentar una cultura de servicio centrada en el ciudadano, priorizando la atención y satisfacción de las necesidades de la comunidad, con el propósito de aumentar la confianza y la participación activa de todos los habitantes.
- Fortalecer la seguridad como un pilar fundamental de la convivencia ciudadana mediante un enfoque multidimensional, la articulación y renovación de las instituciones públicas, y la corresponsabilidad ciudadana. Este objetivo estratégico busca garantizar entornos urbanos y rurales donde las personas se sientan protegidas, ejerzan libremente sus derechos y cumplan sus deberes, posicionando a Bucaramanga como un referente regional y nacional de seguridad ciudadana y convivencia pacífica. Se promueve la reducción de índices de delincuencia, violencia y conflictos, fomentando valores de respeto, tolerancia, inclusión y paz, y generando un ambiente propicio para el desarrollo.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 21 de 87

Tabla 2. Objetivos y metas Estratégicas de la entidad 2024 - 2027

Objetivos Estratégicos y metas de la entidad				
Objetivo		Meta		
ID	Nombre	ID	Nombre	Medición actual
LE-1	Territorio seguro que integra	1	Disminuir la Pobreza multidimensional 10,2%	N.A.
LE-2	Territorio seguro que progresa	2	Mejorar el Índice de competitividad de Bucaramanga 6,47 puntos	N.A.
LE-3	Territorio seguro y sostenible	3	Aumentar a 9 m2 de espacio público por habitante	N.A.
LE-3	Territorio seguro y sostenible	3	Disminuir a 12% las áreas de ecosistemas degradados	N.A.
LE-4	Territorio seguro que genera valor	4	Mejorar el Índice de desempeño Institucional en 95 puntos	93,6
LE-5	Territorio seguro que protege	5	Disminuir a 14,1 la tasa de homicidios	N.A.

Tabla 3. Motivadores Estratégicos PDM Bucaramanga Avanza Segura 2024 - 2027

LINEA ESTRATEGICA	SECTORES	OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	PLAN NACIONAL DE DESARROLLO (Transformaciones)
TERRITORIO QUE INTEGRA	EDUCACIÓN	3 Salud y Bienestar	Seguridad Humana Justicia Social
	SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	4 educación de Calidad	
	DEPORTE Y RECREACIÓN	5 Igualdad de genero	
	CULTURA INCLUSIÓN SOCIAL Y RECONCILIACIÓN	10 Reducción de Desigualdades	
TERRITORIO SEGURO QUE PROGRESA	TRABAJO	1. Fin de la Pobreza	Transformación productiva, Internacionalización acción climática
	COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	2. Hambre cero	
	CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	8 Trabajo Decente y crecimiento económico	Derecho Humano a la alimentación
		9 Industria, Innovación e Infraestructura	
	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	9 Industria, Innovación e Infraestructura	Transformación productiva, Internacionalización acción climática
	AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	6 Agua Limpia y Saneamiento	Derecho Humano a la alimentación
	TRANSPORTE	12 Producción y Consumo Responsable	Ordenamiento territorial alrededor del agua y justicia ambiental
	VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	15 Vida de Ecosistemas Terrestres	Convergencia regional
		11 Ciudades y comunidades sostenibles	
	MINAS Y ENERGIA	7 Energía Asequible y no Contaminante	Transformación productiva, Internacionalización acción climática

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 22 de 87

<b>TERRITORIO SEGURO SOSTENIBLE</b>	GOBIERNO TERRITORIAL	11 Ciudades y comunidades sostenibles	Ordenamiento territorial alrededor del agua y justicia ambiental
		17 Alianzas para lograr Objetivos	Derecho Humano a la alimentación
			Transformación productiva, Internacionalización acción climática
			Convergencia regional
	AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	6 Agua Limpia y Saneamiento	Ordenamiento territorial alrededor del agua y justicia ambiental
		12 Producción y Consumo Responsable	Transformación productiva, Internacionalización acción climática
13 Acción por el Clima			
15 Vida de Ecosistemas Terrestres			
<b>TERRITORIO SEGURO QUE GENERA VALOR</b>	GOBIERNO TERRITORIAL	10 Reducción de Desigualdades	Convergencia regional
	INFORMACION ESTADISTICA	16 Paz, Justicia e Instituciones Solidas	
	ORGANISMOS DE CONTROL	17 Alianzas para lograr Objetivos	
<b>TERRITORIO SEGURO QUE PROTÉGÉ</b>	GOBIERNO TERRITORIAL	16 Paz, Justicia e Instituciones Solidas	Seguridad Humana
	JUSTICIA Y DEL DERECHO		Justicia Social
			Convergencia regional

## 5.2. Modelo Operativo

En este capítulo se presentará el modelo operativo de la Alcaldía de Bucaramanga, el cual define cómo se estructuran y gestionan los procesos dentro de la entidad para garantizar una administración eficiente y orientada al servicio al ciudadano. A través del mapa de procesos, se ilustrará la interrelación y funcionalidad de los diferentes procesos institucionales que componen la organización. Además, se ofrecerá una descripción detallada de cada uno de estos procesos, explicando sus objetivos, responsables, y cómo contribuyen al cumplimiento de la misión y visión de la Alcaldía, así como a los resultados esperados en el marco del Plan de Desarrollo Municipal.

Actualmente la Alcaldía de Bucaramanga cuenta con un Modelo Orientado por procesos que consta de veinticinco (25) procesos divididos en: estratégicos, misionales, de apoyo y de mejoramiento y control.

A continuación, muestra la distribución de dichos procesos:

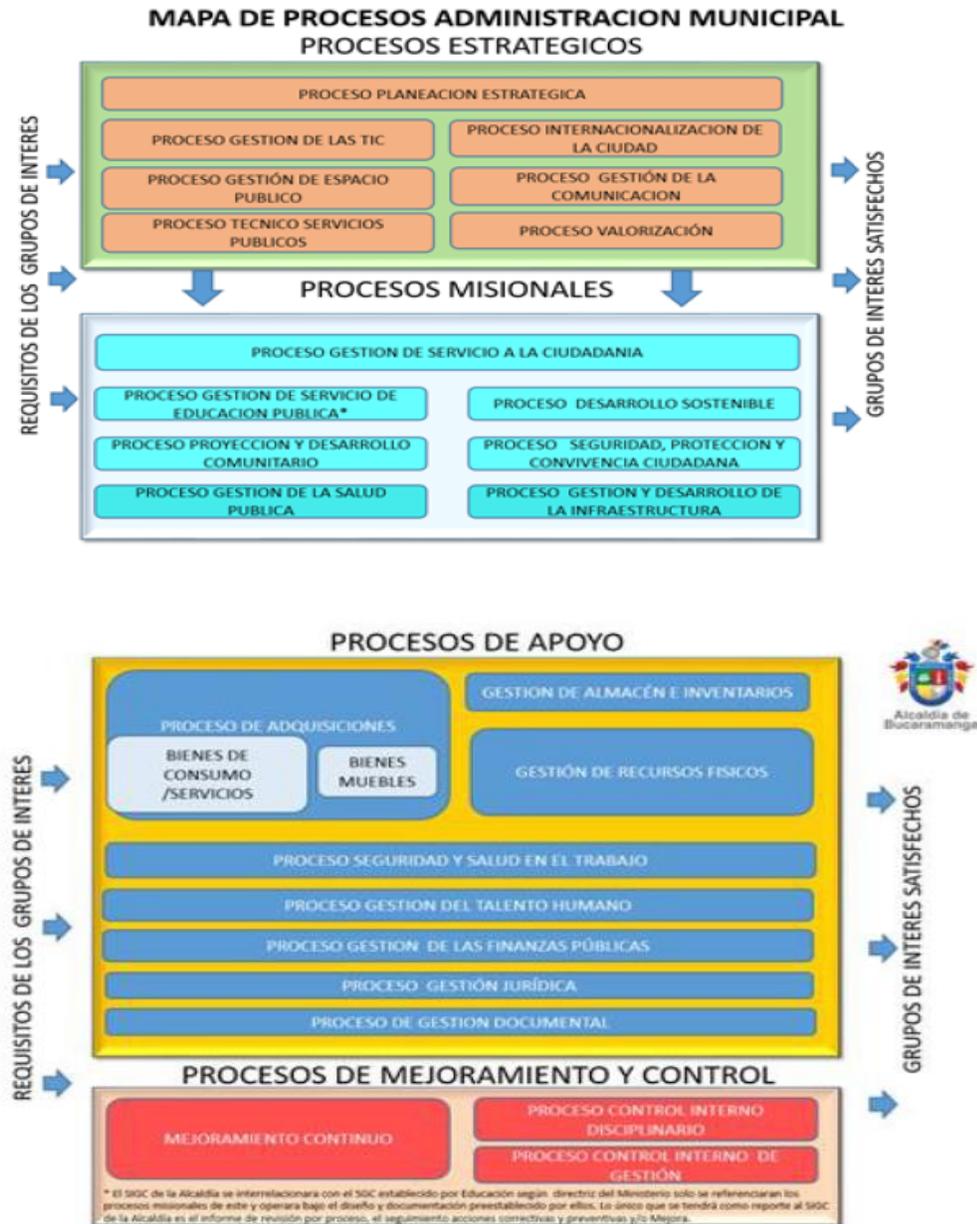


Ilustración 1. Mapa de Procesos de la administración Municipio de Bucaramanga. <https://nube.bucaramanga.gov.co>

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 24 de 87

Tabla 4. Descripción de procesos – Tomado de Manual de Procesos del SIGC – V.5.0 , disponible en <https://nuber.bucaramanga.gov.co>

PROCESO DESCRIPCIÓN	PROCESOS	PERTENECIENTES
<b>Procesos Estratégicos</b>	Orientan la toma de decisiones sobre planeación, comunicación, mejoramiento, proyección y enlace institucional, definiendo estrategias que permiten generar acciones tácticas para el efectivo desempeño de la Entidad. Se realizan para brindar dirección a toda la Administración Municipal, establecer su estrategia corporativa y darle un carácter único. En estos procesos, la autoridad es la Alta Dirección (entiéndase Señor Alcalde y Secretario Administrativo delegado por acto administrativo, con el apoyo de los Secretarios de Despacho y Jefes de oficinas Asesoras) y se ejecutan con su guía y liderazgo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Planeación Estratégica</li> <li>· Gestión de las TIC</li> <li>· Gestión de Espacio Público</li> <li>· Proceso Valorización</li> <li>· Gestión de la Comunicación</li> <li>· Internacionalización de la Ciudad</li> <li>· Técnico de Servicios Públicos</li> </ul>
<b>Procesos Misionales</b>	Hacen realidad la misión organizacional; a través de ellos es posible satisfacer las necesidades de la comunidad. Aquí, la Autoridad es el (la) Secretario(a) de cada dependencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gestión de Servicio a la Ciudadanía</li> <li>· Gestión de Servicios de Educación Pública</li> <li>· Proyección y Desarrollo Comunitario</li> <li>· Seguridad, Protección y Convivencia Ciudadana</li> <li>· Gestión y Desarrollo de la Infraestructura</li> <li>· Gestión de la Salud Pública</li> <li>· Desarrollo Sostenible</li> </ul>
<b>Procesos de Apoyo</b>	Soportan el desarrollo de los demás procesos de la Administración Municipal, en cuanto a recursos requeridos, incluyendo las herramientas logísticas requeridas en la Organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gestión Jurídica</li> <li>· Gestión de las Finanzas Públicas</li> <li>· Adquisiciones</li> <li>· Gestión de Inventarios</li> <li>· Gestión de Recursos Físicos</li> <li>· Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>· Gestión del Talento Humano</li> <li>· Gestión Documental</li> </ul>
<b>Procesos de Mejoramiento Y Control</b>	Encaminados a la mejora continua de los procesos, el análisis, seguimiento, evaluación y control de las actividades que desarrolla cada uno de los procesos institucionales, con el fin de determinar las acciones por mejorar a través de planes de mejoramiento, acciones correctivas y/o de mejora, y/o acciones disciplinarias a que haya lugar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Control Interno de Gestión</li> <li>· Control Interno Disciplinario</li> <li>· Mejoramiento Continuo</li> </ul>

### 5.2.1. Descripción Detallada de los procesos

En este apartado se describen los procesos que conforman el mapa de procesos de la entidad, clasificados en estratégicos, misionales y de apoyo. Esta descripción permite comprender su alcance, interrelaciones y contribución al logro de los

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 25 de 87

objetivos institucionales, asegurando una gestión articulada y orientada a la mejora continua en beneficio.

- **Procesos Estratégicos**

ID	NOMBRE	OBJETIVO
1200 / 1210 / 1220 / 1230 / 1240 / 1250	Planeación Estratégica	Dirigir, formular, coordinar y ejecutar los planes, programas y proyectos de la administración municipal, acorde a los lineamientos nacionales, departamentales, necesidades identificadas de la comunidad, para contribuir con el bienestar y el progreso de los ciudadanos con sostenibilidad social, económica, urbana y ambiental

ID	NOMBRE	OBJETIVO
1050	Internacionalización de la Ciudad	Internacionalizar la ciudad desde un enfoque multidimensional que promueva el posicionamiento de Bucaramanga en escenarios nacionales e internacionales, y facilite la gestión de recursos y apoyo para la ejecución de los proyectos estratégicos y otros prioritarios por la administración.

ID	NOMBRE	OBJETIVO
1900	Gestión de la Comunicación	Generar, producir y publicar información de la Administración Municipal que dé cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo, a través de los distintos canales institucionales, para informar a la ciudadanía, mantener el posicionamiento de la imagen de la entidad, generar participación ciudadana y fortalecer la percepción de transparencia y legalidad

ID	NOMBRE	OBJETIVO
1020	Valorización	Velar por la presentación y cumplimiento de los acuerdos municipales relacionados con las obras publicas a ejecutar por el sistema de valorización, coordinando con las diferentes secretarías la ejecución, seguimiento e inversión del presupuesto asignado; así como la irrigación y recaudo, previo cumplimiento de las diferentes etapas del proceso para la realización de obras públicas que generen un beneficio en los predios de la ciudad

ID	NOMBRE	OBJETIVO
----	--------	----------

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 26 de 87

<b>1400</b>	<b>Gestión de las TIC</b>	Liderar la gestión estratégica de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración Municipal mediante la definición, implementación y mantenimiento de un modelo de arquitectura de TI integrando las estrategias de gobierno Digital y normatividad vigente asociada al sector TIC, para el beneficio de la gestión institucional y la ciudadanía.
-------------	---------------------------	--

ID	NOMBRE	OBJETIVO
<b>1800</b>	<b>Gestión del Espacio Público</b>	Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía de Bucaramanga por medio de una eficaz defensa del espacio público, de una óptima administración del patrimonio inmobiliario de la ciudad y de la construcción de una nueva cultura del espacio público que garantice su uso y disfrute común y promueva la participación ciudadana.

ID	NOMBRE	OBJETIVO
<b>1700</b>	Técnico Servicios Públicos	Brindar atención con calidad y oportunidad dando respuesta en los tiempos de ley establecidos a las diferentes solicitudes realizadas por los usuarios ante las empresas prestadoras de servicios públicos, además de realizar apoyo y asesoría para la creación y/o renovación de los comités de Desarrollo y Control Social, igualmente mantener actualizada la información de los prestadores para realizar el cargue de la información al Sistema Único de información de la Superintendencia de Servicios Públicos con el fin de dar cumplimiento a la misión, visión, política y objetivos de calidad enmarcados dentro del plan de desarrollo

- **Procesos Misionales**

ID	NOMBRE	OBJETIVO
<b>7300</b>	Desarrollo Sostenible	Orientar y liderar la formulación y ejecución de programas y proyectos ambientales de la administración municipal, cuyos resultados estén encaminados a la recuperación, conservación, protección, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y el territorio y así afrontar los nuevos retos que trae el calentamiento global, disminuir sus efectos y contribuir con el desarrollo sostenible de la ciudad
ID	NOMBRE	OBJETIVO

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 27 de 87

<b>7000, 7100, 7200</b>	Gestión de la Salud Pública	Fortalecer la gestión y vigilancia para el desarrollo operativo y funcional de la Salud Pública, mediante la identificación de las necesidades de la población y su acceso a los servicios de salud, incorporando los enfoques de derechos, perspectiva de género y ciclo de vida, enfoque diferencial y modelos determinantes sociales de Salud con el fin de buscar el mejoramiento de la calidad debida de los habitantes del Municipio de Bucaramanga
-----------------------------	-----------------------------	---

ID	NOMBRE	OBJETIVO
<b>4000, 4100, 4300</b>	Gestión de Servicios de la Educación Pública	Proveer a la comunidad de Bucaramanga de un servicio educativo pertinente, universal y equitativo, a través de sus Instituciones Educativas, desarrollando en la Secretaría de Educación de Bucaramanga procesos innovadores de planeación, ejecución, control e inspección basados en las tecnologías de información y comunicaciones con el fin de lograr un excelente servicio al cliente.

ID	NOMBRE	OBJETIVO
<b>8200</b>	Gestión Servicio a la Ciudadanía	Realizar una caracterización poblacional de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las dependencias, oficinas y despachos de la administración local del municipio de Bucaramanga

ID	NOMBRE	OBJETIVO
<b>5000, 5100, 5200, 5300</b>	Gestión y desarrollo de la Infraestructura	Diseñar, construir y mantener la infraestructura del municipio de Bucaramanga, a través de una gestión transparente en la contratación y ejecución de obras, que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

ID	NOMBRE	OBJETIVO
<b>2300 6000, 6100, 6200</b>	Proyección y Desarrollo Comunitario	Direccionar el diseño, monitoreo y asesoría a los diferentes programas las Secretarías de Desarrollo Social y del Interior mediante estrategias y acciones que promuevan la igualdad de derechos y oportunidades de los diversos grupos poblacionales de Bucaramanga

ID	NOMBRE	OBJETIVO
----	--------	----------

 <b>Alcaldía de Bucaramanga</b>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 28 de 87

<b>2000, 2200</b>	Seguridad, Protección y Convivencia Ciudadana	Velar por la preservación, restablecimiento del orden público, administración de justicia y reducción de los hechos para contribuir con la seguridad, protección y convivencia ciudadana del Municipio de Bucaramanga
-------------------	---	---

- **Procesos de Apoyo**

ID	NOMBRE	OBJETIVO
<b>8500</b>	Gestión de Almacén e Inventarios	Garantizar la custodia, asegurabilidad, suministro de bienes muebles (activos fijos y devolutivos de consumo con control) y bienes de consumo (papelería, cafetería, aseo, alumbrado público, combustible y eléctricos) a todos los procesos de la administración central e instituciones educativas del Municipio de Bucaramanga, realizando una gestión efectiva que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la entidad

ID	NOMBRE	OBJETIVO
<b>3000, 3100, 3200, 3300, 3400, 3500</b>	Gestión de las Finanzas Públicas	Dirigir la política fiscal del Municipio de Bucaramanga, a través de la administración y control de los tributos del presupuesto general de rentas y gastos, así mismo realzar el registro de la contabilidad y de tesorería, con el propósito de garantizar la viabilidad y sostenibilidad financiera del ente territorial.

ID	NOMBRE	OBJETIVO
<b>8300</b>	Gestión de Recursos Físicos	Garantizar que los recursos físicos satisfagan las necesidades de todos los procesos de la Alcaldía de Bucaramanga, administrándolos de manera eficiente y efectiva permitiendo el correcto desarrollo de las actividades de funcionamiento

ID	NOMBRE	OBJETIVO
<b>8100</b>	Gestión de Talento Humano	Gestionar eficientemente el Talento Humano de la Alcaldía de Bucaramanga a través de políticas y estrategias de personal, basados en las necesidades identificadas y los requisitos legales con el fin de aumentar la satisfacción, bienestar y calidad de vida de los Servidores Públicos impactando así en la prestación de los servicios a cargo de la entidad.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 29 de 87

ID	NOMBRE	OBJETIVO
8600	Gestión Documental	Establecer los lineamientos para llevar a cabo un adecuado control, administración, manejo, custodia y preservación de los documentos que produzca o reciba la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga, mediante la Gestión efectiva y eficiente de los documentos y archivos de la entidad, con el fin de garantizar la disponibilidad, transparencia, y acceso a la información pública

ID	NOMBRE	OBJETIVO
1100, 1110, 1120, 1130, 1140, 1150	Gestión Jurídica	Formular, organizar, dirigir, ejecutar y controlar los planes, programas y proyectos del ámbito jurídico del ente territorial, así como atender lo relativo a los asuntos jurídicos del municipio, creando y fijando la política jurídica y unificando criterioso nivel municipal ejerciendo así las funciones jurídicas en todos los aspectos relativos a Asuntos Legales, Procesos Judiciales, Contratación, Conciliación y acciones constitucionales.

ID	NOMBRE	OBJETIVO
8400	Procesos de Adquisiciones	Consolidar las necesidades de bienes, servicios y obra pública, estableciendo actividades para la programación, elaboración, ejecución, seguimiento y control del Plan Anual de Adquisiciones acorde al presupuesto y de este modo gestionar la eficaz adquisición de los bienes y servicios de la administración municipal bajo los parámetros de planeación, calidad y transparencia

ID	NOMBRE	OBJETIVO
8100	Seguridad Salud en el Trabajo	Fortalecerla Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) al interior del Municipio de Bucaramanga, a través de la planificación, implementación, verificación y generación de acciones de mejora con el fin de garantizar el bienestar de los servidores públicos y generar ambientes de trabajo seguros

- **Procesos de evaluación y control**

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 30 de 87

ID	NOMBRE	OBJETIVO
1300	Control Interno de Gestión	Establecer elementos de control que permitan efectuar medición, evaluación y verificación permanente de la eficacia de los procesos obteniendo información para asesorar a la Alta Dirección de la Administración Municipal

ID	NOMBRE	OBJETIVO
1500	Control Interno Disciplinario	Conocer, avocar, tramitar y fallar en primera instancia, todos los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores y exservidores públicos del municipio de Bucaramanga, sin incluir entidades descentralizadas

ID	NOMBRE	OBJETIVO
1000	Mejoramiento Continuo	Asegurar la gestión documental del SIGC, la identificación, análisis, planificación e implementación de las acciones correctivas y de mejora que se generen a partir de la realización de las auditorías internas, del seguimiento y medición del sistema, el tratamiento de servicio no conforme y de las revisiones gerenciales, de manera sistemática y objetiva con el fin de controlar el desvío de los objetivos de calidad trazados en busca del mejoramiento continuo en la Entidad

### 5.2.2. Trámites y Otros procedimientos Administrativos (OPAS)

En este capítulo se describe el conjunto de trámites y procedimientos administrativos (TPA) gestionados por la Alcaldía de Bucaramanga, los cuales constituyen el punto de interacción directa entre la ciudadanía y la administración municipal. Este análisis tiene como objetivo identificar y clasificar los trámites existentes, evaluando su alineación con los lineamientos estratégicos del PETI, en especial en lo relacionado con la simplificación, digitalización y accesibilidad. Esta información será fundamental para proponer iniciativas tecnológicas que fortalezcan la eficiencia operativa y mejoren la experiencia del usuario en los servicios públicos.

Otro de los procesos respaldados por las tecnologías de la información en la entidad es la prestación de servicios digitales a la ciudadanía. Estos servicios consisten en una serie de trámites y procedimientos administrativos, que están integrados y

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 31 de 87

alojados en el portal web oficial del municipio. Esta integración permite a los usuarios realizar gestiones de manera eficiente y transparente, optimizando la interacción entre los ciudadanos y la administración pública.

Actualmente la Alcaldía de Bucaramanga cuenta con un total de ciento treinta y un (131) tramites y/o procedimientos inscritos en el SUIT , de estos el 23% (30) trámites se encuentran el línea. Para esta vigencia se están desarrollando 5 tramites en línea nuevos.

El total de trámites y procedimientos administrativos y su disposición se relaciona en esta tabla consolidada:

Tabla 5. Caracterización de Trámites y Opas de la Entidad

ITEM	SECRETARIA Y/O DEPENDENCIA	EN LINEA	PARCIALMENTE EN LINEA	PRESENCIAL	TOTAL	% AVANCE
1	SECRETARIA DE PLANEACION	5	5	11	21	47,62
2	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	1	1	0
3	SECRETARIA DE INTERIOR	2	1	15	18	16,67
4	SECRETARIA DE SALUD	2	3	4	9	55,56
5	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	1	0	1	100
6	DADEP	1	1	0	2	100
7	SECRETARIA DE HACIENDA	9	0	19	28	32,14
8	SECRETARIA DE EDUCACION	11	16	3	30	90
9	UTSP	1	1	0	2	100
10	OATIC	0	1	0	1	100
11	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	15	15	0
12	DELEGADO DESPACHO ALCALDE	0	0	1	1	0
13	OFICINA DE VALORIZACION	1	0	1	2	50
		32	29	70	131	

TRAMITES				PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
EN LINEA	PARCIALMENTE EN LINEA	PRESENCIAL	TOTAL	EN LINEA	PARCIALMENTE EN LINEA	PRESENCIAL	TOTAL
29	22	55	106	2	7	16	25

<b>TOTAL</b>	131
--------------	-----

## 6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b></p>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 32 de 87

En este capítulo se presenta el análisis de la situación actual de las Tecnologías de la Información (TI) en la entidad, con el propósito de identificar las capacidades, recursos, fortalezas y oportunidades de mejora que sustentan la gestión tecnológica. Este diagnóstico abarca aspectos clave como la infraestructura tecnológica, los sistemas de información, los procesos, el talento humano y los servicios digitales, proporcionando una visión integral del Proceso de Gestión de TIC en la alcaldía de Bucaramanga.

## 6.1. Estrategia de TI

La estrategia de TI constituye el eje articulador entre los objetivos estratégicos institucionales y las capacidades tecnológicas necesarias para alcanzarlos. En este apartado se presenta un lienzo estratégico de TI que sintetiza los principales lineamientos, prioridades y objetivos tecnológicos, ofreciendo una visión clara y estructurada de cómo las TI contribuyen al cumplimiento de la misión institucional. Este análisis permitirá alinear los recursos tecnológicos con las metas organizacionales, asegurando un enfoque integral y orientado a resultados.

### 6.1.1. Lienzo estratégico Modelo de TI

En este apartado se presenta el análisis estratégico de la Oficina de Tecnologías de la Información, estructurado mediante el modelo Canvas, que permite visualizar y organizar los componentes fundamentales de la gestión de TI en la entidad. Este modelo incluye elementos como la propuesta de valor tecnológico, los beneficiarios internos y externos, los canales de comunicación, los recursos y aliados clave, y los impactos esperados. Su estructura facilita identificar cómo las Tecnologías de la Información generan valor y contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, sirviendo como base para orientar las iniciativas del PETI de manera integral y alineada con las necesidades.

#### **ALIADOS CLAVE:**

**\*Proveedores de Equipos y Tecnología:**

- Fabricantes de Hardware: Empresas que suministran servidores, equipos informáticos, sistemas de video vigilancia y otros dispositivos tecnológicos.
- Proveedores de Software: Empresas que ofrecen software de administración, antivirus, plataformas de gestión (como Office 365) y sistemas operativos.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 33 de 87

**\*Empresas de Servicios TIC:**

- Consultoras y Empresas de Soporte Técnico: Ofrecen asistencia especializada, mantenimiento y soporte para la infraestructura tecnológica y el desarrollo de software.
- Proveedores de Servicios en la Nube: Ofrecen soluciones de almacenamiento en la nube, servicios de backup y recuperación de datos.

**\*Proveedores de Servicios de Internet y Telecomunicaciones:**

- Operadores de Internet: Aseguran la conectividad necesaria para los servicios de Internet, Zonas Wifi y conexiones VPN.
- Servicios de Telefonía VoIP: Proveedores que facilitan la telefonía basada en Internet para la comunicación interna y externa.

**\*Entidades de Capacitación y Sensibilización:**

- Instituciones Educativas y Empresas de Formación: Proporcionan capacitación y sensibilización para el uso adecuado de las herramientas digitales y sistemas de información.

**\*Socios en Proyectos de Inclusión Digital:**

- Organizaciones y Fundaciones: Colaboran en la implementación de los Puntos Vive Digital y en la promoción del acceso a tecnologías para ciudadanos.

**\*Agencias de Seguridad Cibernética:**

- Consultoras en Ciberseguridad: Ayudan en la implementación de medidas de seguridad y en la gestión de riesgos asociados con la protección de datos e infraestructura tecnológica.

## PROCESOS Y ACTIVIDADES CLAVE

- Gestión de infraestructura tecnológica: Administración de servidores, redes, y plataformas de almacenamiento para garantizar la conectividad y funcionamiento de los servicios digitales (Internet, VPN, Zonas Wifi, Intranet).
- Soporte técnico y mantenimiento: Instalación, soporte y mantenimiento de equipos informáticos, gestión de antivirus y resolución de incidentes a través de la mesa de ayuda.
- Seguridad de la información: Implementación de medidas de seguridad perimetral, administración de bases de datos y protección de información sensible.
- Gestión de sistemas de información: Desarrollo, gestión y optimización de sistemas que faciliten la operación interna de la Alcaldía y los servicios digitales para los ciudadanos.
- Atención a los usuarios: Gestión de PQRSD y soporte técnico a ciudadanos y empleados para asegurar una comunicación eficiente.

**Pilares de Nuestra Gestión**

**Garantizar la continuidad del servicio:** Asegurar que los sistemas tecnológicos y plataformas estén disponibles, seguros y funcionando correctamente para mantener la operación continua de la Alcaldía.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 34 de 87

**\*Responder rápidamente a incidentes:** Ofrecer soluciones inmediatas a problemas técnicos y garantizar una respuesta ágil a solicitudes de soporte.

**Mejorar la experiencia digital de los ciudadanos y empleados:** Facilitar el acceso a servicios digitales de manera eficiente y segura, mejorando la relación entre la Alcaldía y los ciudadanos.

## RECURSOS CLAVE

- Físicos: Infraestructura tecnológica como servidores, redes de telecomunicaciones, equipos informáticos, sistemas de video vigilancia, y Puntos Vive Digital.
- Humanos: El equipo TIC de 5 personas nombradas, que son responsables de la administración, soporte técnico, y gestión de la seguridad de la información. Es necesario aumentar el número de funcionarios asignados. Personal capacitado en gestión tecnológica, ciberseguridad y soporte técnico.
- Financieros: Presupuesto destinado para la adquisición, mantenimiento y actualización de equipos tecnológicos, contratación de servicios y proveedores, y desarrollo de nuevos proyectos.
- Tecnológicos: Plataformas de software (Office 365, sistemas de gestión, antivirus, servidores en la nube), infraestructura de red, bases de datos y herramientas de monitoreo.
- Técnicos: Conocimiento en gestión de sistemas, seguridad informática, desarrollo y administración de bases de datos, gestión de incidentes, y mantenimiento de infraestructura.
- Intelectuales: Procedimientos, políticas de seguridad, gestión del conocimiento, y estrategias de modernización que aseguran la continuidad y mejoramiento de los servicios.

### Rol de la Tecnología en los Procesos Institucionales

- Automatización y eficiencia: La tecnología facilita la automatización de procesos clave como la gestión de incidentes, administración de redes, soporte remoto, y análisis de datos.
- Conectividad y Acceso: La tecnología permite que tanto funcionarios como ciudadanos accedan a los servicios digitales de manera rápida y eficiente, desde cualquier lugar.
- Monitoreo y Seguridad: Herramientas tecnológicas permiten la vigilancia de la infraestructura, el control de accesos, y la protección contra ciberataques.
- Mejora de la gestión pública: Sistemas de información y plataformas digitales agilizan trámites y mejoran la calidad del servicio público.

## PROPUESTA DE CREACIÓN DE VALOR



## PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 35 de 87

La propuesta de creación de valor de la Oficina TIC de la Alcaldía de Bucaramanga radica en proporcionar servicios tecnológicos que optimicen tanto la gestión interna de la Alcaldía como la interacción con los ciudadanos. A continuación, se detallan los beneficios y valores agregados de los servicios que ofrece:

### 1. Optimización de la Gestión Interna (para funcionarios y dependencias)

- Utilidad y Resultado: Los servicios como la gestión de servidores, bases de datos, soporte técnico y la seguridad de la información permiten que los procesos administrativos de la Alcaldía funcionen de manera más eficiente y segura. Esto mejora la productividad de los funcionarios y garantiza la continuidad del servicio en situaciones críticas.
- Valor Agregado: Mayor confiabilidad en la infraestructura tecnológica y una capacidad de respuesta rápida ante incidentes, evitando interrupciones en los servicios públicos.
- Innovación: Implementación de tecnologías modernas, Office 365 y sistemas de protección antivirus, que agilizan las tareas cotidianas.
- Impacto: Mejora en la eficiencia del trabajo y en la toma de decisiones basada en datos, permitiendo que la Alcaldía brinde servicios más rápidos y eficaces a los ciudadanos.

### 2. Mejora en los Servicios a los Ciudadanos

- Utilidad y Resultado: Servicios como las Zonas Wifi, los Puntos Vive Digital y la página web institucional facilitan el acceso a la información y a trámites en línea, simplificando la relación entre los ciudadanos y la Alcaldía.
- Valor Agregado: Estos servicios representan una democratización del acceso a la tecnología, permitiendo a los ciudadanos estar más conectados y realizar gestiones sin necesidad de desplazarse. El uso de la tecnología hace más transparente y accesible la gestión de gobierno municipal.
- Innovación: La implementación de sistemas de información y canales digitales para atención al público (PQRSD, redes sociales) reduce los reprocesos y acelera la prestación de servicios, con un enfoque de atención multicanal y automatización.
- Impacto: Facilita el acceso a trámites y servicios desde cualquier lugar, mejorando la calidad de vida al ahorrar tiempo y recursos. También fortalece la confianza en la administración pública a través de mayor transparencia y seguridad en la información.

### 3. Innovación y Diferenciación

- Innovación: La implementación de soluciones como el acceso VPN, sistemas de gestión de riesgos y seguridad perimetral demuestra una visión de futuro y un compromiso con la protección de los datos e infraestructura de la Alcaldía. La utilización de herramientas digitales para medir el uso y la apropiación de los servicios TIC también asegura una mejora continua y adaptativa.
- Diferenciación: La Oficina TIC marca la diferencia al ofrecer un enfoque integral, no solo gestionando infraestructuras y tecnologías, sino también creando estrategias para la apropiación de herramientas digitales por parte de los ciudadanos y cliente interno.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b></p>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 36 de 87

## **RELACIÓN DEL BENEFICIARIO**

- Naturaleza de la relación: La relación es de soporte y servicio, brindando asistencia tecnológica tanto a funcionarios como a ciudadanos, con un enfoque en eficiencia y accesibilidad.
- Apoyo y receptividad: Se construye a través de respuestas rápidas, soporte técnico continuo, y la implementación de soluciones tecnológicas que mejoran la experiencia del usuario. Se busca generar confianza y satisfacción.
- Comunicación con los beneficiarios: Se realiza mediante atención personal, telefónica, y virtual (página web, redes sociales, PQRSD). El tono es formal, claro y orientado a resolver problemas de manera efectiva y transparente.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN**

### **1. Canales de Acceso a los Servicios**

**Atención Personal:** Los funcionarios y empleados de la Alcaldía tienen acceso directo a los servicios de soporte técnico y asistencia informática a través de un equipo de mesa de ayuda que puede responder de manera presencial a las solicitudes en las instalaciones de la Alcaldía.

**Atención Telefónica:** Existe un servicio de soporte técnico y resolución de problemas a través de llamadas telefónicas, especialmente para la gestión de incidentes, solicitudes de instalación y mantenimiento de equipos, y apoyo en el uso de herramientas como Office 365.

**Atención Virtual:** A través de la Intranet institucional, los funcionarios pueden solicitar servicios, acceder a plataformas internas (como la VPN y los sistemas de gestión de información)  
Para los ciudadanos, la página web institucional y las redes sociales son los principales medios para acceder a los servicios de la Alcaldía, realizar trámites en línea y recibir información actualizada.

**Zonas Wifi y Puntos Vive Digital:** Estos servicios son accesibles físicamente para los ciudadanos en diferentes puntos de la ciudad, brindando acceso gratuito a Internet y fomentando la inclusión digital.

### **2. Canales de Comunicación y Difusión de Información**

**Página Web Institucional:** Es el principal canal para informar a los ciudadanos sobre los servicios digitales, trámites en línea, noticias, y recursos de la Alcaldía. Los ciudadanos pueden acceder a servicios como PQRSD, consultar información de trámites, y acceder a servicios de consulta.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 37 de 87

Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.): para los puntos digitales se mantiene perfiles activos en redes sociales donde informa sobre actualizaciones de servicios, nuevas funcionalidades, eventos, y campañas de sensibilización. También es un canal de interacción directa con los ciudadanos.

### 3. Canales para Retroalimentación y PQRS

Atención PQRS: Los ciudadanos y funcionarios pueden enviar sus preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través del sistema de PQRS, disponible . Esto permite gestionar formalmente las solicitudes y darles seguimiento.

## BENEFICIARIOS

### Internos (en la Alcaldía):

- Funcionarios y empleados de la Alcaldía: quienes utilizan los servicios de Internet, Intranet, Correo Institucional, Telefonía VoIP, Soporte Técnico, Administración de Bases de Datos, Gestión de Proyectos y otros sistemas de información que facilitan el trabajo administrativo.
- Dependencias internas: que requieren soporte en gestión de infraestructura, plataformas tecnológicas, seguridad de la información y continuidad del servicio para su correcto funcionamiento.

### Externos (Ciudadanos):

- Ciudadanos de Bucaramanga: quienes se benefician de los servicios de Zonas Wifi, Puntos Vive Digital, Atención a PQRS, redes sociales y la página web institucional, donde pueden acceder a servicios ciudadanos digitales y realizar trámites.
- Empresas y proveedores: que interactúan con la Alcaldía mediante la gestión de proveedores y la prestación de servicios a través de plataformas tecnológicas.
- Otras entidades públicas: que requieren de la infraestructura tecnológica de la Alcaldía para la prestación de servicios interinstitucionales.

## PRESUPUESTO

### Funcionamiento o Inversión:

- Funcionamiento: Costos recurrentes asociados con el mantenimiento y operación diaria de la infraestructura tecnológica, soporte técnico, servicios en la nube, y licencias de software.
- Inversión: Gastos relacionados con la adquisición de nuevos equipos, actualización de hardware y software, y la implementación de nuevas tecnologías o proyectos de modernización. Se implementan a través de proyectos.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 38 de 87

- Presupuesto Institucional: Fondos asignados anualmente a la Oficina TIC a través del presupuesto de la secretaria administrativa de la Alcaldía de Bucaramanga.
- Subvenciones y Fondos Públicos: Recursos adicionales que pueden ser obtenidos a través de subvenciones gubernamentales o fondos destinados a proyectos de modernización tecnológica.
- Colaboraciones y Alianzas: Posibles aportes o apoyo financiero de entidades colaboradoras o socios en proyectos tecnológicos.

**Actividades a realizar para Optimización de Costos:**

**Automatización de Procesos:** Reducir costos operativos mediante la automatización de tareas y la optimización de procesos.

**Mantenimiento Preventivo:** Implementar estrategias de mantenimiento preventivo para prolongar la vida útil del hardware y minimizar los costos de reparaciones emergentes.

## SALIDAS E IMPACTO

### 1. Productos (bienes y servicios entregados)

**Bienes y Servicios:** Mejora en la infraestructura tecnológica (Internet, Zonas Wifi, Puntos Vive Digital, Intranet, VPN), administración de servidores, gestión de seguridad, atención técnica (soporte, mantenimiento, antivirus), servicios digitales (página web, PQRSD, redes sociales), y plataformas para la gestión de información y proyectos.

Datos abiertos actualizados y disponibles

Servicios ciudadanos digitales

Formación en competencias TIC

**Nuevas Capacidades:** Implementación de soluciones tecnológicas más avanzadas y automatización de procesos para mejorar la eficiencia.

**-Efectos:** cambios a corto y mediano plazo en el nivel de vida, el comportamiento o el estado de los beneficiarios después de recibir el producto.

**-Impacto:** cambio a mediano y largo plazo en las condiciones de vida de la ciudadanía bumanguesa.

### 2. Efectos (cambios a corto y mediano plazo)

**Corto Plazo:** Mayor eficiencia y agilidad en la gestión de la Alcaldía, reducción de tiempos de respuesta, y mejora en la disponibilidad de servicios para ciudadanos y empleados. Se espera una mejor experiencia de usuario y una disminución de incidentes o problemas técnicos.

**Mediano Plazo:** Modernización de los procesos tecnológicos que permitirá una mayor transparencia, accesibilidad a servicios digitales y mejora en la percepción ciudadana sobre la administración pública. Se busca también fomentar la inclusión digital y una adopción más efectiva de las herramientas tecnológicas en la vida diaria de los ciudadanos.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 39 de 87

A pesar de la falta de personal de carrera como capacidad instalada, se espera cubrir la demanda a través de la optimización de procesos y la automatización de tareas, permitiendo una mejor distribución de los recursos humanos.

### 6.1.2. Misión y Visión TIC

#### Misión:

Garantizar el soporte estratégico y continuo a la Administración Municipal en la consecución de las metas del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027, mediante la implementación, apropiación y articulación efectiva de las tecnologías de la información y comunicación, conforme a los lineamientos de la Política de Gobierno Digital establecidos en el Decreto 767 de 2022.

La misión se centra en la integración y gestión de los componentes TIC para el Estado, TIC para la Sociedad, TIC para la Economía, y Gobernanza de las TIC, fortalecidos por los habilitadores estratégicos: Arquitectura Empresarial, Seguridad y Privacidad de la Información, Servicios Ciudadanos Digitales, Gestión del Cambio, Innovación Pública Digital y Colaboración.

Estas acciones buscan consolidar un municipio digitalmente transformado, orientado a la eficiencia en la gestión pública, la mejora continua de los servicios ciudadanos, la promoción de la transparencia y la generación de valor público a través de soluciones tecnológicas sostenibles e innovadoras, alineadas con las necesidades de los ciudadanos y los actores del ecosistema digital.

#### Visión:

Ser un eje estratégico para la implementación de proyectos y soluciones tecnológicas que transformen y optimicen la gestión pública en Bucaramanga, integrando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como habilitadores claves para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo 2024-2027.

Hacia el año 2027, Bucaramanga será reconocida a nivel nacional como un líder en transformación digital, destacándose por su infraestructura tecnológica avanzada, servicios digitales eficientes y accesibles, y una gestión orientada al análisis de datos para fortalecer la toma de decisiones de manera transparente, ágil y efectiva.

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 40 de 87

Este enfoque permitirá impulsar la innovación, la productividad y la competitividad, promoviendo un desarrollo sostenible que priorice el bienestar de la ciudadanía.

### 6.1.3. Servicios TI

Este capítulo detalla los servicios de Tecnologías de la Información (TI) disponibles en la Alcaldía Municipal de Bucaramanga. Estos servicios están diseñados para satisfacer las necesidades operativas y estratégicas de las dependencias municipales, garantizando su alineación con los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

Tabla 6. Catálogo de Servicios de TI

ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORÍA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN
SER-001	Internet	Acceso a la red de internet la cual permite navegar en sitios web, consultar y descargar información de interés	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana
SER-002	Zonas Wifi	Servicio de sitios públicos gratuitos de acceso a internet para permitir a los ciudadanos acceder al uso de plataformas web y servicios de internet como trámites en línea, capacitaciones, entre otros	CONECTIVIDAD	Funcionarios, contratistas y ciudadanos	24 horas, 7 días a la semana (A corte de marzo de 2024)
SER-003	Intranet	Acceso a la red interna de la institución para el uso de recursos locales restringidos. Permite el uso de impresoras, scanners, carpetas compartidas, telefonía IP interna, sistemas de información específicos como apoyo a los procesos, entre otros recursos.	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-004	Conexión VPN	Acceso seguro a la red interna de la institución desde cualquier lugar a través de internet. La conexión por VPN o red privada virtual establece una conexión cifrada de la información a través SSL desde	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas del área de TI	24 horas, 7 días a la semana



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 41 de 87

		redes externas a la intranet institucional.			
SER-005	Puntos Digitales	Este servicio permite ofrecer puntos de servicio para los ciudadanos que les permite acceder de manera rápida y segura a servicios TIC, implementados a través de un modelo de sostenible y donde se ofrecen servicios como capacitaciones, servicios de apropiación de TIC y servicios tecnológicos y oferta institucional de las diferentes secretarías.	CONECTIVIDAD	Funcionarios, contratistas y ciudadanos	Lunes a viernes 8 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m a 6:00 p.m.
SER-006	Correo Institucional	Servicio de correo web institucional como medio de comunicación electrónica para el intercambio de mensajes y documentos digitales. Basado en Microsoft Office 365 con un buzón de almacenamiento de 100GB y acceso desde el cliente Microsoft Outlook	COMUNICACIONES	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana
SER-007	Telefonía VoIP	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución. La comunicación interna se realiza a través de la red de datos local y la externa a través de una troncal SIP.	COMUNICACIONES	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-008	Redes Sociales	Servicio web para fortalecer la comunicación entre la institución y la comunidad a través de redes sociales. Publicación y respuesta a comentarios a través de redes sociales Facebook, Twitter e Instagram.	COMUNICACIONES	Funcionarios, contratistas, líderes sociales, actores políticos, periodistas, líderes de opinión y comunidad en general	24 horas, 7 días a la semana
SER-009	Atención PQRSD	Sistema encargado de registrar peticiones, quejas, reclamos, oficios generados a la administración municipal. Lo comprenden cuatro (4) módulos: PQRSD, ventanilla interna, ventanilla externa y gestión documental.	COMUNICACIONES	Funcionarios, contratistas y ciudadanos	24 horas, 7 días a la semana



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 42 de 87

SER-010	Seguridad Perimetral	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional. Sistema de seguridad conformado por equipos robustos Firewall en alta disponibilidad, configurados para la protección de los servidores y la red institucional en general.	SEGURIDAD	Área de TI	24 horas, 7 días a la semana
SER-011	Servicio Gestión de copias y Recuperación ante desastres Información	Comprende los procesos de respaldo y recuperación ante de desastres tanto de la información contenida en las bases de datos como de la información alojada en los servidores (data estructurada y no estructurada).	SEGURIDAD	Área de TI	24 horas, 7 días a la semana
SER-012	Administración de Servidores e infraestructura de almacenamiento.	Soporte, administración y gestión de la infraestructura tecnología de almacenamiento (SAN / NAS) y de servidores tanto de datos, como aplicaciones y web.	SEGURIDAD	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-013	Seguridad de la Información	Permite la identificación de parámetros de seguridad y realización de proceso que garanticen la seguridad, disponibilidad y confiabilidad de la información de entidad.	SEGURIDAD	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-014	Administración de Bases de Datos	Servicio que permite la gestión y administración de las bases de datos que almacenan la información de la entidad, incluyendo los procesos copias de respaldo, restauración y ajuste de las bases de datos.	SEGURIDAD	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-015	Video vigilancia	Administración y mantenimiento del sistema de video vigilancia de las instalaciones de la entidad. Cámaras ubicadas en los diferentes áreas de la entidad	SEGURIDAD	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 43 de 87

SER-016	Software de Protección Antivirus - mesa de ayuda	Software Antivirus que detecta y elimina virus informáticos y muchos otros tipos de amenazas informáticas incluyendo el Ransomware. Además cuenta con soporte para Windows, Mac y Android.	SEGURIDAD	Área de TI	24 horas, 7 días a la semana
SER-017	Soporte Técnico Informático de Software - mesa de ayuda	Brindar el servicio de soporte técnico de software a los requerimientos solicitados por las diferentes dependencias de la institución.	INFRAESTRUCTURA DE TI	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-018	Instalación, Soporte y Mantenimiento de Equipos Informáticos - mesa de ayuda	Servicio que incluye todas las acciones de mantenimiento correctivo y preventivo a equipos, sistemas y demás dispositivos de la entidad, así como dar soporte en instalación, configuración de equipos como computadores, portátiles, impresoras, escáneres, entre otros.	INFRAESTRUCTURA DE TI	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-019	Servicios Adicionales Office 365	Acceso a servicio de almacenamiento en la nube de One Drive., Microsoft Teams, trabajo colaborativo con Office 365.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana
SER-020	Gestión Uso y Apropiación de los Sistemas de Información estrategias de sensibilización.	Este servicio incluye las capacitaciones, acciones de socialización de procesos, implementación y acceso a recursos virtuales como cursos y uso de portales se contratación, capacitación y sus respectivas	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-021	Página web Institucional	Sitio web institucional que integra información sobre noticias, eventos de interés, políticas, normatividad y acceso unificado a servicios como correo electrónico, sistemas de información, herramientas de apoyo a la gestión administrativa.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios, contratistas y ciudadanos	24 horas, 7 días a la semana



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 44 de 87

SER-022	Gestión de Sistemas de Información	Permite brindar soporte en las áreas de instalación, configuración y mantenimiento de los sistemas de Información y aplicativos de la Entidad, los cuales con su normal funcionamiento permiten a los usuarios realizar sus actividades diarias. Estos Sistemas se incluyen en el catálogo de sistemas de información.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-023	Gestión de Servicios Ciudadanos Digitales	Soporte y gestión de las plataformas que permiten el despliegue de servicios digitales a los ciudadanos. Se incluyen trámites y servicios ofrecidos por la entidad por los diferentes canales dispuestos para tal fin.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana
SER-024	Especificación de requerimientos y nuevas funcionalidades para sistemas de información.	Permite a los funcionarios de la entidad la solicitud de nuevas funcionalidades para los sistemas de información, a través de un formato de levantamiento de requerimientos para su posterior aprobación, planeación, desarrollo y despliegue de dicha funcionalidades.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-025	Gestión de Seguridad de la Información	Es el conjunto de políticas, procedimientos y directrices junto a los recursos y actividades asociados que son administrados colectivamente por la entidad, en la búsqueda de proteger sus activos de información.	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Funcionarios, contratistas y ciudadanos	24 horas, 7 días a la semana
SER-026	Gestión de Riesgos	Actividades que tienen como objetivo identificar, analizar, medir y encargarse de los riesgos asociados a la seguridad de la información. Establece controles de forma preventiva contra las amenazas que se puedan encontrar y consigue reducirlas.	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Funcionarios, contratistas y ciudadanos	24 horas, 7 días a la semana
SER-027	Gestión de Proyectos	Son las actividades de planear, organizar y delimitar la responsabilidad de la realización de las metas específicas de TI de una organización.	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Entidad	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 45 de 87

					7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-028	Desarrollo y Gestión de software	Conjunto de actividades informáticas dedicadas al proceso de creación, diseño, despliegue y compatibilidad de software	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-029	Gestión del Conocimiento	Conjunto de actividades y procesos que fortalecen el intercambio de información y experticia dentro de la entidad o grupo de profesionales, con el fin de mejorar el rendimiento de la misma	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-030	Gestión de Proveedores	La oficina TIC administra todos los proveedores y contratos asociados con los proyectos de TI. Durante el proceso contractual aplica un esquema de dirección, supervisión, seguimiento, control y recibo a satisfacción de los bienes y servicios contratados.	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	NA	NA
SER-031	Gestión Financiera del Servicio	Son las estrategias y planes de gestión de servicios de la entidad asegurando que sus recursos financieros e inversiones se están utilizando de manera efectiva"	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-032	Medición y Monitoreo	De acuerdo con el índice de Gobierno Digital evaluamos el desempeño de la entidad en la implementación de la Política de Gobierno Digital.	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 46 de 87

					7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-033	Gestión de Infraestructura y Plataformas	Es la supervisión permanente de todos los componentes de hardware, software y red implicados en la infraestructura de TI para aumentar la eficacia del monitoreo, reducir los costos y ofrecer soluciones seguras y efectivas.	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-034	Gestión del Catálogo de Servicios	Es la permanente actualización de la carta de navegación del área de tecnología de la entidad, la cual define y delimita cuales son los servicios que actualmente se prestan, es decir, los servicios que se encuentran "operativos"	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Entidad	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-035	Gestión de Capacidad y Desempeño	Es la realización de previsiones de futuros requisitos basándose en el estudio de la demanda actual para los recursos de TI	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Entidad	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-036	Gestión de Incidentes	Son las actividades para identificar, administrar, registrar y analizar las amenazas o incidentes de seguridad ocurridos en la entidad. Estas actividades buscan ofrecer una visión sólida y completa de cualquier problema de seguridad informática dentro de la plataforma tecnológica.	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	NA	NA

 <b>Alcaldía de Bucaramanga</b>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 47 de 87

SER-037	Gestión de la Configuración del Servicio	Examina cómo están interconectados los activos y cómo pueden funcionar mejor dentro de la infraestructura de servicios de TI	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Funcionarios y contratistas	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes jornada continua en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m
SER-038	Gestión de la Continuidad del Servicio	El objetivo es garantizar que, después de grandes interrupciones, los servicios estén recuperados y funcionando dentro de unos plazos acordados.	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	NA	NA

#### 6.1.4. Capacidades de TI

En este apartado se identifican y analizan las capacidades actuales de TI de la Alcaldía, entendidas como los recursos, habilidades y procesos que permiten a la entidad operar eficientemente y responder a las demandas de la ciudadanía y el entorno digital.

Considerando los servicios proporcionados y la infraestructura tecnológica existente y que se describe más adelante, se ha realizado un análisis detallado de las capacidades de TI en base al marco de referencia de arquitectura empresarial. Este análisis es fundamental para comprender la alineación estratégica de los recursos tecnológicos del municipio, y los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 7. Capacidades de TI

CATEGORÍA	CAPACIDAD	CUENTA CON LA CAPACIDAD EN LA ENTIDAD
<b>Estrategia</b>	Gestionar arquitectura empresarial	SI
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	SI
<b>Gobierno</b>	Gestionar Procesos de TI	SI
<b>Información</b>	Administrar modelos de datos	SI
	Gestionar flujos de información	SI
<b>Sistemas de Información</b>	Definir arquitectura de Sistemas de Información	SI

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 48 de 87

	Administrar Sistemas de Información	SI
<b>Infraestructura</b>	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
<b>Uso y apropiación</b>	Apropiar TI	SI
<b>Seguridad</b>	Gestionar seguridad de la información	SI

### Servicio de Soporte Técnico

El servicio de soporte técnico cubre un amplio rango de asistencias en hardware, software, servicios de red, y mantenimiento preventivo o correctivo de los equipos de cómputo. También incluye la gestión de la infraestructura tecnológica de los sistemas de información. Este servicio se ofrece a todas las secretarías y dependencias de la administración central.

Para los usuarios finales, incluidos los funcionarios y el personal contratado que utiliza la plataforma tecnológica del Municipio de Bucaramanga, se ha establecido un esquema de soporte que es coordinado a través de una Mesa de Ayuda TIC. Esta mesa proporciona un punto de contacto centralizado para resolver problemas y responder a las solicitudes de asistencia técnica. El funcionamiento de este esquema de soporte se detalla en el gráfico a continuación.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 49 de 87

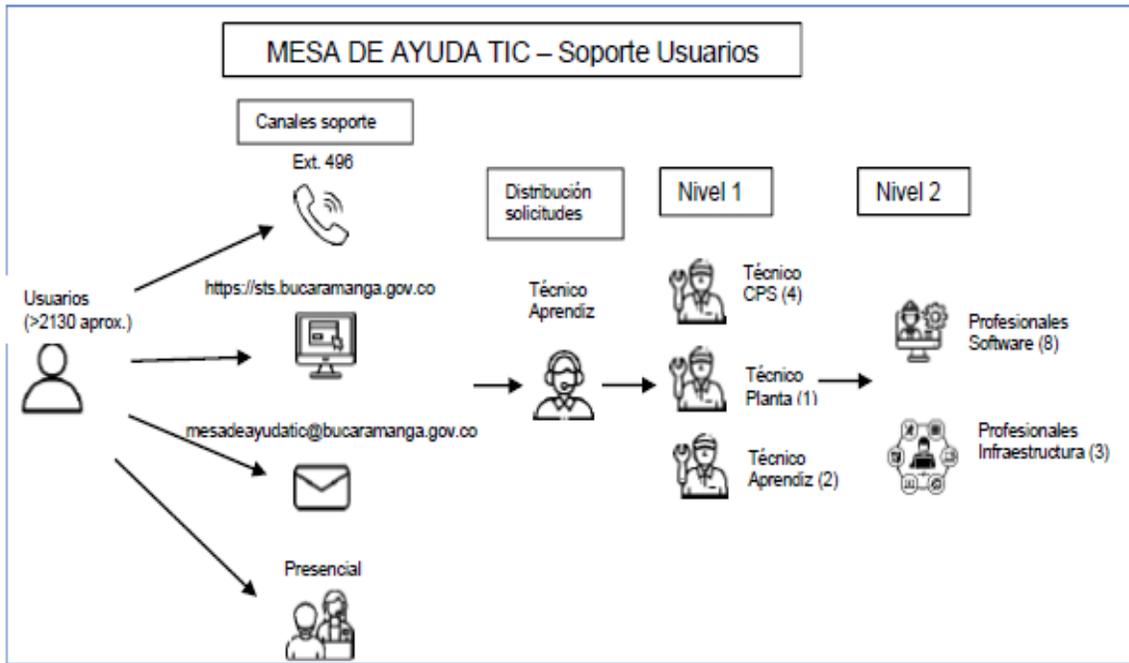


Ilustración 2. Esquema de soporte usuarios finales

El soporte técnico en el ámbito de TI está diseñado para atender aproximadamente a entre 2,130 y 2,300 usuarios, cifra que varía anualmente según las fluctuaciones en los requerimientos de personal técnico y administrativo de las diversas dependencias municipales. El inventario tecnológico del municipio incluye un total de 714 equipos de cómputo, propiedad del Centro Administrativo Municipal (CAM), que están integrados a la red interna de la institución. Además, existe un despliegue adicional de aproximadamente 437 equipos de cómputo ubicados en oficinas satélites y centros externos, que también están bajo la gestión tecnológica y están interconectados con las dependencias centrales. Este amplio ecosistema de usuarios y dispositivos informáticos exige una robusta estrategia de soporte y mantenimiento para garantizar la continuidad operativa y el rendimiento óptimo de los recursos tecnológicos.

Dentro de las actividades adicionales del equipo de soporte a usuarios se encuentra el plan de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo, para los que no se encuentran en garantía y no presentan un grado crítico de obsolescencia, se realiza

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 50 de 87

a demanda durante todo el año y de forma programada durante el segundo semestre de cada vigencia.

### 6.1.5. Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI

Este capítulo presenta las políticas y estándares que rigen la gobernabilidad de TI en la Alcaldía, asegurando una gestión eficiente, transparente y alineada con las mejores prácticas y normativas aplicables al sector público.

En el sistema Integrado de Gestión de calidad el proceso de gestión de las TIC cuenta con 12 procedimientos, descritos a continuación

Tabla 8. Políticas y estándares de Calidad para la gestión de TI

#	PROCEDIMIENTO	OBJETIVO
1	<b>PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A ACTIVOS DE INFORMACIÓN</b>	Orientar a los funcionarios y/o contratistas de la entidad en la solicitud de acceso a activos información en cumplimiento de la Política de uso de activos de información y la Política de Seguridad de la Información del Municipio de Bucaramanga.
2	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ASESORÍA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Este procedimiento establece los parámetros para atender las solicitudes de conceptos técnicos de orden interno y externo sobre la Adquisición, implementación, uso y apropiación de Bienes y Servicios relacionados con el área de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Alcaldía de Bucaramanga.
3	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN REQUERIMIENTOS SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Este procedimiento establece determinar las actividades correspondientes para el diseño, desarrollo e implementación de sistemas de informáticos y aplicaciones solicitados a la oficina TIC.
4	<b>PROCEDIMIENTO PARA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DIGITALES Y CENTRO DE</b>	Este procedimiento establece garantizar el uso correcto de la infraestructura física y tecnológica de los puntos digitales y centro de pensamiento para la cuarta revolución industrial, por todos los actores que intervienen en estos espacios.



Alcaldía de Bucaramanga

**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 51 de 87

	<b>PENSAMIENTO PARA LA CUARTA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL</b>	
5	<b>PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DEL USO DE ESPACIOS EN LOS PUNTOS DIGITALES</b>	Establecer los lineamientos para todos los actores que intervienen en la solicitud del uso de espacios en los Puntos Digitales del Municipio de Bucaramanga
6	<b>PROCEDIMIENTO PARA CARACTERIZACIÓN, EJECUCIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CURSOS Y TALLERES DE LOS PUNTOS DIGITALES</b>	Establecer lineamientos para el diseño e implementación del contenido de cursos y talleres en la modalidad presencial y virtual brindados desde la estrategia de los puntos digitales de la Alcaldía de Bucaramanga
7	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL Y MONITOREO DE LA CENTRAL TELEFÓNICA Y DE LA RED INALÁMBRICA</b>	Garantizar el correcto funcionamiento de la central telefónica y en la red inalámbrica (WIFI-ALCALDÍA) de la Alcaldía de Bucaramanga
8	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL DE ACUERDO CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL</b>	Contribuir con la construcción de un municipio más eficiente, transparente, participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas a través de los contenidos del sitio web institucional y del aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones
9	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Prestar el servicio de asistencia técnica relacionada con Hardware, Software de Gestión y Servicios de Red, datos y voz, a las diferentes dependencias de la Administración Central buscando la eficiencia en la prestación del servicio a nivel institucional
10	<b>PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DEL CENTRO DE DATOS</b>	Administrar y garantizar la disponibilidad de la plataforma tecnológica dando soporte a las bases de datos, granja de servidores, redes de datos con que cuenta la entidad, para brindar información de forma oportuna, segura y efectiva a los usuarios o funcionarios que la requieran.

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 52 de 87

11	<b>PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE DATOS EN EL CENTRO DE ANALÍTICA DE DATOS DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA</b>	Producir documentos y estadísticas sectoriales de la administración municipal a través de la detección y análisis de requerimientos, recopilación y procesamiento de datos, análisis de información y divulgación, de forma periódica, con el fin que sirvan como insumo para la toma de decisiones estratégicas, la adopción de políticas públicas en la administración municipal, seguimiento a indicadores definidos para seguimiento y suministro de información estadística a los grupos de interés de la Entidad, de acuerdo con las metas establecidas y así contribuir a la generación de valor público
12	<b>PROCEDIMIENTO PARA TRASLADO TECNOLÓGICO DE APLICACIONES Y/O SISTEMAS DE INFORMACIÓN EXTERNOS A LA OFICINA ASESORA</b>	Determinar el flujo de actividades requeridas para lograr el traslado de las aplicaciones y/o sistemas de información externos desde las Dependencias y/o Secretarías de la Alcaldía de Bucaramanga hacia la Oficina Asesora TIC para su custodia, almacenamiento y/o soporte tecnológico.

## 6.2. Gobierno de TI

En el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), el Gobierno de TI de la Alcaldía Municipal de Bucaramanga se establece como un eje estratégico para garantizar la eficiencia, sostenibilidad y alineación de las tecnologías de información con los objetivos institucionales.

Tomando como base las definiciones y lineamientos de la Política de Gobierno Digital, la Oficina TIC ha estructurado un esquema de Gobierno de TI que se organiza en cuatro (4) pilares estratégicos: Administración de TI, Transformación Digital, Operaciones y Servicios de TI, y Proyectos de TI. Este modelo integral permite dar seguimiento y gestionar de manera eficiente las actividades relacionadas con el manejo de tecnologías de la información en la entidad, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos y garantizando el soporte necesario para su implementación y sostenibilidad.

### 1. Administración de TI

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 53 de 87

- Esquema de Gobierno de TI: Identifica roles, actores, procesos y recursos necesarios para gestionar las capacidades tecnológicas de manera estructurada y eficiente.
- Gestión de no conformidades: Implementa acciones correctivas y preventivas para mejorar y controlar los procesos de TI.
- Gestión de contratistas de TI: Administra contratos relacionados con operaciones y servicios de TI, asegurando trazabilidad y cumplimiento.
- Medición y reportes: Define indicadores clave para evaluar y realizar seguimiento al desempeño del esquema de Gobierno de TI.

## 2. Transformación Digital

- Capacidades y recursos de TI: Identifica las capacidades actuales y proyecta las futuras necesidades, definiendo roles, políticas, lineamientos y recursos que soporten la evolución digital.
- Criterios de adopción y compra de TI: Establece lineamientos para la selección, adquisición e implementación de tecnologías que potencien la transformación digital de la entidad.
- Macroproceso de Gestión de TI: Diseña e implementa un macroproceso conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Evaluación del desempeño: Utiliza indicadores clave para medir el impacto y avance de los proyectos de TI en los objetivos estratégicos de la entidad.

## 3. Operaciones y Servicios de TI

- Gestión de incidentes y problemas de TI: Define procedimientos para atender y solucionar incidentes en los servicios de TI, gestionando aquellos recurrentes que impacten la operación.
- Administración de la seguridad y privacidad de la información
- Optimización de compras de TI: Prioriza modelos de negocio basados en demanda, reduciendo la adquisición de hardware mediante esquemas de servicio como SaaS o IaaS.
- Gestión de cambios: Implementa procesos para controlar modificaciones en sistemas e infraestructura tecnológica, asegurando continuidad y estabilidad.

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 54 de 87

- Mejoramiento de procesos: Identifica y prioriza oportunidades de mejora en los procesos operativos de TI, apoyándose en herramientas digitales para optimizarlos.

#### 4. Proyectos de TI

- Gestión de iniciativas estratégicas: Promueve proyectos de TI que impulsen la innovación y la transformación digital, garantizando la alineación con el Plan de Desarrollo Municipal.

##### 6.2.1. Procesos de TI

A continuación, se describen los procesos fundamentales de TI que permiten la ejecución eficiente de las actividades tecnológicas en la Alcaldía. Este apartado detalla las entradas y salidas del proceso de gestión de las TIC y las responsabilidades clave para cada proceso.

Tabla 9. Caracterización del Proceso de Gestión de TIC

<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DE LAS TIC</b>	ESTRATÉGICO X MISIONAL APOYO, SEGUIMIENTO Y CONTROL
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Liderar la gestión estratégica de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración Municipal mediante la definición, implementación y mantenimiento de un modelo de arquitectura de TI integrando las estrategias de gobierno digital y las políticas transversales del modelo Integrado de planeación y Gestión si como normatividad vigente asociada al sector TIC, para el beneficio de la gestión institucional y la ciudadanía.	
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Asesor de despacho TIC	
<b>Alcance</b>	A través de la adecuada planeación en la implementación de tecnologías de la información, basada en la identificación de las necesidades de la entidad y la participación ciudadana, la oficina TIC busca definir y ejecutar acciones tanto preventivas como correctivas que permitan aplicar estrategias de mejora continua mediante la correcta trazabilidad y el mantenimiento de un modelo de gestión y operación que integra estrategias de gobierno digital, normatividad vigente asociada al sector TIC y la promoción de la ciencia, la tecnología y la innovación que apoyen los procesos internos, optimizarán la gestión institucional y mejorarán la atención a los ciudadanos, garantizando resultados medibles que demuestren el impacto de las iniciativas implementadas.	

<b>FUENTES DE ENTRADAS</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>SALIDA</b>
----------------------------	-----------------	---------------



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 55 de 87

<b>Proceso Planeación Estratégica. Ministerio de Tecnologías de Información y comunicaciones.</b>	Plan de desarrollo Municipal.	<b>Plan estratégico de TIC</b>
	Objetivos, metas e indicadores del plan de desarrollo municipal.	
	Normatividad vigente del sector TIC.	
<b>Ministerio de Tecnologías de Información y comunicaciones.</b>	Requerimientos de TIC Tendencias de TI	Estandarización de TI Políticas de TI
		Planes de TI
		Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.
<b>Todos los procesos.</b>	Necesidad de mantenimiento de equipos.	Guía de mantenimientos de equipos.
<b>Todos los procesos.</b>	Solicitudes de soporte técnico a través del STS, telefónicas o escritas.	Atención de soporte a usuarios prestada.
		Reporte de atención a Usuarios Internos.
<b>Todos los procesos.</b>	Atención a requerimientos de sistemas de información	Asistencia técnica dada a los sistemas de información.
		Atención a los requerimientos solicitados relativos a sistemas de Información.
<b>Todos los procesos.</b>	Solicitudes de conceptos tecnológicos para la adquisición de herramientas y equipos de TIC	Conceptos técnicos dados.
		Viabilidad técnica de proyectos de TI
<b>Ciudadanos</b>	Demanda de formación y servicios de atención en TIC	Capacitaciones en TIC
<b>Empresas del sector TIC</b>		Atención a ciudadanos en PD Oferta de servicios TIC
<b>Universidades</b>		
<b>Todos los procesos.</b>		
<b>Proceso Gestión de las TIC.</b>	Planes de mantenimiento preventivo de equipos.	Equipos con mantenimiento realizado.
<b>Proceso Gestión de las TIC.</b>	Necesidades de la plataforma	Administración y monitoreo de infraestructura tecnológica (Servidores, base de datos, equipos de red)
<b>MINISTERIO TIC Procesos SIGC</b>	Normatividad del sector TIC (decreto 1078 de 2015, decreto	Estado de apropiación e implementación de la estrategia de Gobierno Digital. (Indicadores)
	415 de 2016, Decreto 722 de 2022)	Tramites en líneas realizadas.
	Necesidad de cumplimiento de la estrategia de Gobierno Digital	Gobernanza de datos y visualización.
<b>Proceso Gestión de las TIC.</b>	Políticas de seguridad de la Información en la plataforma tecnológica	Informes de gestión ( Gestión de activos y usuarios, Gestión de incidentes de seguridad)

 <b>Alcaldía de Bucaramanga</b>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 56 de 87

		Planes de continuidad de servicios de TI.
		Copias de seguridad y respaldo de información y servicios.
<b>MINISTERIO TIC</b>	Proyectos e iniciativas TIC	Zonas WIFI.
		Formación en Talento y competencias de TI
<b>Proceso Gestión de las TIC.</b>	Planes de Mantenimiento	Cumplimiento de metas
<b>Proceso Gestión de las TIC.</b>	Realización de copias de seguridad	Copias de seguridad realizadas
<b>Auditorías internas y externas de calidad.</b>	Hallazgos realizados.	Planes de mejoramiento.
		Acciones correctivas planteadas.

### 6.2.2. Matriz de Riesgos de Gestión de TI

En esta sección se expone la matriz de riesgos asociados a la gestión de TI de la Alcaldía, identificando las amenazas potenciales y las estrategias de mitigación necesarias para minimizar el impacto en las operaciones y servicios municipales.

Tabla 10. Matriz de Riesgos proceso de gestión de TIC

<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DE LAS TIC</b>	ESTRATÉGICO X MISIONAL APOYO, SEGUIMIENTO Y CONTROL
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Liderar la gestión estratégica de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración Municipal mediante la definición, implementación y mantenimiento de un modelo de arquitectura de TI integrando las estrategias de gobierno digital y las políticas transversales del modelo Integrado de planeación y Gestión si como normatividad vigente asociada al sector TIC, para el beneficio de la gestión institucional y la ciudadanía.	
<b>Alcance</b>	A través de la adecuada planeación en la implementación de tecnologías de la información, basada en la identificación de las necesidades de la entidad y la participación ciudadana, la oficina TIC busca definir y ejecutar acciones tanto preventivas como correctivas que permitan aplicar estrategias de mejora continua mediante la correcta trazabilidad y el mantenimiento de un modelo de gestión y operación que integra estrategias de gobierno digital, normatividad vigente asociada al sector TIC y la promoción de la ciencia, la tecnología y la innovación que apoyen los procesos internos, optimizarán la gestión institucional y mejorarán la atención a los ciudadanos, garantizando resultados medibles que demuestren el impacto de las iniciativas implementadas.	

Referencia	Impacto	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Zona de Riesgo Inherente	Descripción del Control	Afectación	Zona de Riesgo	Tratamiento
------------	---------	------------	------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------	------------	----------------	-------------



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 57 de 87

1	Reputacional	No registro y/o actualización de la información de datos personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio por reportes extemporáneos de las áreas involucradas	Posibilidad de afectación reputacional a causa de sanciones por parte de la superintendencia de industria y comercio y entes de control debido al no registro y/o actualización de la información de datos personales ante la superintendencia de industria y comercio por reportes extemporáneos de las áreas involucradas	Ejecución y Administración de procesos	Moderado	Revisión y verificación del registro y/o actualización de las bases de datos reportadas ante la SIC solicitadas a las dependencias involucradas por medio de una lista de chequeo.	Probabilidad	Moderado	Reducir (mitigar)
2	Económico y Reputacional	Tratamiento no adecuado de la información que gestiona la entidad por falta de la implementación de estándares y buenas prácticas de seguridad de la información en el desarrollo de software al interior de la entidad.	Posibilidad de afectación económica y reputacional a causa de sanciones por parte de las entidades de control debido al tratamiento no adecuado de la información que gestiona la entidad por falta de la implementación de estándares y buenas prácticas de seguridad de la información en el desarrollo de software al interior de la entidad.	Usuarios, productos y prácticas, organizacionales	Alto	Verificar el aseguramiento de aplicaciones usando conceptos de OWASP Projects aplicados para el desarrollo de software.	Probabilidad	Alto	Reducir (mitigar)
						realizar validación que las políticas de acceso a la información se encuentren actualizadas a las necesidades de la entidad y acorde a la normatividad legal vigente.	Probabilidad		Reducir (mitigar)
						Disponer mecanismos de socialización para que los servidores públicos y contratistas de la entidad conozcan y apliquen los aspectos referentes a la seguridad de los datos incluidos en la política de tratamiento de datos personales de la entidad.	Probabilidad		Reducir (mitigar)
3	Económico y Reputacional	Toma de decisiones no adecuadas por la mala implementación del proceso de actualización, extracción, transformación, carga y visualización realizados con las herramientas tecnológicas que se utilizan como apoyo al proceso de analítica de datos que realiza la entidad.	Posibilidad de afectación económica y reputacional por investigaciones y sanciones por entes de control debido a la toma de decisiones no adecuadas por la mala implementación del proceso de actualización, extracción, transformación, carga y visualización realizados con las herramientas tecnológicas que se utilizan como apoyo al proceso de analítica de datos que realiza la entidad.	Ejecución y Administración de procesos	Alto	verificar, para cada requerimiento con el área solicitante, que el proceso de analítica de datos se ejecutó de acuerdo con el procedimiento "PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE DATOS EN EL CENTRO DE ANALÍTICA DE DATOS DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA - P-TIC-1400-170-011".	Probabilidad	Alto	Reducir (mitigar)



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 58 de 87

4	Económico y Reputacional	Insuficiente cultura organizacional en seguridad de la información generando incumplimiento del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del MINTIC en los procesos de la entidad.	Posibilidad de afectación económica y reputacional por investigaciones y sanciones por entes de control debido a una insuficiente cultura organizacional en seguridad de la información generando incumplimiento del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del MINTIC en los procesos de la entidad.	Ejecución y Administración de procesos	Alto	Validación del avance al cumplimiento de los controles aplicables a nivel de seguridad de la información contemplados en el anexo A de la norma ISO 27001:2022 por parte de la entidad.	Probabilidad	Alto	Reducir (mitigar)
5	Reputacional	No atención oportuna de soporte a los requerimientos técnicos surgidos por las distintas dependencias de la administración municipal.	Posibilidad de afectación reputacional por disminución en los niveles de servicio y satisfacción de los usuarios internos de la entidad debido a la no atención oportuna de soporte a los requerimientos técnicos surgidos por las distintas dependencias de la administración municipal.	Ejecución y Administración de procesos	Alto	Verificación que los requerimientos de soporte técnico y de sistemas de información se realicen de manera oportuna y en los tiempos establecidos a través de la generación de indicadores de atención.	Probabilidad	Moderado	Reducir (mitigar)
6	Reputacional	Incumplimiento de la actividad archivística en documentos emanados de la OATIC	Posibilidad de afectación reputacional por posibles investigaciones y sanciones disciplinarias por entes de control, debido al incumplimiento de la Ley 594 del 2000 en los documentos emanados por la OATIC	Ejecución y Administración de procesos	Moderado	Aplicación del PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS P-GDO-8600-170-002 el cual establece los lineamientos para llevar a cabo las Transferencias Documentales Primarias desde los Archivos de Gestión al Archivo Central, teniendo en cuenta el cumplimiento de los tiempos de retención en la primera fase del ciclo vital de la documentación, según lo estipulen las Tablas de Retención Documental y las directrices del Archivo General de la Nación	Probabilidad	Moderado	Reducir (mitigar)
7	Económico y Reputacional	mala planeación al momento de realizar la contratación sin tener en cuenta los tiempos de la ejecución del mismo, constituyendo reservas presupuestales	Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanciones e investigaciones disciplinarias de entes de control y deficiente inversión de los recursos en la Administración Central debido a la mala planeación al momento de realizar la contratación sin tener en cuenta los tiempos de la ejecución del mismo, constituyendo reservas presupuestales	Ejecución y Administración de procesos	Moderado	Realizar el seguimiento al presupuesto en materia de contratación, conforme al principio de planeación, con el fin de evitar la constitución de reservas presupuestales a través del sistema financiero.	Probabilidad	Moderado	Reducir (mitigar)

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 59 de 87

### 6.2.3. Modelo de Gestión de TI

El modelo de gestión de TI se fundamenta en un enfoque integral basado en el ciclo de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Este modelo organiza los procesos de gestión tecnológica de manera estructurada, permitiendo un desarrollo secuencial y eficiente de las actividades, tal como se ilustra en el mapa de procesos presentado a continuación.

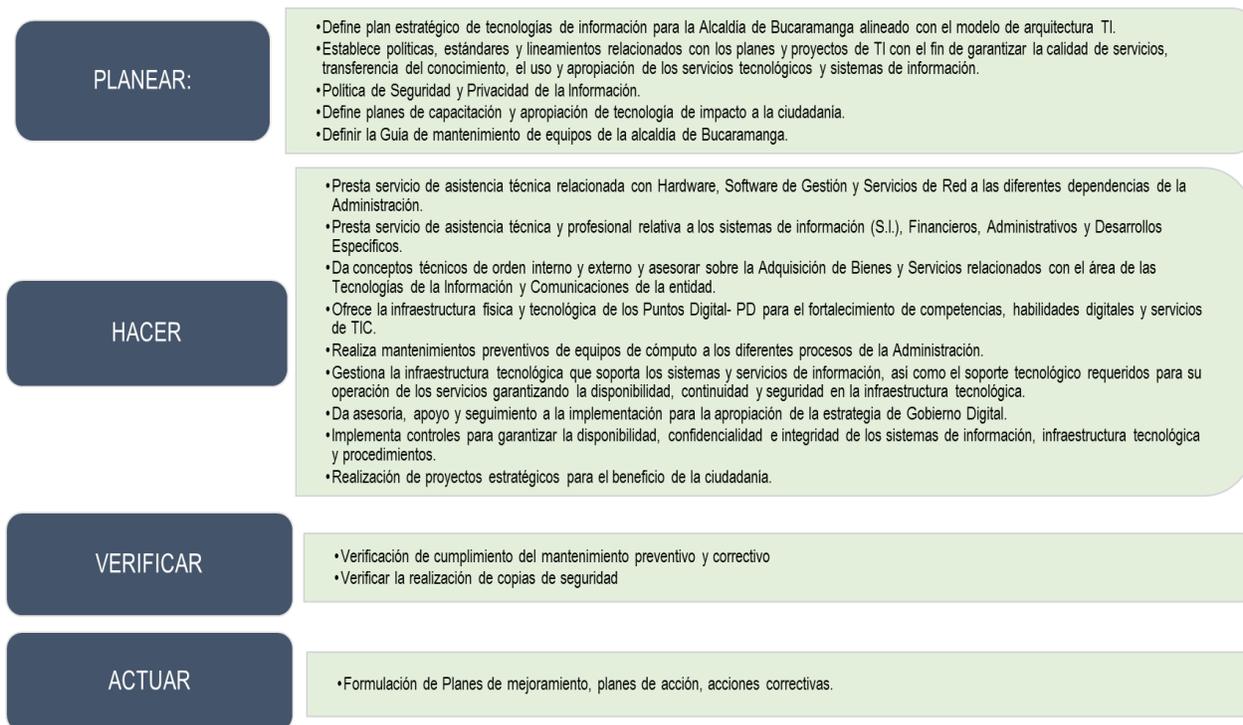


Ilustración 3. Modelo de Gestión de TI

### 6.3. Gestión de Información

Este capítulo explora cómo se gestiona la información dentro de la Alcaldía Municipal de Bucaramanga, incluyendo las políticas, procesos y herramientas empleadas para garantizar la calidad, integridad y disponibilidad de los datos.

El establecimiento de un modelo de Ciclo de Vida del Dato debe partir de una planeación estratégica en el cual se deben contestar las preguntas básicas sobre la razón de ser y utilidad del proceso de gestión de los datos: qué, quien, como y cuando.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b></p>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 60 de 87

Teniendo esto en cuenta, la Alcaldía de Bucaramanga como entidad pública que vela por garantizar la correcta ejecución de proyectos en pro del beneficio de los ciudadanos ha fortalecido su proceso de gestión del Ciclo de Vida del Dato a través de la actualización del Observatorio de datos, cuya misión principal consiste en Apoyar la correcta toma de decisiones operativas, tácticas y estratégicas en la Alcaldía de Bucaramanga a través de la consolidación de un proceso de gestión integral del Ciclo de Vida de los Datos.

En busca de poder cumplir esta misión se han trazado una serie de objetivos, los cuales son enunciados a continuación:

- Definir los procedimientos de estandarización de bases de datos, que permitan asegurar el cumplimiento de los procesos de gestión de los datos incluidos en el modelo de Ciclo de Vida propuesto
- Generar un inventario de bases de datos y fuentes de información, a través de la articulación con las diferentes áreas internas y entidades externas, que permita tener la trazabilidad del proceso de gestión de los datos.
- Establecer procesos de análisis de datos, desde los enfoques descriptivo y/o inferencial a partir de problemáticas específicas identificadas al interior de la entidad con el fin de apoyar de forma adecuada la toma de decisiones a nivel directivo.

Cabe resaltar que en una fase de análisis de datos el mismo siempre debe empezar con la definición de un caso de negocio en el cual se presente de manera clara la justificación, la motivación y los objetivos de llevar a cabo el análisis: esto justificará la creación, evaluación y aprobación del caso de negocio (requerimiento) antes de continuar con las tareas de análisis prácticas reales.

Para la administración y gestión de los datos se han establecido las siguientes políticas, lineamientos, manuales, planes y formatos:

- Plan de Apertura de datos
- Procedimiento Para Tratamiento De Datos En El Centro De Analítica De Datos Del Municipio De Bucaramanga.

 <b>Alcaldía de Bucaramanga</b>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 61 de 87

## 6.4. Sistemas de Información

Se detalla la arquitectura de los sistemas de información utilizados en la Alcaldía, destacando su rol en el soporte a las operaciones municipales y en la toma de decisiones basadas en datos.

### 6.4.1. Catálogo de sistemas de información

En este apartado se incluye un catálogo que lista los sistemas de información disponibles en la Alcaldía, especificando sus características, funcionalidades y usuarios clave.

Tabla 11. Catálogo de Sistemas de Información

ID	NOMBRE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA	CATEGORÍA	ESTADO	SISTEMA OPERATIVO
1	ACCESO AUTENTICACIÓN CUENTAS DE DOMINIO	Sistema para autenticación de usuarios por cuentas de dominio	Direccionamiento estratégico	En producción	windows server
2	ARCGIS	ARCGIS es un software GIS que permite almacenar, gestionar y analizar la información espacial de forma precisa. Es una tecnología básica en la toma de decisiones en diversos campos como el medio ambiente, la ordenación del territorio y la geo estadística	Misional	En producción	windows server 2008
3	ÁREAS DE CESIÓN- EN PRODUCCIÓN EN LA PAGINA WEB DADEP	Dirigido al titular responsable del Proceso, quien deberá realizar la entrega de las zonas de cesión obligatoria y demás bienes destinados al uso público de acuerdo a lo establecido en el acto Administrativo medial el cual se realiza el recibo material y la Incorporación jurídica de los predios en el inventario General del Patrimonio Inmobiliario Municipal que Administra la Unidad de Registro Inmobiliario URI del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	Direccionamiento estratégico	En producción	Linux debian
4	CAMPUS VIRTUAL	Plataforma de Capacitaciones en modalidad virtual de la Alcaldía de Bucaramanga	Apoyo	En producción	Linux
5	CARACTERIZACIÓN USUARIOS PUNTOS VIVE DIGITAL - PRODUCCIÓN	Registro de Información de los usuarios que se registran en los puntos vivos digital	Direccionamiento estratégico	En producción	Linux



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 62 de 87

6	CATEGORIZACIÓN DE PARQUEADEROS PÚBLICOS-PRODUCCIÓN-ESTA EN LA PAGINA	Clasificar y categorizar mediante acto administrativo los parqueaderos públicos ubicados en el Municipio de Bucaramanga, ajustándose al procedimiento en sus diferentes etapas de legalización, en cumplimiento del Decreto 073 de 1985	Misional	En producción	Linux debian
7	CONCEPTO DE USO DE SUELO	Cuadro dos y POT	Direccionamiento estratégico	En producción	Linux
8	CONSULTA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	Consulta de información de establecimientos comerciales	Misional	En producción	windows server
9	EMPLEABILIDAD JOVEN EN PRODUCCIÓN ES DEL IMEBU	Sistema desarrollado para registrar las empresas y sus respectivos empleados los cuales recibirán un beneficio de parte del gobierno	Direccionamiento estratégico	En producción	Linux, Ubuntu 18,03
10	ESTRATIFICACIÓN	Consulta y actualización de un predio	Direccionamiento estratégico	En producción	windows server
11	LICENCIA DE INTERVENCIÓN DE ESPACIO PUBLICO PARA LA LOCALIZACIÓN DE EQUIPAMIENTO	Trámite en línea brindando la licencia de intervención de espacio público para la localización de equipamiento	Direccionamiento estratégico	En producción	Linux debian
12	NUBE	Espacio en la nube donde se almacenan todos los procesos del sistema de Gestión de Calidad	Evaluación y mejora	En producción	Linux
13	OBSERVATORIO DIGITAL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA EN PRODUCCIÓN	Es un área estratégica dedicada al análisis, depuración y tratamiento de datos que se producen en la Administración Central e institutos descentralizados para la formulación y evaluación del impacto generado por los programas, estrategias y proyectos creados para mitigar las problemáticas sociales, sanitarias, ambientales, culturales y económicas de los ciudadanos, mejorando la toma de decisiones fomentando la transparencia y la innovación con impacto social	Direccionamiento estratégico	En producción	windows server
14	PERMISO ESPECTÁCULOS PÚBLICOS DIFERENTES A LAS ÁREAS ESCENICAS-PRODUCCION	Trámite para obtener la autorización para la realización de espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas previo cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas para su desarrollo. Dicha actividad no podrá realizarse sin autorización y debe ser solicitado con mínimo 15 días hábiles para su autorización	Misional	En producción	Linux debian



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 63 de 87

15	PORTAL WEB PRINCIPAL	Brindar información de interés público dispuesto para los ciudadanos	Direccionamiento estratégico	En producción	Linux, Ubuntu 18,03
16	PQRSD, VENTANILLA Y GESTIÓN DOCUMENTAL	Sistema encargado de registrar peticiones, quejas, reclamos, de oficios generados a la administración municipal	Misional	En producción	windows server
17	PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS, ACUERDO DE CIUDAD	Registro de información de los proyectos que se llevaran a cabo en el municipio y que será concertado con la comunidad para la asignación del presupuesto	Misional	En producción	Linux
18	PROCESO DE COBRO COACTIVO	Manejo, control y gestión del cobro coactivo de los diferentes recaudos de la administración. consulta general de obligaciones tributarias por concepto de impuesto predial unificado e impuesto de industria y comercio, además, consulta de expedientes de cobro coactivo creados por esos mismos conceptos fiscales. Registro de remanentes sobre inmuebles, ley de reorganización y costas procesales. Creación de mandamientos de pago, medidas cautelares y desembargos por concepto de IPU e ICA.	Apoyo	En producción	windows server
19	REGISTRO DE INGRESO/SALIDA FUNCIONARIOS	registro de los ingresos y salidas del personal adscrito a la administración central	Apoyo	En producción	Linux
20	RNEC - REGISTRADURIA	Conexión realizada por web services con la Registraduria nacional del estado civil, para la consulta individual y masiva de identificaciones, de acuerdo a convenio establecido	Direccionamiento estratégico	En producción	windows server
21	SERVICIOS TÉCNICOS DE SISTEMAS	Registrar las solicitudes de soporte de hardware y software hechas a la Oficina TIC	Direccionamiento estratégico	En producción	windows server
22	SISTEMA ADMÓN. PAGOS NÓMINA V1.0(histórico)	histórico manejo, control y gestión de la nómina de los funcionarios de la administración central	Apoyo	En producción	Linux



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 64 de 87

23	SISTEMA DE CARACTERIZACIÓN DE BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES	Registro de información de la población vinculada programas sociales	Misional	En producción	Linux
24	SISTEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS COMISARIAS DE FAMILIA E INSPECCIONES DE POLICÍA	Registro y seguimiento de las actuaciones hechas por los inspectores de policía	Misional	En producción	Windows server
25	SISTEMA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL SEC DE SALUD	Registro de Información de las visitas realizadas por la expedición del certificado de concepto sanitario	Misional	En producción	Linux
26	SISTEMA DE NOMINA V.2(actual)	Manejo, Control, y Gestión de la nómina de los funcionarios de la administración central y hojas de vida	Apoyo	En producción	Linux, Windows server
27	SISTEMA DE RECURSOS FÍSICOS	registro de información de las solicitudes hechas a la oficina de recursos físicos	Apoyo	En producción	Windows server
28	SISTEMA DESARROLLO SOCIAL HABITANTE DE CALLE	sistema encargado de llevar el registro de habitantes de calle en la ciudad	Misional	En producción	Windows server
29	SISTEMA FINANCIERO	Consulta de contratación del municipio de Bucaramanga	Apoyo	En producción	Windows server
30	SISTEMA INTEGRADO FINANCIERO	Apoya la política fiscal del Municipio de Bucaramanga a través de la Administración y el Control del presupuesto General de Rentas y Gastos, así mismo realiza el registro de la Contabilidad y de Tesorería	Apoyo	En producción	Windows server
31	SISTEMA JURÍDICO INTEGRADO V.1(histórico)	Portal de elaboración de declaraciones tributarias	Apoyo	En producción	Windows server
32	SISTEMA JURÍDICO INTEGRADO V.2(actual)	Es una herramienta tecnológica fundamental en la Secretaría Jurídica, la cual fue desarrollada de acuerdo a las necesidades de los subprocesos y permite extraer las bases de datos con los campos requeridos para la presentación de los informes a los Entes de Control	Apoyo	En producción	Windows server
33	SISTEMA PARA INGRESO A LOS RECREAR	Sistema que permite registrar y caracterizar los usuarios de los centros de recreación	Apoyo	En producción	Linux



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 65 de 87

34	SISTEMA PARA VALORIZACIÓN	Contiene la Base de Datos de los predios del Municipio que se encuentra dentro de la zona de influencia de la Resolución Distribuidora 0674 de 2013	Direccionamiento estratégico	En producción	Linux
35	SISTEMA PLAZAS DE MERCADO	Administración de los locales de las plazas de mercado	Misional	En producción	Windows server
36	SISTEMA REGISTRO DE INHUMACIONES	Este aplicativo fue desarrollado para facilitar y apoyar el proceso de inhumación y exhumación de cadáveres, cuenta con un repositorio de información de las personas fallecidas en los últimos años, dicho trámite se efectúa en línea, lo cual evita el desplazamiento de los ciudadanos a la administración	Misional	En producción	Linux, ubuntu 18.03
37	SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	permite llevar a cabo el registro de estudiantes para la inscripción a las entidades educativas publicas	Misional	En producción	Linux
38	FORMULARIO RH1	Gestión integral de los residuos hospitalarios y similares del municipio de Bucaramanga	Misional	En producción	Windows server
39	CERTIFICADO RIESGO DE PREDIOS	Obtener información sobre si un predio está localizado en área urbana y si se encuentra o no en zona de riesgo, de acuerdo con sus condiciones físicas asociadas a factores de amenazas o riesgos naturales.	Misional	En producción	Windows server
40	REGISTRO CONTRIBUYENTES PARA INDUSTRIA Y COMERCIO	Realizar el registro de contribuyentes de industria y comercio con establecimientos comerciales	Apoyo	En producción	Windows server
41	REGISTRO DE PUBLICIDAD EXTERIOR	El presente proceso, tiene como finalidad la legalización de toda la Publicidad Exterior visual, Comercial e Institucional (entidades públicas), que pretendan la exhibición de la misma, en sus diferentes modalidades y etapas. Conforme al proceso se recomienda seguir las instrucciones y cargar la documentación completa.	Direccionamiento estratégico	En producción	Windows server
42	AUTORIZACIÓN CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	Este trámite es la Autorización para valoración por equipo multidisciplinario- Procedimiento certificación de discapacidad	Misional	En producción	Windows server
43	CANAL DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN	Es una herramienta apropiada para la identificación y prevención del riesgo de corrupción y un canal seguro para que la ciudadanía entregue los informes y reportes de posibles hechos de corrupción y así prevenir actos que atenten contra el	Apoyo	En producción	Windows server



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 66 de 87

		buen funcionamiento del Estado, como la debida administración de los recursos públicos.			
44	REGISTRO SUBSIDIO DE METROLÍNEA	Formulario de registro para el subsidio Metrolínea que entrega la entidad	Apoyo	En producción	Windows server
45	BECAS EDUCACIÓN SUPERIOR	Sistema creado para la gestión de convocatoria de subsidio de educación superior	Misional	En producción	Windows server
46	SISTEMA ACTIVOS DE INFORMACIÓN	Realizar la solicitud para la expedición, actualización de activos de información de la entidad	Direccionamiento estratégico	En producción	Windows server
47	CURADURÍA CERO	Realizar la solicitud de licencia de construcción	Misional	En producción	Windows server
48	OFERTA INSTITUCIONAL DE LOCALES COMERCIALES PROPIEDAD DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA PARA VENDEDORES INFORMALES	El ciudadano podrá realizar la solicitud para aplicar a la oferta institucional de locales comerciales de propiedad del municipio	Direccionamiento estratégico	En producción	Windows server
49	Registro de instalación Desfibriladores Externos Automáticos	La siguiente plataforma web tiene como finalidad estandarizar y sistematizar el programa de Implementación de los Desfibriladores Externos Automáticos – DEA en el municipio de Bucaramanga.	Misional	En producción	Windows server
50	SALA MADRE DE LACTANTES	sistema creado para el registro de salas madres lactantes de las empresas de Bucaramanga	Misional	En producción	Windows server
51	SISTEMA DESARROLLO SOCIAL HABITANTE DE CALLE	sistema encargado de llevar el registro de habitantes de calle en la ciudad. Registro de cada uno de los ciudadanos Habitantes de calle caracterizados por el programa. Información básica de cada ciudadano. Generar un certificado que lo acredita como activo del programa.	Misional	En producción	Windows server

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 67 de 87

53	SISTEMAS DE EMERGENCIA MEDICA	sistema para la gestión de reporte de emergencias medicas reportadas a través del secad 123 de la policía nacional	Misional	En producción	Linux, ubuntu 18.03
----	-------------------------------	--	----------	---------------	---------------------

Los procesos de mantenimiento y soporte de los sistemas de información están definidos y estandarizados en los manuales de procedimientos de la Oficina TIC, identificados con el código P-TIC-1400-170-003. La gestión inicia con la recepción de una solicitud formal por parte del usuario interno, la cual es analizada por el líder de sistemas de información. Este, según los criterios de complejidad, criticidad y alcance, asigna la tarea al profesional técnico correspondiente dentro del equipo, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento del proceso establecido.

## 6.5. Infraestructura de TI

Este capítulo aborda la infraestructura tecnológica que soporta las operaciones de la Alcaldía Municipal, asegurando su estabilidad, escalabilidad y seguridad en el cumplimiento de sus funciones públicas.

### 6.5.1. Catálogo de servicios de Infraestructura de TI

En este capítulo, presentamos el catálogo de servicios de infraestructura de Tecnologías de la Información (TI), una herramienta clave para entender las soluciones que ofrecemos para la gestión, optimización y evolución de los recursos tecnológicos en las organizaciones. Este catálogo agrupa una serie de servicios diseñados para satisfacer las necesidades específicas de cada cliente, abarcando desde la implementación de infraestructuras hasta el soporte y mantenimiento continuo. Con ello, buscamos proporcionar un panorama claro y detallado de las opciones disponibles, facilitando la toma de decisiones y la planificación estratégica en el ámbito tecnológico.

Tabla 12. Catálogo de Servicios de TI

#	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL
1	Correo Institucional	Servicio de correo web institucional como medio de comunicación electrónica para el intercambio de mensajes y documentos digitales. Basado en Microsoft Office 365 con un buzón de almacenamiento de 100GB y acceso desde el cliente Microsoft Outlook



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 68 de 87

2	Telefonía VoIP	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución. La comunicación interna se realiza a través de la red de datos local y la externa a través de una troncal SIP.
3	Redes Sociales	Servicio web para fortalecer la comunicación entre la institución y la comunidad a través de redes sociales. Publicación y respuesta a comentarios a través de redes sociales Facebook, Twitter e Instagram.
4	Atención PQRSD	Sistema encargado de registrar peticiones, quejas, reclamos, oficios generados a la administración municipal. Lo comprenden cuatro (4) módulos: PQRSD, ventanilla interna, ventanilla externa y gestión documental.
5	Seguridad Perimetral	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional. Sistema de seguridad conformado por equipos robustos Firewall en alta disponibilidad, configurados para la protección de los servidores y la red institucional en general.
6	Servicio Gestión de copias y Recuperación ante desastres Información	Comprende los procesos de respaldo y recuperación ante de desastres tanto de la información contenida en las bases de datos como de la información alojada en los servidores (data estructurada y no estructurada).
7	Administración de Servidores e infraestructura de almacenamiento.	Soporte, administración y gestión de la infraestructura tecnología de almacenamiento (SAN / NAS) y de servidores tanto de datos, como aplicaciones y web.
8	Seguridad de la Información	Permite la identificación de parámetros de seguridad y realización de proceso que garanticen la seguridad, disponibilidad y confiabilidad de la información de entidad.
9	Administración de Bases de Datos	Servicio que permite la gestión y administración de las bases de datos que almacenan la información de la entidad, incluyendo los procesos copias de respaldo, restauración y ajuste de las bases de datos.
10	Videovigilancia	Administración y mantenimiento del sistema de video vigilancia de las instalaciones de la entidad. Cámaras ubicadas en los diferentes áreas de la entidad
11	Software de Protección Antivirus - mesa de ayuda	Software Antivirus que detecta y elimina virus informáticos y muchos otros tipos de amenazas informáticas incluyendo el Ransomware. Además cuenta con soporte para Windows, Mac y Android.
12	Soporte Técnico Informático de Software - mesa de ayuda	Brindar el servicio de soporte técnico de software a los requerimientos solicitados por las diferentes dependencias de la institución.
13	Instalación, Soporte y Mantenimiento de Equipos Informáticos - mesa de ayuda	Servicio que incluye todas las acciones de mantenimiento correctivo y preventivo a equipos, sistemas y demás dispositivos de la entidad, así como dar soporte en instalación, configuración de equipos como computadores, portátiles, impresoras, escáneres, entre otros.

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 69 de 87

14	Servicios Adicionales Office 365	Acceso a servicio de almacenamiento en la nube de One Drive., Microsoft Teams, trabajo colaborativo con Office 365.
15	Gestión Uso y Apropiación de los Sistemas de Información estrategias de sensibilización. Hacen parte de este servicio las mediciones de uso y entrevistas realizadas por la Oficina TIC para medir el nivel de apropiación de los usuarios con respecto a estos ítems.	Este servicio incluye las capacitaciones, acciones de socialización de procesos, implementación y acceso a recursos virtuales como cursos y uso de portales se contratación, capacitación y sus respectivas
16	Página web Institucional	Sitio web institucional que integra información sobre noticias, eventos de interés, políticas, normatividad y acceso unificado a servicios como correo electrónico, sistemas de información, herramientas de apoyo a la gestión administrativa.
17	Gestión de Sistemas de Información	Permite brindar soporte en las áreas de instalación, configuración y mantenimiento de los sistemas de Información y aplicativos de la Entidad, los cuales con su normal funcionamiento permiten a los usuarios realizar sus actividades diarias. Estos Sistemas se incluyen en el catálogo de sistemas de información.
18	Gestión de Servicios Ciudadanos Digitales	Soporte y gestión de las plataformas que permiten el despliegue de servicios digitales a los ciudadanos. Se incluyen trámites y servicios ofrecidos por la entidad por los diferentes canales dispuestos para tal fin.
19	Especificación de requerimientos y nuevas funcionalidades para sistemas de información.	Permite a los funcionarios de la entidad la solicitud de nuevas funcionalidades para los sistemas de información, a través de un formato de levantamiento de requerimientos para su posterior aprobación, planeación, desarrollo y despliegue de dicha funcionalidades.

### 6.5.2. Catálogo DE ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA

En esta sección se describe un catálogo de los componentes físicos y virtuales que conforman la infraestructura de TI municipal, incluyendo servidores, redes y dispositivos de almacenamiento.

Tabla 13. Catálogo de elementos de infraestructura

ID	TIPO DE ELEMENTO	NOMBRE	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA	TIPO DE SERVICIO
IT-01	Nodo físico	Fortinet 60F	NA	Instalado en sitio



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 70 de 87

IT-02	Antivirus	Kaspersky	NA	Instalado en sitio
IT-03	Nodo físico	Dell power edge R640	SERVIDOR Dell PowerEdge R640 20 CPUs x Intel(R) Xeon(R) Gold 5115 CPU @ 2.40GHz	Instalado en sitio
IT-04	Nodo físico	Dell power edge R640	SERVIDOR Dell PowerEdge R640 20 CPUs x Intel(R) Xeon(R) Gold 5115 CPU @ 2.40GHz	Instalado en sitio
IT-05	Nodo físico	Dell power edge R640	SERVIDOR Dell PowerEdge R640 20 CPUs x Intel(R) Xeon(R) Gold 5115 CPU @ 2.40GHz	Instalado en sitio
IT-06	Nodo físico	HPE ProLiant ML350 G6 E5504 1P 4GB-R P410i/ZM 460W RPS Tower Server (487932-001)	SERVIDOR Intel(R) Xeon(R) E5504 2.00GHz	Instalado en sitio
IT-07	SAN (Storage Area Network)	San Lenovo System DS4200	DS4200 (ThinkSystem) - Type 4617 DS Series 12G Exp Unit (ThinkSystem) - Type 4588	Instalado en sitio
IT-08	Nodo físico	Lenovo ThinkSystem SR630 v2	ThinkSystem SR630 V2 - Intel(R) Xeon(R) Gold 5315Y CPU @ 3.20GHz	Instalado en sitio
IT-09	Nodo físico	Lenovo ThinkSystem SR630 v2	ThinkSystem SR630 V2 - Intel(R) Xeon(R) Gold 5315Y CPU @ 3.20GHz	Instalado en sitio
IT-10	SAN (Storage Area Network)	SAN ALMACENAMIENTO HP P2000	HPE P2000 G3 LFF Modular Smart Array HP StorageWorks P2000 G3 Modular Smart Array Systems - Overview	Instalado en sitio
IT-11	Nodo físico	Nas Lenovo System x3650 M5	System x3650 M5 - Type 8871	Instalado en sitio
IT-12	Nodo físico	SERVIDOR HP DL360 P	HP DL360p Gen8 E5-2630	Instalado en sitio
IT-13	Nodo físico	SERVIDOR Asterisk	HPE ML30 Gen9 E3-1220v5-MCA Svr/S-Buy	Instalado en sitio
IT-14	Nodo virtual	Nas QNAP	60 TB ALMACENAMIENTO	Instalado en sitio
IT-15	Software de respaldo	Arcserve UDP 9.2	Limitado a realizar backups únicamente de 3 servidores	Instalado en sitio



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 71 de 87

IT-16	Nodo físico	SWITCH 3COM	4400 - Product Number 3C17203	Instalado en sitio
IT-17	Nodo físico	SWITCH 3COM	4400 - Product Number 3C17203	Instalado en sitio
IT-18	Nodo físico	SWITCH 3COM	4400 - Product Number 3C17203	Instalado en sitio
IT-19	Nodo físico	SWITCH 3COM	4400 - Product Number 3C17203	Instalado en sitio
IT-20	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4200 28 Port Switch 3C17304A	Instalado en sitio
IT-21	Nodo físico	SWITCH 3COM	4400 - Product Number 3C17203	Instalado en sitio
IT-22	Nodo físico	SWITCH 3COM	4400 - Product Number 3C17203	Instalado en sitio
IT-23	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4500 50-Port Software Version 3Com OS V3.03.00s56	Instalado en sitio
IT-24	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4500 50-Port Software Version 3Com OS V3.03.00s56	Instalado en sitio
IT-25	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4500 26-Port Software Version 3Com OS V3.03.00s56	Instalado en sitio
IT-26	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4500 26-Port Software Version 3Com OS V3.03.00s56	Instalado en sitio
IT-27	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4200G 24-Port Software Version 3Com OS V3.02.03s56	Instalado en sitio
IT-28	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4200G 48-Port Software Version 3Com OS V3.02.03s56	Instalado en sitio
IT-29	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4500 26-Port Software Version 3Com OS V3.03.00s56	Instalado en sitio
IT-30	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4500 26-Port Software Version 3Com OS V3.03.00s56	Instalado en sitio
IT-31	Nodo físico	SWITCH 3COM	2928	Instalado en sitio
IT-32	Nodo físico	SWITCH 3COM	2928	Instalado en sitio



Alcaldía de Bucaramanga

**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 72 de 87

IT-33	Nodo físico	SWITCH 3COM	2928	Instalado en sitio
IT-34	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell Networking X1052 Smart We b Managed Switch, 48x 1GbE and 4x 10GbE SFP+ ports	Instalado en sitio
IT-35	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio
IT-36	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio
IT-37	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio
IT-38	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio
IT-39	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio
IT-40	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio
IT-41	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio
IT-42	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio
IT-43	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch S4148F-ON, 1U, 48x10GbE SFP+, 4xQSFP28, 2xQS FP+, IO to PSU, 2 PSU, OS10	Instalado en sitio
IT-44	Nodo físico	SWITCH HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	Instalado en sitio
IT-45	Nodo físico	SWITCH HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	Instalado en sitio
IT-46	Nodo físico	SWITCH HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	Instalado en sitio
IT-47	Nodo físico	SWITCH HP	HP V1910-16G Switch JE005A	Instalado en sitio



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 73 de 87

IT-48	Nodo físico	SWITCH HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	Instalado en sitio
IT-49	Nodo físico	SWITCH HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	Instalado en sitio
IT-50	Nodo físico	SWITCH HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	Instalado en sitio
IT-51	Nodo físico	SWITCH HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	Instalado en sitio
IT-52	Nodo físico	SWITCH TRENDNET	TEG-240WS	Instalado en sitio
IT-53	Nodo físico	SWITCH TRENDNET	TEG-240WS	Instalado en sitio
IT-54	Nodo físico	SWITCH TRENDNET	TEG-240WS	Instalado en sitio
IT-55	Nodo físico	SWITCH TRENDNET	TEG-240WS	Instalado en sitio
IT-56	Nodo físico	SWITCH TRENDNET	TEG-240WS	Instalado en sitio
IT-57	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-58	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-59	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-60	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-61	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 74 de 87

IT-62	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-63	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-64	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-65	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-66	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-67	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-68	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-69	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-70	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-71	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 75 de 87

IT-72	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-73	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-74	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-75	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-76	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-77	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-78	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-79	Nodo físico	ACCESS POINT ARUBA	Aruba Instant IAP-305 (RW) 802.11n/ac 2x2:2 dual/3x3:3 AP de antena integrada de radio MU-MIMO	Instalado en sitio
IT-80	Nodo físico	FIREWALL PALOALTO	FIREWALL PALOALTO PA850	Instalado en sitio
IT-81	Nodo físico	FORTIGATE 400E	32 Gbps USB, Console, 2 x GE RJ45 MGMT/HA, 16 x GE RJ45, 16 x GE SFP Slots	Instalado en sitio

### 6.5.3. Arquitectura a Nivel de Base de datos

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b></p>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 76 de 87

La infraestructura de bases de datos de la Alcaldía de Bucaramanga está diseñada para garantizar altos niveles de disponibilidad y rendimiento, implementada mediante configuraciones de clúster tradicional y soluciones Always On, operando sobre plataformas Windows Server 2016 R2 Datacenter. Esta arquitectura ha sido desarrollada siguiendo las “Mejores Prácticas” recomendadas por los fabricantes, lo que asegura un entorno robusto y eficiente. Los servicios alojados en esta infraestructura proporcionan a la Entidad características avanzadas de acceso, seguridad, integridad y disponibilidad de los datos, fortaleciendo la confiabilidad de las operaciones institucionales.

## **6.6. Seguridad**

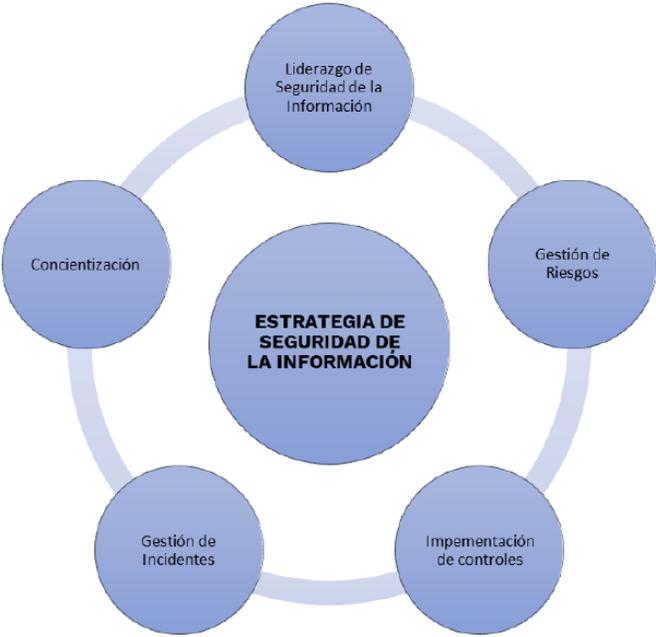
La Alcaldía de Bucaramanga cuenta con un marco normativo robusto en materia de seguridad de la información, compuesto por la Política General de Seguridad de la Información, aplicable a todos los usuarios internos en sus distintos niveles jerárquicos, usuarios externos, y terceros que gestionen información de la entidad. Este marco incluye además la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, que define procedimientos para la recolección, uso, tratamiento y almacenamiento de datos personales, asegurando el cumplimiento de la Constitución y las leyes vigentes que garantizan el derecho de los ciudadanos a conocer, actualizar y rectificar la información contenida en las bases de datos institucionales.

Asimismo, incorpora un Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad Digital, diseñado como una herramienta técnica para identificar, mitigar y controlar los riesgos asociados a la seguridad digital, con el propósito de salvaguardar tanto la privacidad de los datos como la integridad de los procesos y actores vinculados con la información manejada por la institución.

Existe El Plan Estratégico de Seguridad de la Información de la Alcaldía de Bucaramanga que se sustenta en cinco ejes fundamentales: liderazgo en seguridad, gestión de riesgos, implementación de controles, gestión de incidentes y sensibilización. Cada uno de estos ejes se orienta a garantizar una protección efectiva de los activos de información, estableciendo responsabilidades claras y tomando decisiones estratégicas para mitigar amenazas, fortalecer la infraestructura tecnológica y crear una cultura organizacional comprometida con la seguridad.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 77 de 87

Además, se busca consolidar una cultura de seguridad mediante la capacitación continua y la sensibilización del personal sobre las mejores prácticas en ciberseguridad. La estrategia también incluye un sistema de gestión de incidentes, que garantiza una respuesta ágil ante cualquier amenaza, y un plan de recuperación ante desastres para asegurar la continuidad operativa. Con un monitoreo constante y la realización de auditorías periódicas por parte de la Oficina de Control Interno, se garantiza que las políticas sean efectivas y que la protección de la información se mantenga alineada con los estándares más altos de seguridad. La colaboración con proveedores externos especializados refuerza esta estrategia, asegurando que la Alcaldía de Bucaramanga mantenga un entorno tecnológico seguro y resiliente.



## 7. SITUACIÓN DESEADA

El capítulo de "Situación Deseada" establece la visión estratégica que orienta la gestión tecnológica de la Alcaldía de Bucaramanga hacia un modelo eficiente, innovador y alineado con las necesidades de la ciudadanía. Este apartado define las metas y objetivos a alcanzar en términos de transformación digital, optimización de procesos y fortalecimiento de capacidades tecnológicas, basándose en un

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b></p>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 78 de 87

análisis detallado de las brechas existentes, la priorización de proyectos estratégicos y la planificación de acciones concretas que permitan materializar dicha visión. Además, integra los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027, garantizando la sostenibilidad y coherencia de las iniciativas con los objetivos institucionales.

## 7.1. ANÁLISIS DE BRECHAS

A nivel interno, se han identificado brechas estratégicas que limitan la alineación efectiva de la visión estratégica en TI con las áreas de la Entidad. Es prioritario abordar estas brechas mediante el fortalecimiento de las capacidades institucionales, enmarcando las acciones dentro de los lineamientos establecidos por la Política de Gobierno Digital. Este enfoque garantizará el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, promoviendo la interoperabilidad y potenciando los esfuerzos para avanzar en la transformación digital del Municipio.

Además, el uso de servicios ciudadanos digitales constituye una herramienta clave para generar valor público, acercando la gestión administrativa a las comunidades, democratizando el acceso a los servicios y promoviendo la interacción de alto impacto para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Asimismo, la gestión avanzada de datos, incluyendo análisis, modelado, procesamiento y visualización, resulta esencial para una toma de decisiones basada en información confiable. Esto no solo contribuye a reducir la incertidumbre frente a los desafíos ciudadanos y administrativos, sino que también fomenta la transparencia, la inclusión y la eficiencia en la gestión pública.

## 7.2. PROYECTOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS

Se plantean proyectos y acciones estratégicas para alcanzar los objetivos establecidos en el PETI, detallando las prioridades y recursos necesarios para su implementación. Los enfoques principales de los proyectos planteados es:

**Impulso a la transformación digital:** Mediante un portafolio de proyectos alineado con las metas de la alta gerencia, se busca fortalecer la capacidad de la entidad para alcanzar sus objetivos estratégicos.

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 79 de 87

**Fortalecimiento institucional:** Mejorar las capacidades de la Oficina de Sistemas y Tecnología para respaldar la estrategia y el modelo operativo de la entidad.

**Optimización de la toma de decisiones:** Proveer herramientas que faciliten el acceso a información oportuna y precisa, promoviendo el desarrollo y la mejora continua de la entidad.

**Adopción de buenas prácticas:** Incorporar y aplicar estándares internacionales de gestión de TI para asegurar la eficacia y eficiencia en las operaciones.

Entre las iniciativas propuestas para las vigencias 2025 – 2027 tenemos:

- 7.2.1. Implementación de un Modelo de Gobernanza de Datos
- 7.2.2. Implementación de la estrategia de Uso y Apropiación en TI
- 7.2.3. Fortalecimiento de los sistemas de Información Institucionales
- 7.2.4. Fortalecimiento de la Infraestructura de TI
- 7.2.5. Automatización de procesos
- 7.2.6. Gestión Comité Interinstitucional de Ciberseguridad
- 7.2.7. Dinamización del ecosistema de Economía Digital en el Municipio de Bucaramanga.

Tabla 14. Iniciativas Estratégicas

ID	DESCRIPCION INICIATIVA	ID META ASOCIADA	CRONGORAMA 2025			
			I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
INI-01	Implementación de un Modelo de Gobernanza de Datos	267				
INI-02	Implementación de la estrategia de Uso y Apropiación en TI	83				
INI-03	Fortalecimiento de los sistemas de Información Institucionales	267				
INI-04	Fortalecimiento de la Infraestructura de TI	82				
INI-05	Automatización de procesos	83				

 <b>Alcaldía de Bucaramanga</b>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 80 de 87

INI-06	Gestión Comité Interinstitucional de Ciberseguridad	83				
INI-07	Dinamización del ecosistema de Economía Digital en el Municipio de Bucaramanga.	84				

### 7.3. PROYECTOS ALINEADOS CON PDM 2024 – 2027

Tabla 15. Proyectos alineados con PDM

PDM 2024-2027		PROYECTO DE INVERSIÓN					
Consecutivo PDM	Línea estratégica	Sector	Programa	Código BPIN	Nombre del Proyecto	Código producto	Meta de Producto PDM
77	Territorio seguro que progresa	Ciencia, tecnología e innovación.	Fomento a vocaciones y formación, generación, uso y apropiación social del conocimiento de la ciencia, tecnología e innovación (3906)	2024680010232	FORMULACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PARA EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	3906015	Elaborar un documento técnico que permita ejecutar la visión Territorial de ciencia tecnología e innovación para el municipio de Bucaramanga.
78	Territorio seguro que progresa	Ciencia, tecnología e innovación.	Fomento a vocaciones y formación, generación, uso y apropiación social del conocimiento de la ciencia, tecnología e innovación (3906)	2024680010234	FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y VOCACIONES CIENTÍFICAS EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	3906011	Generar 4 estrategias a través de proyectos, iniciativas o actividades que fomenten las vocaciones científicas, conciencia pública, capacitación, educación, investigación y participación a nivel local, regional y nacional.
79	Territorio seguro que progresa	Ciencia, tecnología e innovación.	Fomento a vocaciones y formación, generación, uso y apropiación social del conocimiento de la ciencia, tecnología e innovación (3906)	2024680010234	FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y VOCACIONES CIENTÍFICAS EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	3906003	Otorgar 20 becas de estudios de posgrados (Maestría) dirigido a los profesionales de la ciudad



Alcaldía de Bucaramanga

**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-  
PETI**

Código: PL-TIC-1400-170-004

Versión: 3.0

Fecha aprobación: Marzo-05-2015

Página 81 de 87

80	Territorio seguro que progresa	Ciencia, tecnología e innovación.	Fomento a vocaciones y formación, generación, uso y apropiación social del conocimiento de la ciencia, tecnología e innovación (3906)	2024680010234	FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y VOCACIONES CIENTÍFICAS EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	3906005	Financiar un (1) programa y/o proyecto de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTI) para la generación de conocimiento, desarrollo tecnológico e innovación. (I+D+i).
81	Territorio seguro que progresa	Ciencia, tecnología e innovación.	Fomento a vocaciones y formación, generación, uso y apropiación social del conocimiento de la ciencia, tecnología e innovación (3906)	2024680010234	FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y VOCACIONES CIENTÍFICAS EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	3906018	Construir un Centro o laboratorio para la I+D+i, de conformidad con lo establecido en las políticas, normatividad y lineamientos técnicos. Incluye la dotación.
82	Territorio seguro que progresa	Tecnologías de la información y las comunicaciones.	Facilitar el acceso y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en todo el territorio (2301).	2024680010035	IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA INTEGRAL PARA EL ACCESO , USO Y APROPIACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, INCORPORADO A UN ESQUEMA DE CONECTIVIDAD COMUNITARIA EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.	2301076	Habilitar 24 Espacios públicos para el acceso, uso, apropiación y promoción de las TIC en el municipio de Bucaramanga.
83	Territorio seguro que progresa	Tecnologías de la información y las comunicaciones.	Fomento del desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic) (2302).	2024680010090	FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.	2302086	Desarrollar e implementar tres (3) herramientas o servicio tecnológico en el marco de la Estrategia de Gobierno digital.

 <b>Alcaldía de Bucaramanga</b>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 82 de 87

84	Territorio seguro que progresa	Tecnologías de la información y las comunicaciones.	Fomento del desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic) (2302).	2024680010090	FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.	2302036	Desarrollar un (1) Proyecto para fortalecimiento, análisis y prospectiva del sector TIC.
267	Territorio seguro que genera valor	Tecnologías de la información y las comunicaciones.	Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en todo el territorio nacional (2301)	2024680010062	IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA MAESTRO INTEGRADO DE INFORMACIÓN GESTIÓN TERRITORIAL Y TOMA DE DECISIONES EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.	2301075	Implementar un Sistema de Información integrado que garantice la gobernanza de datos y disponibilidad de información, de manera accesible, confiable y oportuna que permita la interacción con los ciudadanos, la gestión territorial y la toma de decisiones informada.

## 7.4. PRESUPUESTO 2025

Tabla 16. Presupuesto de Proyectos PDM

ALINEACIÓN DE PROYECTOS Y METAS PDM 2025		
SECTOR	PROYECTO	VALOR
Ciencia, tecnología e innovación.	FORMULACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PARA EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	\$ 300.000.000
	FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y VOCACIONES CIENTÍFICAS EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	\$ 1. 200.000.000
Tecnologías de la información y las comunicaciones.	IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA INTEGRAL PARA EL ACCESO , USO Y APROPIACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, INCORPORADO A UN ESQUEMA DE CONECTIVIDAD COMUNITARIA EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.	\$ 374.000.000

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 83 de 87

	FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.	\$ 900.000.000
	IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA MAESTRO INTEGRADO DE INFORMACIÓN GESTION TERRITORIAL Y TOMA DE DECISIONES EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.	\$ 2.140.000.000
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>		<b>\$ 4.914.000.000</b>

## 7.5. INDICADORES PETI

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR					FORMULACIÓN				RANGOS INTERPRETACIÓN			RESPONSABLE
ID INDICADOR	CATEGORÍA INDICADOR	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD	FORMULA DE CÁLCULO	VARIABLE	FUENTE	UNIDAD DE MEDIDA	BUENO	INTERMEDIO	MALO	ROL RESPONSABLE SUGERIDO
ES_001	Estrategia TI	Nivel de ejecución del Plan Estratégico de TI	Mide el nivel de avance en la ejecución de los proyectos y actividades del plan estratégico de TI de la entidad	Semestral	$NEP = (AE / AP) * 100$	NEP: Nivel de ejecución del Plan de Estratégico de TI AE: Número de actividades ejecutadas. AP: Número de actividades programadas	Plan estratégico de TI	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Assor TIC
ES_007	Estrategia TI	Número de nuevos servicios de TI implementados	Mide el número de nuevos servicios de TI implementados en el periodo del reporte	Semestral	NSTI	NSTI: Número de nuevos servicios de TI implementados en el periodo del reporte	Catálogo de servicios de TI	Número	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Persona encargada del catálogo de servicios de TI
GT_018	Gestión TI	Nivel de cubrimiento a funcionarios en actividades de capacitación	Mide el porcentaje de cubrimiento sobre funcionarios en actividades de capacitación para el desarrollo de competencias TI, en comparación con lo planeado	Anual	$NCC = (FC / FPC) * 100$	NCC = Nivel de cubrimiento a funcionarios en actividades de capacitación. FC: Número de funcionarios capacitados (empleados o contratistas). Funcionarios capacitados en competencias TI durante el periodo analizado. FPC: Número de funcionarios (empleados o contratistas) planeados para ser capacitados en competencias TI, durante el periodo analizado.	Plan de formación anual para el desarrollo de capacidades y competencias TI	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Persona encargada de la coordinación del Uso y Apropriación de la tecnología
GT_020	Gestión TI	Nivel de cumplimiento de las actividades de formación y desarrollo TI	Mide el porcentaje de cumplimiento mediante la verificación de las acciones de formación realizadas en comparación con las planeadas	Semestral	$NCD = (AE/AP) * 100$	NCD: Nivel de cumplimiento de las actividades de formación y desarrollo. AE: Número de acciones de formación ejecutadas. Acciones de formación ejecutadas dentro del plan de formación y desarrollo formulado para el desarrollo de capacidades y competencias TI. AP: Número de acciones de formación planificadas. Acciones relacionadas en el plan para el desarrollo de competencias TI.	Plan de formación anual para el desarrollo de capacidades y competencias TI	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Persona encargada de la coordinación del Uso y Apropriación de la tecnología

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b></p>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 84 de 87

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaldía de Bucaramanga, Plan Estratégico de Seguridad y Privacidad de la Información 2024. Disponible en: <https://nube.bucaramanga.gov.co>.
- Alcaldía de Bucaramanga, Plan de Tratamiento de Riesgos de la Seguridad Digital 2024. Disponible en: <https://nube.bucaramanga.gov.co>.
- Alcaldía de Bucaramanga, «[www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co),» [En línea]. Disponible en: <https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/organigrama/>.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Plan de Desarrollo 2024-2027 Alcaldía de Bucaramanga,» Bucaramanga, 2020.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Mapa de procesos actualizado - Alcaldía de Bucaramanga,» Alcaldía de Bucaramanga, Bucaramanga, 2018.
- Oficina TIC - Alcaldía de Bucaramanga, «Plan Estratégico de Tecnologías de Información,» Bucaramanga, 2024.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Plan de Contingencia y Continuidad de Servicios,» Bucaramanga, 2023.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Archivo Medición de Indicadores TIC,» Bucaramanga, 2024.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Caracterización Gestión de las TIC,» Bucaramanga, 2024.
- Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, «Documento Maestro del Modelo de gestión y Gobierno de TI,» Bogotá D.C., 2022.
- Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, «G.Inf.07 guía como construir el catálogo de componentes de información V1 2016-Dic-21,» Bogotá D.C., 2022.
- Oficina TIC - Alcaldía de Bucaramanga, «Documento Maestro Oficina TIC,» Bucaramanga, 2024.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Política Seguridad de la información,» Bucaramanga, 2024.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Catalogo Datos Abiertos y Observatorio Digital,» Bucaramanga, 2024.
- Alcaldía de Bucaramanga, « TIC RIESGOS DE GESTION OCT-,» Bucaramanga, 2024.
- Alcaldía de Bucaramanga, « 2. Mapa detallado Gestión de las TIC (1) » Bucaramanga, 2019.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b></p>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 85 de 87

- Alcaldía de Bucaramanga, « 1. Caracterización Gestión de las TIC» Bucaramanga, 2024.
- Alcaldía de Bucaramanga, « P-GT-1400-170-001 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO» Bucaramanga, 2019.
- Alcaldía de Bucaramanga, « PL-TIC-1400-170-001 PLAN DRP DE ALC. BGA» Bucaramanga, 2024.
- Alcaldía de Bucaramanga, « PL-TIC-1400-170-002 PLAN DE COPIAS DE SEGURIDAD» Bucaramanga, 2020.
- Alcaldía de Bucaramanga, « PL-TIC-1400-170-003 PLAN TRATAMIENTO RIESGOS SEGURIDAD DIGITAL v0» Bucaramanga, 2024.
- Alcaldía de Bucaramanga, « PL-TIC-1400-170-002 PLAN DE COPIAS DE SEGURIDAD» Bucaramanga, 2020.
- Alcaldía de Bucaramanga, « PL-TIC-1400-170-003 PLAN TRATAMIENTO RIESGOS SEGURIDAD DIGITAL v0» Bucaramanga, 2024.
- Ministerio de tecnologías de la Información y la Comunicaciones, guía general de un proceso de Arquitectura empresarial, Bogotá D.C.: Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional., 2022.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Documento Maestro del Modelo de Arquitectura Empresarial, Bogotá D.C: Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional., 2022.
- Alcaldía de Bucaramanga, FORMATO MRAE - CATALOGO DE CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD ELEMENTOS INFRAESTRUCTURA. Disponible en: <https://nube.bucaramanga.gov.co>.
- Alcaldía de Bucaramanga, FORMATO MRAE - CATÁLOGO DE ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA. Disponible en: <https://nube.bucaramanga.gov.co>.
- Alcaldía de Bucaramanga, FORMATO MRAE - CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI. Disponible en: <https://nube.bucaramanga.gov.co>.

## 9. CONTENIDO DE TABLAS E ILUSTRACIONES

Tabla 1. Normograma proceso de gestión de TI .....	6
Tabla 2. Objetivos y metas Estratégicas de la entidad 2024 - 2027 .....	21
Tabla 3. Motivadores Estratégicos PDM Bucaramanga Avanza Segura 2024 - 2027 .....	21
Tabla 4. Descripción de procesos – Tomado de Manual de Procesos del SIGC – V.5.0 , disponible en <a href="https://nuber.bucaramanga.gov.co">https://nuber.bucaramanga.gov.co</a> .....	24

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b></p>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 86 de 87

Tabla 5. Caracterización de Trámites y Opas de la Entidad.....	31
Tabla 6. Catálogo de Servicios de TI .....	40
Tabla 7. Capacidades de TI .....	47
Tabla 8. Políticas y estándares de Calidad para la gestión de TI .....	50
Tabla 9. Caracterización del Proceso de Gestión de TIC .....	54
Tabla 10. Matriz de Riesgos proceso de gestión de TIC .....	56
Tabla 11. Catálogo de Sistemas de Información.....	61
Tabla 12. Catálogo de Servicios de TI .....	67
Tabla 13. Catálogo de elementos de infraestructura .....	69
Tabla 14. Iniciativas Estratégicas.....	79
Tabla 15. Proyectos alineados con PDM .....	80
Tabla 16. Presupuesto de Proyectos PDM .....	82

## ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapa de Procesos de la administración Municipio de Bucaramanga. <a href="https://nube.bucaramanga.gov.co">https://nube.bucaramanga.gov.co</a> .....	23
Ilustración 2. Esquema de soporte usuarios finales .....	49
Ilustración 3. Modelo de Gestión de TI .....	59

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- PETI</b>	Código: PL-TIC-1400-170-004
		Versión: 3.0
		Fecha aprobación: Marzo-05-2015
		Página 87 de 87

## 10. TABLA DE VERSIONES

### Historial de cambios

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	RRESPONSABLE
0.0	Original en código TIC (Se eliminó el Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones (PETIC) el 5 de junio de año 2019 con AMD No.5 la versión 2 en código GT).	Diciembre-06-2021	
1.0	Actualización del PETI por requerimiento del proceso de Gestión de las TIC	Febrero-22-2023	
2.0	Actualización del PETI por requerimiento del proceso de Gestión de las TIC	Diciembre-19-2023	
3.0	Actualización del PETI Alineación al Plan de desarrollo Municipal 2024 - 2027	Enero 30 de 2025	Ing. Jaime Otero