

2026

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- (PETI) 2025 - 2027

COPIA CONTRA



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

Versión 4.0



**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- (PETI)
2025 – 2027 MUNICIPIO DE BUCARAMANGA**

Asesor de Despacho

Gestión de las TIC

Mejoramiento Continuo




CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	RESPONSABLE
0.0	06-12- 2021	Creación del documento	Profesional Universitario
1.0	22-02-2023	Actualización del PETI por requerimiento del proceso de Gestión de las TIC.	Profesional Universitario
2.0	19-12- 2023	Actualización del PETI por requerimiento del proceso de Gestión de las TIC	Profesional Universitario
3.0	31-01-2025	Actualización del PETI Alineación al Plan de desarrollo Municipal 2024 - 2027	Profesional Universitario
4.0	30-01-2026	Actualización del PETI Alineación al Plan de desarrollo Municipal 2024 - 2027	Asesor TIC

Nota: El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento.

Si la aprobación se realizó mediante acta de alguno de los comités internos, por favor especificar acta y mes del desarrollo de la misma en la “*Descripción de Ajustes*”


Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en las carpetas del SGC de la Alcaldía de Bucaramanga.

COPIA CONTROLADA

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETIVO.....	5
3.	ALCANCE.....	5
4.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	6
5.	RESPONSABLE	8
6.	CONDICIONES GENERALES.....	8
7.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	8
8.	NORMOGRAMA.....	8
9.	DESARROLLO Y/O DESCRIPCIÓN.....	9
9.1	CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO DE LA ENTIDAD.....	9
9.2	CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	9
9.3	MODELO OPERATIVO.....	13
10.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	21
10.1	ESTRATEGIA DE TI	21
10.3.	SERVICIOS TI.....	27
10.4.	GOBIERNO TI.....	37
10.5.	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	47
10.6.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	48
10.7.	INFRAESTRUCTURA DE TI	52
10.8.	TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPAS)	60
10.9.	SEGURIDAD DIGITAL	61
11.	SITUACION DESEADA	62
11.1.	ANÁLISIS DE BRECHAS.....	63
11.2.	PROYECTOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS	63
11.3.	PROYECTOS ALINEADOS CON PDM 2024 – 2027	66
11.4	INDICADORES PETI.....	70
12.	PRESUPUESTO 2026.....	0


 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Objetivos y metas Estratégicas de la entidad 2024 - 2027	11
Tabla 2 Motivadores Estratégicos PDM Bucaramanga Avanza Segura 2024 – 2027	12
Tabla 3 Descripción de procesos.....	15
Tabla 4 Servicios TI	27
Tabla 5 Capacidades TI.....	34
Tabla 6 Políticas y estándares de Calidad para la gestión de TI	36
Tabla 7 Caracterización del Proceso de Gestión de TIC.....	39
Tabla 8 Matriz de Riesgos proceso de gestión de TIC	44
Tabla 9 Catálogo de Sistemas de Información	48
Tabla 10 Catálogo de Servicios de TI.....	53
Tabla 11 Catálogo de elementos de infraestructura.....	54
Tabla 12 Caracterización de Trámites y Opas de la Entidad	60

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ilustración Mapa de Procesos administración Municipio de Bucaramanga	14
Ilustración 2 Mapa de Apoyo administración Municipio de Bucaramanga	14
Ilustración 3 Esquema de soporte usuarios finales	35
Ilustración 4 Modelo Gestión TI.....	47
Ilustración 5 Dimensiones estratégicas de Seguridad de la Información 2026.....	62
Ilustración 6 iniciativas PETI 2025 – 2027.....	64

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

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.

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.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

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


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

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:

- Diagnóstico y análisis de la situación actual: Incluye la evaluación de la infraestructura, procesos, recursos humanos y capacidades tecnológicas vigentes en la entidad.
- Definición de la arquitectura objetivo: Propuesta de un modelo futuro de gestión de TI que se alinee con las metas estratégicas institucionales y nacionales.
- Identificación de brechas: Análisis de las diferencias entre la situación actual y la arquitectura objetivo, estableciendo las áreas prioritarias de mejora


 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

- Diseño de iniciativas estratégicas: Elaboración de un portafolio de proyectos tecnológicos para abordar las brechas identificadas y potenciar la capacidad institucional.
- Elaboración de la hoja de ruta: Planificación de las acciones a corto, mediano y largo plazo para la implementación de las iniciativas estratégicas.
- 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.


4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ✓ **Ámbito:** Área o temática que aborda un dominio y que agrupa temas comunes dentro del dominio. Es la segunda capa del diseño conceptual del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.
- ✓ **Base de conocimiento:** Portafolio de instrumentos y herramientas que guían y ayudan a la implementación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.
- ✓ **Dominio:** Cada uno de los seis componentes que conforman la estructura de la primera capa del diseño conceptual del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI. Los dominios son las dimensiones desde las cuales se debe abordar la gestión estratégica de TI. Agrupan y organizan los objetivos, áreas y temáticas relativas a las TI.
- ✓ **Dominio de Uso y Apropiación:** Es el dominio que permite definir la estrategia y prácticas concretas que apoyan la adopción del Marco y la gestión TI que requiere la institución para implementar la Arquitectura.
- ✓ **Estrategia:** Arte, traza para dirigir un asunto. De acuerdo con Gerencie.com, es la forma resumida de decir que la estrategia es el camino proyectado para conseguir un fin.
- ✓ **Gestión del cambio:** Es llevar una persona o a una organización del estado actual a otro deseado. Desde el punto de vista del HCMBOK, su objetivo es planificar, aplicar, medir y monitorear las acciones de gestión del factor humano en los proyectos de cambio, aumentando así las posibilidades de que los resultados esperados sean alcanzados o inclusive superados. Gestionar el cambio es humanizarlo. Es pensar el proyecto desde el punto de vista de las personas que

	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

forman parte del mismo, de manera de evitar que las resistencias naturales impacten los objetivos planeados.

- ✓ **Grupos de Interés o de valor:** "Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad" (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5). **Indicadores para la medición de resultados en el uso y apropiación:** Buscan establecer el monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI.
- ✓ **Lineamiento:** Es una orientación de carácter general, corresponde a una disposición o directriz que debe ser implementada en las entidades del Estado colombiano.
- ✓ **Manual de Gobierno Digital para la Implementación de la Política de Gobierno Digital:** define los lineamientos, estándares y acciones a ejecutar por parte de los sujetos obligados de esta Política de Gobierno Digital.
- ✓ **MinTIC:** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ **Plan:** Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.
- ✓ **Rol:** En el contexto de este documento, es el tipo de involucramiento que un grupo de valor tiene dentro de la ejecución de una estrategia de adopción o implementación de iniciativas de TI.
- ✓ **Rol Agente de cambio:** Líder de la implementación de iniciativas de TI.
- ✓ **Rol Impactado:** Principal afectado por la implementación de iniciativas de TI.
- ✓ **Rol Multiplicador:** Contribuye a la promoción del cambio y su divulgación, sin que necesariamente sea impactado por la implementación de iniciativas de TI.
- ✓ **Rol Patrocinador:** Contribuye a que la Entidad apropie y acepte la implementación de iniciativas de TI.
- ✓ **Servicio de TI:** Es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio.
- ✓ **Tecnologías de la información y comunicaciones:** Son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.
- ✓ **TI:** Abreviatura de tecnologías de la información y comunicaciones; también se abrevia como TIC.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

5. RESPONSABLE

Asesor de despacho Oficina Asesora TIC

6. CONDICIONES GENERALES


Las condiciones generales del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 2025-2027 de la Alcaldía de Bucaramanga establecen un marco normativo y operativo fundamentado en los principios de eficiencia, transparencia y sostenibilidad para guiar la transformación digital institucional. Este documento detalla que la planificación estratégica de TI debe alinearse obligatoriamente con los objetivos nacionales y territoriales, actuando como un habilitador para desarrollar capacidades en gobernanza, interoperabilidad, seguridad digital y uso estratégico de datos. El cumplimiento de estas condiciones es responsabilidad del Asesor de Despacho de la Oficina Asesora TIC y se rige por un normograma institucional como se observa en el proceso de Gestión documental Código F-MC-8800-238,37-020.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Todos los documentos nombrados se relacionan en el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LAS TIC Código: F-GDO-8600-238,37-002

8. NORMOGRAMA

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. Ver normograma proceso de Gestión documental Código F-MC-8800-238,37-020.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

9. DESARROLLO Y/O DESCRIPCIÓN

9.1 CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO DE LA ENTIDAD

La Alcaldía de Bucaramanga opera como el ente rector del desarrollo local, articulando políticas públicas para mejorar la calidad de vida en un entorno urbano competitivo y sostenible. Su modelo operativo se basa en la eficiencia administrativa y la transparencia, ejecutando el Plan de Desarrollo Municipal mediante una estructura de procesos transversales y gestión por resultados. Esta dinámica institucional garantiza la prestación de servicios ciudadanos y la inversión estratégica en infraestructura y tejido social bajo los estándares del MIPG.

9.2 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.

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 colaborativa, con un talento humano comprometido con su labor como Servidor Público. ¹

9.2.1. 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

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

facilitando la toma de decisiones y brindando acceso a sistemas de educación, salud y movilidad de calidad 24 x 7. ²

9.2.2. Política de Calidad


El Municipio de Bucaramanga es un ente territorial encargado del desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, basado en la efectividad, transparencia y legalidad, prestando oportuna y eficientemente servicios a los diferentes sectores de la comunidad, acorde a las necesidades de la ciudadanía, las exigencias del medio y el cumplimiento de la Constitución y las Leyes, fomentando el autocontrol y la autogestión, para alcanzar la satisfacción de los usuarios. Centrada en un sistema de gerencia participativa, garantizando la identificación y la prevención de las condiciones y factores que afectan la salud y seguridad de los servidores públicos, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado, el uso eficiente de los recursos y el compromiso para estar a la vanguardia en conocimientos, técnicas y metodologías que contribuyan al desarrollo de la competitividad y continua del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

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 de Calidad


- 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.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

- 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.

Tabla 1 Objetivos y metas Estratégicas de la entidad 2024 - 2027

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y METAS DE LA ENTIDAD			
OBJETIVO		META	
ID	Nombre	ID	Nombre
LE-1	Territorio seguro que integra	1	Disminuir la Pobreza multidimensional 10,2%


 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

LE-2	Territorio seguro que progresa	2	Mejorar el Índice de competitividad de Bucaramanga 6,47 puntos
LE-3	Territorio seguro y sostenible	3	Aumentar a 9m2 de espacio público por habitante
LE-3	Territorio seguro y sostenible	3	Disminuir a 12% las áreas de ecosistemas degradados
LE-4	Territorio seguro que genera valor	4	Mejorar el Índice de desempeño Institucional en 95 puntos
LE-5	Territorio seguro que protege	5	Disminuir a 14,1 la tasa de homicidios

Fuente: Plan de desarrollo municipal Alcaldía de Bucaramanga 2024 – 2027

Tabla 2 Motivadores Estratégicos PDM Bucaramanga Avanza Segura 2024 – 2027

LÍNEA 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	10 Reducción de Desigualdades	
	INCLUSIÓN SOCIAL Y RECONCILIACIÓN		
TERRITORIO SEGURO QUE PROGRESA	TRABAJO	1. Fin de la Pobreza	Transformación productiva, Internacionalización acción climática
	COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	2. Hambre cero	Derecho Humano a la alimentación
		8 Trabajo Decente y crecimiento económico	
	CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	9 Industria, Innovación e Infraestructura	Transformación productiva, Internacionalización acción climática
		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		


	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

	MINAS Y ENERGIA	7 Energía Asequible y no Contaminante	Transformación productiva, Internacionalización acción climática
TERRITORIO SEGURO SOSTENIBLE	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	
TERRITORIO SEGURO QUE GENERA VALOR	GOBIERNO TERRITORIAL	10 Reducción de Desigualdades	Convergencia regional
	INFORMACION ESTADISTICA	16 Paz, Justicia e Instituciones Solidas	
	ORGANISMOS DE CONTROL	17 Alianzas para lograr Objetivos	
TERRITORIO SEGURO QUE PROTÉGÉ	GOBIERNO TERRITORIAL	16 Paz, Justicia e Instituciones Solidas	Seguridad Humana Justicia Social
	JUSTICIA Y DEL DERECHO		Convergencia regional

Fuente: Plan de desarrollo municipal Alcaldía de Bucaramanga 2024 – 2027

9.3 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.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

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 Ilustración Mapa de Procesos administración Municipio de Bucaramanga



Fuente: <https://nube.bucaramanga.gov.co>

Ilustración 2 Mapa de Apoyo administración Municipio de Bucaramanga



Fuente: <https://nube.bucaramanga.gov.co>



 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p>PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS</p>	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
<p>PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)</p>			

Tabla 3 Descripción de procesos

PROCESOS DE DESCRIPCION	PROCESOS	PERTENECIENTES
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Orientan la toma de decisiones sobre planeación, comunicación, mejoramiento, proyección y enlace institucional, definiendo estrategias que permiten generar acciones tácticas para el efectivo desempeñado en 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"> ✓ Planeación Estratégica ✓ Gestión de las TIC ✓ Gestión de Espacio Público ✓ Proceso Valorización ✓ Gestión de la Comunicación ✓ Internacionalización de la Ciudad ✓ Técnico de Servicios Públicos
PROCESOS MISIONALES	Hacen realidad la misión organizacional; a través de ellos es posible satisfacer las necesidades de la comunidad. Aquí, la Autoridad es el (la) Secretario de cada dependencia.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de Servicio a la Ciudadanía ✓ Gestión de Servicios de Educación Pública ✓ Proyección y Desarrollo Comunitario ✓ Seguridad, Protección y Convivencia ciudadana ✓ Gestión y Desarrollo de la infraestructura ✓ Gestión de la Salud Pública ✓ Desarrollo Sostenible
PROCESOS DE APOYO	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"> ✓ Gestión Jurídica ✓ Gestión de las Finanzas Públicas ✓ Adquisiciones ✓ Gestión de Inventarios ✓ Gestión de Recursos Físicos ✓ Seguridad y Salud en el Trabajo ✓ Gestión del Talento Humano ✓ Gestión Documental
PROCESOS DE MEJORAMIENTO Y CONTROL	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"> ✓ Control Interno de Gestión ✓ Control Interno Disciplinario ✓ Mejoramiento Continuo

Fuente: Manual de Procesos del SIGC – V.5.0 , disponible en <https://nube.bucaramanga.gov.co>

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

9.3.1 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 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

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

		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
1400	Gestión de las TIC	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
1800	Gestión del Espacio Público	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
1700	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
7300	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

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

		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
7000/7100/ 7200	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
4000/4100/ 4300	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
8200	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
5000/5100/ 5200/5300	Gestión y desarrollo de 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
2300/6000/ 6100/6200	Proyección y Desarrollo Comunitario	Direccionar el diseño, monitoreo y asesoría a los diferentes programas las Secretaria 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
----	--------	----------

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

2000/2200	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
8500	Gestión de 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
3000/3100/ 3200/3300/ 3400/3500	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 realizar el registro de la contabilidad y de tesorería, con el propósito de garantizar la viabilidad y sostenibilidad financiera del ente territorial.

ID	NOMBRE	OBJETIVO
8300	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
8100	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.

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

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

		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 mejoramiento y control**

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.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

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.

10. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL


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.

10.1 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.

10.1.1. 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.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p>PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS</p>	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
<p>PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)</p>			

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.
- 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.
- 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.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

- **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.

PROPUESTA DE CREACIÓN DE VALOR

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.

- **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.
- **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.
- **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>PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS</p>	<p>Versión: 4.0</p>	<p>Fecha Aprobación: 06-12-2021</p>
		<p>Código: PL-TIC-1400-170-004</p>	
<p>PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)</p>			


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.

SALIDAS E IMPACTO

- 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.
- 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.

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.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

CANALES DE COMUNICACION

- 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.


- 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.
 - ✓ 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 directo con los ciudadanos.

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

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.
 - ✓ 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.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

BENEFICIARIO

- 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.

10.2. MISIÓN Y VISIÓN TIC


La Alcaldía de Bucaramanga emplea las TIC como eje de su **misión** para modernizar la gestión pública y fortalecer el vínculo ciudadano mediante servicios digitales eficientes. Su **visión** apunta a consolidar un territorio inteligente y transparente, donde la innovación tecnológica sea el pilar del desarrollo social y la competitividad.

• 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.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

- **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.


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

10.3. 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 4 Servicios 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	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días
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	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días
SER-003	Intranet	Acceso a la red interna de la institución para el uso de recursos locales restringidos. Permite el uso de impresoras, scanner, carpetas compartidas, telefonía IP interna, sistemas de información específicos como apoyo a los procesos, entre otros recursos.	Conectividad	Funcionarios y Contratistas	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			


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 redes externas a la intranet institucional.	Conectividad	Funcionarios y contratistas del área de TI	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días
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	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días
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	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas	5 días semana x 24 Horas al día x 365 días
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	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días
SER-009	Atención PQRSD	Sistema encargado de registrar peticiones, quejas, reclamos, oficios generados a la administración municipal. Lo	Comunicaciones	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			


		comprenden cuatro (4) módulos: PQRSD, ventanilla interna, ventanilla externa y gestión documental.		y contratistas	
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	Funcionarios y contratistas del área de TI	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días
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	Funcionarios y contratistas del área de TI	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días
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	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
SER-015	Videovigilancia	Administración y mantenimiento del sistema de video vigilancia de las instalaciones de la entidad. Cámaras ubicadas en las diferentes áreas de la entidad	Seguridad	Funcionarios y Contratistas	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			


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	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días
SER-017	Soporte Técnico Informático - 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	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días
SER-020	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	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	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

	apropiación de los usuarios con respecto a estos ítems.				
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.	Comunicaciones	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días
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	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días
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 dichas funcionalidades.	Software y Aplicaciones	Funcionarios y Contratistas	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

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	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días
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	Funcionarios y Contratistas	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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 del área de TI	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	Entidad	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días


 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

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 del área de TI	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	Funcionarios, contratistas y ciudadanos	7 días semana x 24 Horas al día x 365 días
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 del área de TI	5 días semana x 8 Horas al día x 360 días
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	Funcionarios y contratistas del área de TI	

Fuente: <https://nube.bucaramanga.gov.co>

10.3.1. Capacidades 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.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

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 5 Capacidades TI

CATEGORÍA	CAPACIDAD	CUENTA CON LA CAPACIDAD EN LA ENTIDAD
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	SI
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Decir políticas de TI	SI
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
Información	Administrar modelos de datos	SI
	Gestionar flujos de información	SI
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	SI
	Administrar Sistemas de Información	SI
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
Uso y apropiación	Apropiar TI	SI
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	SI

Fuente: Elaboración propia basado en <https://nube.bucaramanga.gov.co>

- **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.


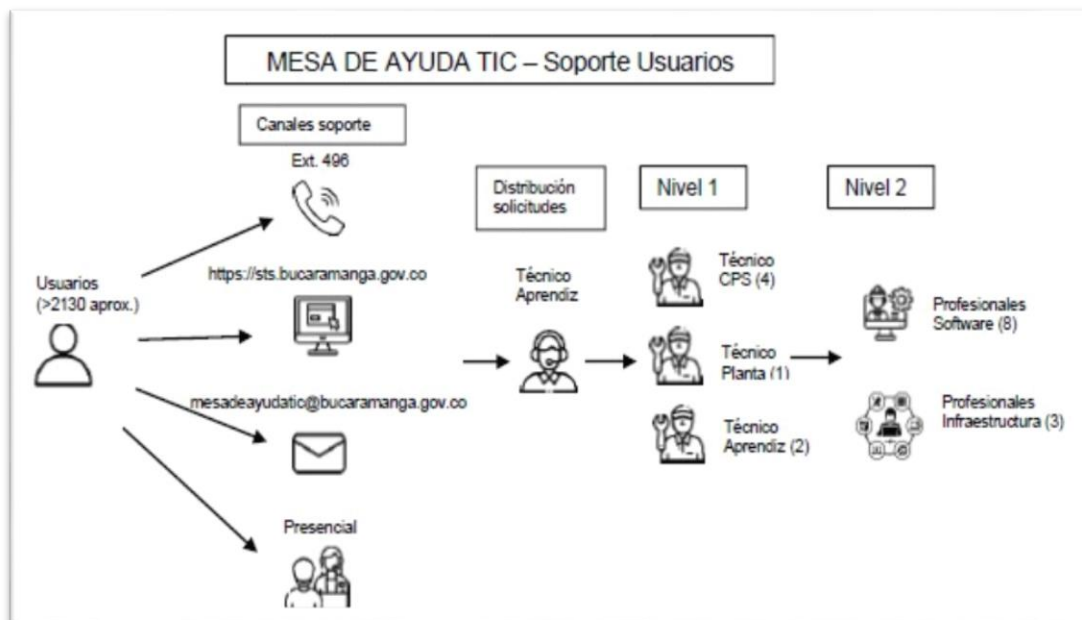
 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

Ilustración 3 Esquema de soporte usuarios finales




Fuente: Elaboración propia basado en <https://nube.bucaramanga.gov.co>

El soporte técnico en el ámbito de TI está diseñado para atender aproximadamente entre 4.500 y 5.000 solicitudes, cifra que varía anualmente según las fluctuaciones en los requerimientos de personal técnico y administrativo de las diversas dependencias municipales. El municipio cuenta con un inventario tecnológico de equipos de cómputo ubicados en el Centro Administrativo Municipal (CAM), que están integrados a la red interna de la institución. Además, existe un despliegue adicional de 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 a demanda durante todo el año y de forma programada durante el segundo semestre de cada vigencia.

10.3.2. Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de T


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.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

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

Tabla 6 Políticas y estándares de Calidad para la gestión de TI

#	PROCEDIMIENTO	OBJETIVO
1	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A ACTIVOS DE INFORMACIÓN	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	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ASESORÍA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	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	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN REQUERIMIENTOS SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	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	PROCEDIMIENTO PARA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DIGITALES Y CENTRO DE PENSAMIENTO PARA LA CUARTA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL	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
5	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DEL USO DE ESPACIOS EN LOS PUNTOS DIGITALES	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	PROCEDIMIENTO PARA CARACTERIZACIÓN, EJECUCIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CURSOS Y TALLERES DE LOS PUNTOS DIGITALES	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	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL Y MONITOREO DE LA CENTRAL TELEFÓNICA Y DE LA RED INALÁMBRICA	Garantizar el correcto funcionamiento de la central telefónica y en la red inalámbrica (WIFI-ALCALDÍA) de la Alcaldía de Bucaramanga
8	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL DE ACUERDO CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL	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	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO	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

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

10	PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DEL CENTRO DE DATOS	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.
11	PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE DATOS EN EL CENTRO DE ANALÍTICA DE DATOS DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	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	PROCEDIMIENTO PARA TRASLADO TECNOLÓGICO DE APLICACIONES Y/O SISTEMAS DE INFORMACIÓN EXTERNOS A LA OFICINA ASESORA	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.

Fuente: Elaboración propia basado en <https://nube.bucaramanga.gov.co>


10.4. GOBIERNO 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.

ADMINISTRACIÓN DE TI

- ✓ 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.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p>PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS</p>	<p>Versión: 4.0</p>	<p>Fecha Aprobación: 06-12-2021</p>
		<p>Código: PL-TIC-1400-170-004</p>	
<p>PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)</p>			

- ✓ 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.

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.

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 Software como Servicio (SaaS) o Infraestructura como Servicio (IaaS).
- ✓ Gestión de cambios: Implementa procesos para controlar modificaciones en sistemas e infraestructura tecnológica, asegurando continuidad y estabilidad.
- ✓ Mejoramiento de procesos: Identifica y prioriza oportunidades de mejora en los procesos operativos de TI, apoyándose en herramientas digitales para optimizarlos.

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.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			


10.4.1 Procesos 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 7 Caracterización del Proceso de Gestión de TIC

PROCESO	GESTIÓN DE LAS TIC	ESTRATÉGICO X MISIONAL APOYO SEGUIMIENTO Y CONTROL
OBJETIVO DEL PROCESO	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 Gestiona si como normatividad vigente asociada al sector TIC, para el beneficio de la gestión institucional y la ciudadanía.	
LÍDER DEL PROCESO	Asesor de despacho TIC	
ALCANCE	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.	


FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
Proceso Planeación Estratégica. Ministerio de Tecnologías de Información y comunicaciones.	Plan de desarrollo Municipal. Objetivos, metas e indicadores del plan de desarrollo municipal. Normatividad vigente del sector TIC.	(P) Define plan estratégico de tecnologías de información para la Alcaldía de Bucaramanga alineado con el modelo de arquitectura TI.	Plan estratégico de TI	Todos los Procesos. Ciudadanos. Ministerio de Tecnologías de Información y comunicaciones.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			


Ministerio de Tecnologías de Información y comunicaciones.	Requerimientos de TIC. Tendencias de TI.	(P) Establece políticas, estándares y lineamientos relacionados con los planes y proyectos de TI con el fin de garantizar la calidad de servicios, transferencia del conocimiento, el uso y apropiación de los servicios tecnológicos y sistemas de información.	Estandarización de TI. Políticas de TI. Planes de TI.	Todos los Procesos. Ciudadanos.
Todos los procesos.	Necesidad de mantenimiento de equipos.	(H) Definir el plan de mantenimiento de equipos de la alcaldía de Bucaramanga.	Plan de mantenimientos de equipos.	Todos los procesos.
Todos los procesos.	Solicitudes de soporte técnico a través del STS, telefónicas o escritas.	(H) Presta servicio de asistencia técnica relacionada con Hardware, Software de Gestión y Servicios de Red a las diferentes dependencias de la Administración.	Atención de soporte a usuarios prestada. Reporte de atención a Usuarios Internos.	Todos los procesos. Proceso Gestión de las TIC.
Todos los procesos.	Atención a requerimientos de sistemas de información.	(H) Presta servicio de asistencia técnica y profesional relativa a los sistemas de información (S.I.), Financieros, Administrativos y Desarrollos Específicos.	Asistencia técnica dada a los sistemas de información. Atención a los requerimientos solicitados relativos a sistemas de información.	Todos los procesos.
Todos los procesos.	Solicitudes de conceptos tecnológicos para la adquisición de herramientas y equipos de TIC	(H) Da conceptos técnicos de orden interno y externo y asesorar sobre la Adquisición de Bienes y Servicios relacionados con el área de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la entidad.	Conceptos técnicos dados. Viabilidad técnica de proyectos de TI.	Todos los procesos.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

Ciudadanos, Empresas del sector TIC, Universidades, Todos los procesos.	Demanda de formación y servicios de atención en TIC	(H) Ofrece la infraestructura física y tecnológica de los Puntos Vive Digital-PVD y Vivelab para la promoción de formación y servicios de TIC.	Capacitaciones en TIC. Atención a ciudadanos en PVD. Oferta de servicios TIC.	Ciudadanos, Empresas del sector TIC, Universidades, Todos los procesos.
Proceso Gestión de las TIC.	Planes de mantenimiento preventivo de equipos.	(H) Realiza mantenimientos preventivos de equipos de cómputo a los diferentes procesos de la Administración.	Equipos con mantenimiento realizado.	Todos los procesos.
Proceso Gestión de las TIC.	Necesidades de la plataforma	(H) Gestiona la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información, así como el soporte tecnológico requeridos para su operación de los servicios garantizando la disponibilidad, continuidad y seguridad en la infraestructura tecnológica.	Administración y monitoreo de infraestructura tecnológica (Servidores, base de datos, equipos de red).	Todos los procesos.
MINISTERIO TIC, Procesos SIGC.	Normatividad del sector TIC (decreto 1078 de 2015, decreto 415 de 2016). Necesidad de cumplimiento de la estrategia de Gobierno en línea.	(H) Da asesoría, apoyo y seguimiento a la implementación para la apropiación de la estrategia de Gobierno en línea.	Estado de apropiación e implementación de la estrategia de Gobierno en línea (Indicadores). Trámites en líneas realizadas.	Todos los procesos. Institutos descentralizados.
Proceso Gestión de las TIC.	Políticas de seguridad de la Información en la plataforma tecnológica	(H) Implementa controles para garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los sistemas de información, infraestructura tecnológica y procedimientos.	Informes de gestión (Gestión de activos y usuarios, Gestión de incidentes de seguridad). Planes de continuidad de servicios de TI. Copias de	Procesos SIGC. Planeación Estratégica (Alcalde).

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p>PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS</p>	<p>Versión: 4.0</p>	<p>Fecha Aprobación: 06-12-2021</p>
		<p>Código: PL-TIC-1400-170-004</p>	
<p>PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)</p>			

			seguridad y respaldo de información y servicios.	
Todos los procesos.	Solicitudes de conceptos tecnológicos para la adquisición de herramientas y equipos de TIC	(H) Da conceptos técnicos de orden interno y externo y asesorar sobre la Adquisición de Bienes y Servicios relacionados con el área de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la entidad.	Conceptos técnicos dados. Viabilidad técnica de proyectos de TI.	Todos los procesos.
Ciudadanos, Empresas del sector TIC, Universidades, Todos los procesos.	Demanda de formación y servicios de atención en TIC	(H) Ofrece la infraestructura física y tecnológica de los Puntos Vive Digital-PVD y Vivelab para la promoción de formación y servicios de TIC.	Capacitaciones en TIC. Atención a ciudadanos en PVD. Oferta de servicios TIC.	Ciudadanos, Empresas del sector TIC, Universidades, Todos los procesos.
Proceso Gestión de las TIC.	Planes de mantenimiento preventivo de equipos.	(H) Realiza mantenimientos preventivos de equipos de cómputo a los diferentes procesos de la Administración.	Equipos con mantenimiento realizado.	Todos los procesos.
Proceso Gestión de las TIC.	Necesidades de la plataforma	(H) Gestiona la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información... garantizando la disponibilidad, continuidad y seguridad.	Administración y monitoreo de infraestructura tecnológica (Servidores, base de datos, equipos de red).	Todos los procesos.
MINISTERIO TIC, Procesos SIGC.	Normatividad del sector TIC. Necesidad de cumplimiento de la estrategia de Gobierno en línea.	(H) Da asesoría, apoyo y seguimiento a la implementación para la apropiación de la estrategia de Gobierno en línea.	Estado de apropiación e implementación de la estrategia de Gobierno en línea (Indicadores). Trámites en	Todos los procesos e Institutos descentralizados.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

			líneas realizadas.	
Proceso Gestión de las TIC.	Políticas de seguridad de la Información en la plataforma tecnológica	(H) Implementa controles para garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los sistemas de información.	Informes de gestión, Planes de continuidad, Copias de seguridad y respaldo.	Procesos SIGC y Planeación Estratégica (Alcalde).
MINISTERIO TIC	Proyectos e iniciativas TIC	(H) Realización de proyectos estratégicos para el beneficio de la ciudadanía.	Zonas WIFI, Teletrabajo.	Ciudadanos
Proceso Gestión de las TIC.	Planes de Mantenimiento	(V) Verificación de cumplimiento del mantenimiento preventivo y correctivo.	Cumplimiento de metas	Procesos SIGC
Proceso Gestión de las TIC.	Realización de copias de seguridad	(V) Verificar la realización de copias de seguridad	Copias de seguridad realizadas	Proceso Gestión de las TIC.
Auditorías internas y externas de calidad.	Hallazgos realizados.	(A) Formulación de Planes de mejoramiento, planes de acción, acciones correctivas.	Planes de mejoramiento. Acciones correctivas planteadas.	Todos los procesos

Fuente: Elaboración propia basado en <https://nube.bucaramanga.gov.co>

10.4.2. 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.


 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

Tabla 8 Matriz de Riesgos proceso de gestión de TIC

PROCESO	GESTIÓN DE LAS TIC	ESTRATÉGICO X MISIONAL APOYO SEGUIMIENTO Y CONTROL
OBJETIVO DEL PROCESO	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 Gestiona si como normatividad vigente asociada al sector TIC, para el beneficio de la gestión institucional y la ciudadanía.	
LÍDER DEL PROCESO	Asesor de despacho TIC	
ALCANCE	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..	


Fuente: Elaboración propia basado en <https://nube.bucaramanga.gov.co>

Calificación riesgos de TI:

- ✓ Alto: Requiere atención inmediata y controles rigurosos, ya que la probabilidad de ocurrencia y el impacto económico o reputacional son elevados.
- ✓ Moderado (Medio): Representa una amenaza significativa que debe ser mitigada mediante seguimientos periódicos y procedimientos estandarizados para evitar que su impacto escale.
- ✓ Bajo: Son eventos con impacto mínimo o probabilidad reducida que deben ser monitoreados.


Tabla 10 Matriz de riesgo de gestión TI

ID	Tipo de Riesgo	Riesgo (Descripción)	Causas / Consecuencias	Proceso / Factor	Nivel Inherente	Controles / Acciones	Factor de Riesgo	Nivel Residual	Respuesta
1	Reputacional	No registro y/o actualización de datos personales ante la SIC por reportes extemporáneos.	Posibilidad de afectación reputacional por sanciones de la SIC y entes de control.	Ejecución y Admón. de procesos	Moderado	Revisión y verificación del registro/actualización ante la SIC mediante lista de chequeo.	Probabilidad	Moderado	Reducir (mitigar)
2	Económico y Reputacional	Tratamiento no adecuado de información por falta de estándares de seguridad en desarrollo de software.	Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanciones de entes de control.	Usuarios, productos y prácticas	Alto	Verificar aseguramiento de aplicaciones usando conceptos de OWASP Projects.	Probabilidad	Alto	Reducir (mitigar)
						Validar que las políticas de acceso estén actualizadas según la normativa vigente.	Probabilidad	Alto	Reducir (mitigar)
						Mecanismos de socialización para que servidores y contratistas conozcan la política de datos.	Probabilidad	Alto	Reducir (mitigar)
3	Económico y Reputacional	Toma de decisiones no adecuadas por mala implementación de procesos de datos y analítica.	Afectación económica y reputacional por investigaciones y sanciones por malas decisiones.	Ejecución y Admón. de procesos	Alto	Verificar ejecución de analítica según procedimiento P-TIC-1400-170-011 (Bucaramanga).	Probabilidad	Alto	Reducir (mitigar)

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

4	Económico y Reputacional	Insuficiente cultura organizacional en seguridad de la información (incumplimiento MINTIC).	Investigaciones y sanciones debido a la insuficiente cultura en seguridad de la información.	Ejecución y Admón. de procesos	Alto	Validación del cumplimiento de controles de seguridad (Anexo A de ISO 27001:2022).	Probabilidad	Alto	Reducir (mitigar)
5	Reputacional	No atención oportuna de soporte técnico a requerimientos de dependencias municipales.	Afectación reputacional por disminución en niveles de servicio y satisfacción del usuario interno.	Ejecución y Admón. de procesos	Alto	Verificación de atención oportuna de soporte a través de indicadores de atención.	Probabilidad	Moderado	Reducir (mitigar)
6	Reputacional	Incumplimiento de la normatividad archivística en documentos emanados de la OATIC.	Investigaciones y sanciones disciplinarias por incumplimiento de la Ley 594 del 2000.	Ejecución y Admón. de procesos	Moderado	Aplicación del procedimiento para transferencia de documentos P-GDO-8600-170-002.	Probabilidad	Moderado	Reducir (mitigar)
7	Económico y Reputacional	Mala planeación en contratación sin considerar tiempos, constituyendo reservas presupuestales.	Sanciones, investigaciones y deficiente inversión de recursos en la Administración Central.	Ejecución y Admón. de procesos	Moderado	Seguimiento al presupuesto de contratación conforme al principio de planeación.	Probabilidad	Moderado	Reducir (mitigar)

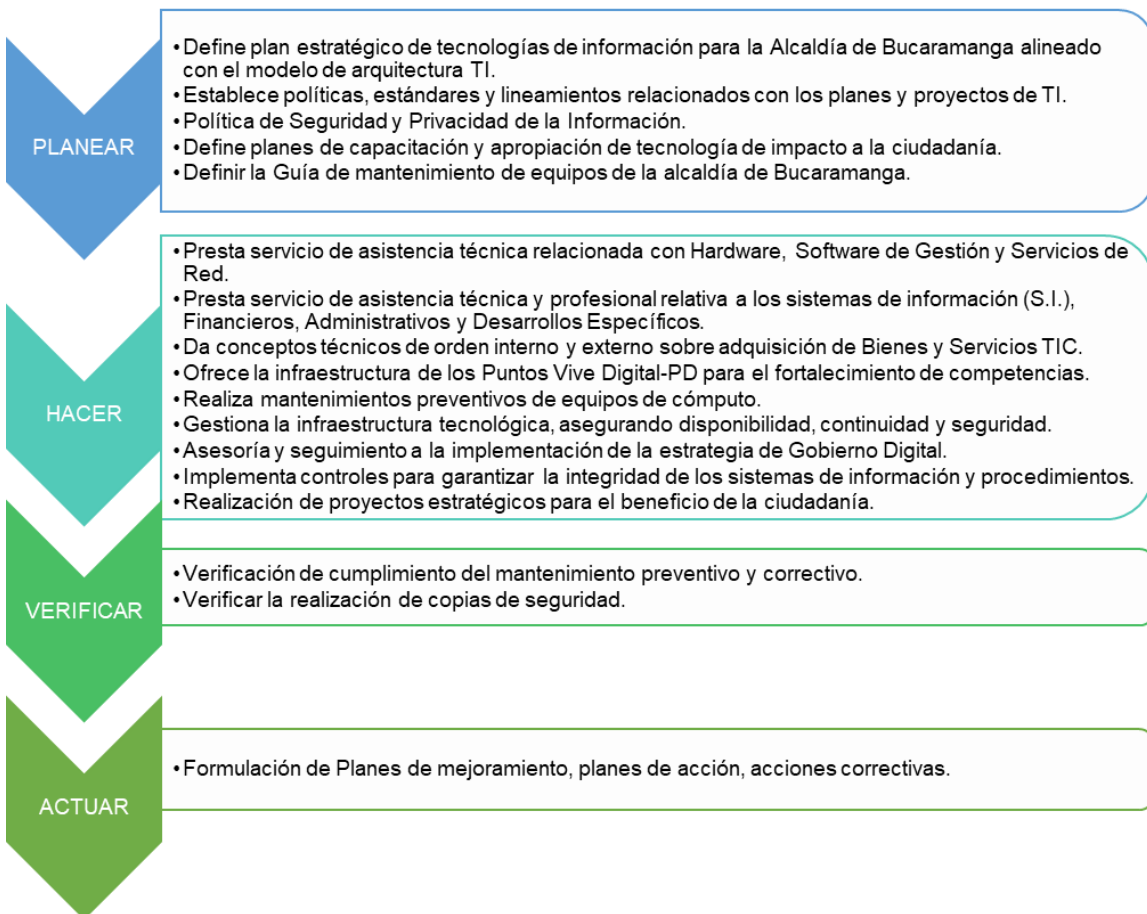
Fuente: Elaboración propia basado en <https://nube.bucaramanga.gov.co>

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

10.4.2 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 4 Modelo Gestión TI




Fuente: Elaboración propia basado en <https://nube.bucaramanga.gov.co>

10.5. 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.

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

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

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 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.


10.6. 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.


10.6.1. 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 9 Catálogo de Sistemas de Información

	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			


ID	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	Software GIS para almacenar, gestionar y analizar información espacial.	Misional	En producción	Windows server 2008
3	ÁREAS DE CESIÓN- EN PRODUCCIÓN DADEP	Proceso de entrega de zonas de cesión obligatoria y bienes de uso público.	Direccionamiento estratégico	En producción	Linux Debian
4	CAMPUS VIRTUAL	Plataforma de Capacitaciones en modalidad virtual de la Alcaldía.	Apoyo	En producción	Linux
5	CARACTERIZACIÓN USUARIOS PUNTOS VIVE DIGITAL	Registro de información de los usuarios en los puntos vive digital.	Direccionamiento estratégico	En producción	Linux
6	CATEGORIZACIÓN DE PARQUEADEROS PÚBLICOS	Clasificación de parqueaderos públicos según el Decreto 073 de 1985.	Misional	En producción	Linux debian
7	CONCEPTO DE USO DE SUELO	Información sobre 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 (IMEBU)	Registro de empresas y empleados para recibir beneficios 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 PÚBLICO	Trámite en línea para licencias de intervención y equipamiento.	Direccionamiento estratégico	En producción	Linux debian
12	NUBE	Espacio de almacenamiento para procesos de Gestión de Calidad.	Evaluación y mejora	En producción	Linux
13	OBSERVATORIO DIGITAL	Análisis y depuración de datos para toma de decisiones e innovación.	Direccionamiento estratégico	En producción	windows server

	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

14	PERMISO ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	Trámite de autorización previa con 15 días de antelación.	Misional	En producción	Linux debian
15	PORTAL WEB PRINCIPAL	Brindar información de interés público a los ciudadanos.	Direccionamiento estratégico	En producción	Linux, Ubuntu 18.03
16	PQRSD, VENTANILLA Y GESTIÓN DOCUMENTAL	Registro de peticiones, quejas, reclamos y oficios municipales.	Misional	En producción	windows server
17	PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS	Proyectos concertados con la comunidad para asignación presupuestal.	Misional	En producción	Linux
18	PROCESO DE COBRO COACTIVO	Gestión de cobro coactivo de obligaciones tributarias (IPU e ICA).	Apoyo	En producción	windows server
19	REGISTRO DE INGRESO/SALIDA FUNCIONARIOS	Registro de ingresos y salidas del personal de la administración central.	Apoyo	En producción	Linux
20	RNEC - REGISTRADURIA	Conexión web services para consulta individual y masiva de documentos.	Direccionamiento estratégico	En producción	windows server
21	SERVICIOS TÉCNICOS DE SISTEMAS	Registro de solicitudes de soporte de hardware y software ante TIC.	Direccionamiento estratégico	En producción	windows server
22	SISTEMA ADMÓN. PAGOS NÓMINA V1.0	Manejo histórico y gestión de la nómina de funcionarios.	Apoyo	En producción	Linux
23	SISTEMA CARACTERIZACIÓN BENEFICIARIOS	Registro de población vinculada a programas sociales.	Misional	En producción	Linux
24	SISTEMA CONTROL/SEGUIMIENTO COMISARÍAS	Seguimiento a actuaciones de inspectores de policía.	Misional	En producción	Windows server
25	INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL SALUD	Registro de visitas para expedición de certificado sanitario.	Misional	En producción	Linux
26	SISTEMA DE NOMINA V.2 (actual)	Manejo de nómina actual y hojas de vida.	Apoyo	En producción	Linux, Windows server
27	SISTEMA DE RECURSOS FÍSICOS	Registro de solicitudes a la oficina de recursos físicos.	Apoyo	En producción	Windows server
28	DESARROLLO SOCIAL HABITANTE DE CALLE	Registro de habitantes de calle en la ciudad.	Misional	En producción	Windows server

	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

29	SISTEMA FINANCIERO	Consulta de contratación del municipio de Bucaramanga.	Apoyo	En producción	Windows server
30	SISTEMA INTEGRADO FINANCIERO	Apoyo a política fiscal, contabilidad y tesorería.	Apoyo	En producción	Windows server
31	SISTEMA JURÍDICO INTEGRADO V.1	Portal de elaboración de declaraciones tributarias.	Apoyo	En producción	Windows server
32	SISTEMA JURÍDICO INTEGRADO V.2	Herramienta actual para procesos de Secretaría Jurídica.	Apoyo	En producción	Windows server
33	SISTEMA PARA INGRESO A LOS RECREAR	Registro y caracterización de usuarios de centros recreativos.	Apoyo	En producción	Linux
34	SISTEMA PARA VALORIZACIÓN	Base de datos de predios bajo Resolución 0674 de 2013.	Direccionamiento estratégico	En producción	Linux
35	SISTEMA PLAZAS DE MERCADO	Administración de locales de las plazas de mercado.	Misional	En producción	Windows server
36	SISTEMA REGISTRO DE INHUMACIONES	Repositorio de personas fallecidas y trámites en línea.	Misional	En producción	Linux, ubuntu 18.03
37	SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	Registro de estudiantes para entidades educativas públicas.	Misional	En producción	Linux
38	FORMULARIO RH1	Gestión integral de residuos hospitalarios del municipio.	Misional	En producción	Windows server
39	CERTIFICADO RIESGO DE PREDIOS	Información sobre predios en zonas de riesgo o amenaza.	Misional	En producción	Windows server
40	REGISTRO CONTRIBUYENTES IND. Y COMERCIO	Registro de contribuyentes con establecimientos comerciales.	Apoyo	En producción	Windows server
41	REGISTRO DE PUBLICIDAD EXTERIOR	Legalización de publicidad exterior visual e institucional.	Direccionamiento estratégico	En producción	Windows server
42	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	Autorización para valoración por equipo multidisciplinario.	Misional	En producción	Windows server
43	CANAL DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN	Identificación y prevención del riesgo de corrupción.	Apoyo	En producción	Windows server

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			


44	REGISTRO SUBSIDIO DE METROLÍNEA	Formulario de registro para subsidio entregado por la entidad.	Apoyo	En producción	Windows server
45	BECAS EDUCACIÓN SUPERIOR	Gestión de convocatoria para subsidio de educación superior.	Misional	En producción	Windows server
46	SISTEMA ACTIVOS DE INFORMACIÓN	Solicitud para expedición y actualización de activos.	Direccionamiento estratégico	En producción	Windows server
47	CURADURÍA CERO	Realización de la solicitud de licencia de construcción.	Misional	En producción	Windows server
48	OFERTA LOCALES COMERCIALES	Solicitud de locales municipales para vendedores informales.	Direccionamiento estratégico	En producción	Windows server
49	REGISTRO INSTALACIÓN DEA	Sistematización del programa de Desfibriladores Automáticos.	Misional	En producción	Windows server
50	SALA MADRE DE LACTANTES	Registro de salas de lactancia en empresas de Bucaramanga.	Misional	En producción	Windows server
51	DESARROLLO SOCIAL HABITANTE DE CALLE	Certificación que acredita como activo del programa.	Misional	En producción	Windows server
52	SISTEMAS DE EMERGENCIA MEDICA	Gestión de reporte de emergencias médicas (SECAD 123).	Misional	En producción	Linux, ubuntu 18.03

Fuente: <https://nube.bucaramanga.gov.co>

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.

10.7. 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.


 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

10.7.1 Catálogo de sistemas de información

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 10 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
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 las 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	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	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

	Informáticos - mesa de ayuda	
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 y Apropriación de los Sistemas de Información estrategias de sensibilización. Hacén 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 dichas funcionalidades.


Fuente: <https://nube.bucaramanga.gov.co>

10.7.2 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 11 Catálogo de elementos de infraestructura


ID	TIPO DE ELEMENTO	NOMBRE	ESPECIFICACION TECNICA	TIPO DE SERVICIO
IT-01	Nodo físico	Fortinet 60F	NA	Instalado en sitio
IT-02	Antivirus	Kaspersky	NA	Instalado en sitio

	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			


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® 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	Nodo físico	Lenovo ThinkSystem SR630 v3	ThinkSystem SR630 V3 - Intel(R) Xeon(R) Gold 6526Y CPU @ 3.20GHz	Instalado en sitio
IT-11	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-12	SAN (Storage Area Network)	SAN ALMACENAMIENTO LENOVO DH2000	LENOVO DH2000 – 200TB	Instalado en sitio
IT-13	SAN (Storage Area Network)	SAN ALMACENAMIENTO LENOVO DH2000	LENOVO DH2000 – 200TB	Instalado en sitio
IT-14	Nodo físico	Nas Lenovo System x3650 M5	System x3650 M5 - Type 8871	Instalado en sitio
IT-15	Nodo físico	SERVIDOR HP DL360 P	HP DL360p Gen8 E5-2630	Instalado en sitio
IT-16	Nodo físico	SERVIDOR Asterisk	HPE ML30 Gen9 E3-1220v5-MCA Svr/S-Buy	Instalado en sitio
IT-17	Nodo virtual	Nas QNAP	60 TB ALMACENAMIENTO	Instalado en sitio
IT-18	Software de respaldo	Arcserve UDP 9.2	Limitado a realizar backups únicamente de 3 servidores	Instalado en sitio
IT-19	Nodo físico	SWITCH 3COM	4400 - Product Number 3C17203	Instalado en sitio
IT-20	Nodo físico	SWITCH 3COM	4400 - Product Number 3C17203	Instalado en sitio

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			


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 4200 28 Port Switch 3C17304A	Instalado en sitio
IT-24	Nodo físico	SWITCH 3COM	4400 - Product Number 3C17203	Instalado en sitio
IT-25	Nodo físico	SWITCH 3COM	4400 - Product Number 3C17203	Instalado en sitio
IT-26	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4500 50-Port Software Version 3Com OS V3.03.00s56	Instalado en sitio
IT-27	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4500 50-Port Software Version 3Com OS V3.03.00s56	Instalado en sitio
IT-28	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4500 26-Port Software Version 3Com OS V3.03.00s56	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 4200G 24-Port Software Version 3Com OS V3.02.03s56	Instalado en sitio
IT-31	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4200G 48-Port Software Version 3Com OS V3.02.03s56	Instalado en sitio
IT-32	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4500 26-Port Software Version 3Com OS V3.03.00s56	Instalado en sitio
IT-33	Nodo físico	SWITCH 3COM	3Com Switch 4500 26-Port Software Version 3Com OS V3.03.00s56	Instalado en sitio
IT-34	Nodo físico	SWITCH 3COM	2928	Instalado en sitio
IT-35	Nodo físico	SWITCH 3COM	2928	Instalado en sitio
IT-36	Nodo físico	SWITCH 3COM	2928	Instalado en sitio
IT-37	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell Networking X1052 Smart Web Managed Switch, 48x 1GbE and 4x 10GbE SFP+ ports	Instalado en sitio
IT-38	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports SFP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio
IT-39	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports SFP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio
IT-40	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports SFP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio
IT-41	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports SFP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio

	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

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 N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio
IT-44	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio
IT-45	Nodo físico	SWITCH DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	Instalado en sitio
IT-46	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-47	Nodo físico	SWITCH HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	Instalado en sitio
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	HP V1910-16G Switch JE005A	Instalado en sitio
IT-51	Nodo físico	SWITCH HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	Instalado en sitio
IT-52	Nodo físico	SWITCH HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	Instalado en sitio
IT-53	Nodo físico	SWITCH HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	Instalado en sitio
IT-54	Nodo físico	SWITCH HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	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	SWITCH TRENDNET	TEG-240WS	Instalado en sitio
IT-58	Nodo físico	SWITCH TRENDNET	TEG-240WS	Instalado en sitio
IT-59	Nodo físico	SWITCH TRENDNET	TEG-240WS	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
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	Instalado en sitio

	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

			de antena integrada de radio MU-MIMO	
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
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


	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

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	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-81	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-82	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-83	Nodo físico	FIREWALL PALOALTO	FIREWALL PALOALTO PA850	Instalado en sitio
IT-84	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

Fuente: <https://nube.bucaramanga.gov.co>

10.7.3 Arquitectura a Nivel de Base de datos

La infraestructura de bases de datos de la Alcaldía de Bucaramanga está diseñada para garantizar disponibilidad y rendimiento, implementada mediante 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.

	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

10.8. TRAMITES 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 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 veintisiete (127) tramites y/o procedimientos inscritos en el SUIT, de estos el 26% (33) trámites se encuentran en línea.

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

Tabla 12 Caracterización de Trámites y Opas de la Entidad

ITEM	SECRETARIA Y/O DEPENDENCIA	EN LINEA	PARCIALMENT E EN LINEA	PRESENCIAL	TOTAL	% AVANC E
1	SECRETARIA DE PLANEACION	6	4	9	19	53%
2	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	1	1	0%
3	SECRETARIA DE INTERIOR	2	2	13	17	22%
4	SECRETARIA DE SALUD	2	3	2	7	71%
5	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	1	0	1	100%
6	DADEP	1	1	0	2	100%
7	SECRETARIA DE HACIENDA	10	0	18	28	36%
8	SECRETARIA DE EDUCACION	11	16	3	30	90%
9	UTSP	0	1	1	2	50%
10	OATIC	0	1	0	1	100%

	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

11	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	1	14	15	7%
12	DELEGADO DESPACHO ALCALDE	0	0	1	1	0%
13	OFICINA DE VALORIZACION	1	0	1	2	50%
14	SECRETARIA DE INTERIOR - SECRETARIA DE SALUD	0	0	1	1	0%
TOTALES		33	30	64	127	

Fuente: Elaboración propia basado en <https://nube.bucaramanga.gov.co>

TRAMITES				PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPAS)			
EN LINEA	PARCIALMENTE EN LINEA	PRESENCIAL	TOTAL	EN LINEA	PARCIALMENTE EN LINEA	PRESENCIAL	TOTAL
30	21	50	101	3	9	14	26


TOTAL, TRAMITES + OPAS	127
-----------------------------------	------------

10.9. SEGURIDAD DIGITAL

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

	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

amenazas, fortalecer la infraestructura tecnológica y crear una cultura organizacional comprometida con la seguridad.

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.


Ilustración 5 Dimensiones estratégicas de Seguridad de la Información 2026



Fuente: Elaboración propia basado en <https://nube.bucaramanga.gov.co>

11. SITUACION 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 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.

	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

11.1. 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.

11.2. 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 son:

- ✓ **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.
- ✓ **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.

Con el firme propósito de fortalecer la transformación digital y garantizar la seguridad de los activos de información en la administración municipal, se han definido los pilares estratégicos que guiarán la gestión tecnológica en el corto y mediano plazo. Estas acciones no solo buscan la modernización técnica, sino que actúan como controles directos para mitigar riesgos críticos identificados en áreas de seguridad, operatividad y gobernanza.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

A través de este despliegue, la Alcaldía de Bucaramanga apuesta por una infraestructura resiliente y una cultura organizacional alineada con los estándares nacionales de seguridad. Entre las iniciativas propuestas para las vigencias 2025 – 2027 tenemos:

Ilustración 6 iniciativas PETI 2025 – 2027

- IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GOBERNANZA DE DATOS
- IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN EN TI
- FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES
- FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI
- AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS
- DINAMIZACIÓN DEL ECOSISTEMA DE ECONOMÍA DIGITAL EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.

Fuente: Elaboración propia basado en <https://nube.bucaramanga.gov.co>



 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

Tabla 14. Cronograma de implementación Iniciativas Estratégicas

ID	DESCRIPCION INICIATIVA	ID META ASOCIADA	CRONGORAMA 2026			
			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				
INI-06	Dinamización del ecosistema de Economía Digital en el Municipio de Bucaramanga	84				


Fuente: Elaboración propia basado en <https://nube.bucaramanga.gov.co>

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			


11.3. 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

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

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
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


 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

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.
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	2024680010090	FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.	2302086	Desarrollar un (1) Proyecto para fortalecimiento, análisis y prospectiva del sector TIC.

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

			información y las comunicaciones (tic) (2302).				
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.


Fuente: Plan de desarrollo municipal Alcaldía de Bucaramanga 2024 – 2027

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			


11.4 INDICADORES PETI

Tabla 16. Indicadores medición 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	Plan estratégico de TI	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Asesor TIC
						AE: Número de actividades ejecutadas						
						AP: Número de actividades programadas						
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	Mide el porcentaje de cubrimiento sobre	Anual	$NCC = (FC / FPC) * 100$	NCC = Nivel de cubrimiento a funcionarios en actividades de	Plan de formación anual para el desarrollo de	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Persona encargada de la coordinación del Uso y Apropiación de la

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

		capacitación	funcionarios en actividades de capacitación para el desarrollo de competencias TI, en comparación con lo planeado			capacitación	capacidades y competencias TI						tecnología
						FC: Número de funcionarios capacitados (empleados o contratistas). Funcionarios capacitados en competencias TI durante el período analizado. FPC: Número de funcionarios (empleados o contratistas) planeados para ser capacitados en competencias TI, durante el período analizado.							
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	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	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

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TICS	Versión: 4.0	Fecha Aprobación: 06-12-2021
		Código: PL-TIC-1400-170-004	
PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (PETI)			

			comparación con las planeadas			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.						
						<i>Fuente: https://nube.bucaramanga.gov.co</i>						

12. PRESUPUESTO 2026



La asignación presupuestal del PETI para la vigencia 2026 se define como el soporte financiero estratégico para consolidar la transformación digital de la Alcaldía de Bucaramanga. Estos recursos aseguran la sostenibilidad de la infraestructura, el fortalecimiento de la ciberseguridad y la optimización de trámites ciudadanos. La inversión proyectada busca maximizar el valor público, garantizando una administración eficiente y conectada que responda a los desafíos de innovación y transparencia actuales.

Tabla 17. Presupuesto 2025

ALINEACIÓN DE PROYECTOS Y METAS PDM 2026		
SECTOR	PROYECTO	VALOR
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN.	FORMULACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PARA EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	\$ 500.000.000
	FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y VOCACIONES CIENTÍFICAS EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	\$ 400.000.000
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.	\$ 835.515.006
	FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	\$ 1.090.0000
	IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA MAESTRO INTEGRADO DE INFORMACIÓN GESTION TERRITORIAL Y TOMA DE DECISIONES EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.	\$ 3.000.000.000

Fuente: Elaboración propia