

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-CO-002</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página <b>1</b> de <b>86</b>	Revisión <b>1</b>

**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES (PETI) - MODIFICADO  
2022 - 2025**

**CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**

**VIVIANA MARCELA BLANCO MORALES**  
Contralora de Bucaramanga

**SECRETARIA GENERAL**

**Octubre de 2023**

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-CO-002</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 2 de 86	Revisión 1

Pág.

<b>1. INTRODUCCION</b>	<b>9</b>
<b>1.1 OBJETIVO GENERAL DEL DOCUMENTO</b>	<b>9</b>
<b>1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL DOCUMENTO</b>	<b>10</b>
<b>1.3 ALCANCE DEL DOCUMENTO</b>	<b>10</b>
<b>2. CONTEXTO INSTITUCIONAL</b>	<b>13</b>
<b>2.1 NORMATIVIDAD</b>	<b>13</b>
<b>2.2 MISIÓN DE LA ENTIDAD</b>	<b>17</b>
<b>2.3. VISIÓN DE LA ENTIDAD</b>	<b>17</b>
<b>2.4 POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>17</b>
<b>2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>17</b>
<b>2.6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS TICS</b>	<b>17</b>
<b>2.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>18</b>
<b>2.8 MAPA DE PROCESOS</b>	<b>18</b>
<b>2.9. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD</b>	<b>19</b>
<b>2.9.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>19</b>
<b>2.9.1.2. PROCESOS MISIONALES</b>	<b>19</b>
<b>2.9.1.3. PROCESOS DE APOYO</b>	<b>19</b>
<b>2.9.1.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>19</b>
<b>2.9.1.5. CARACTERIZACION DE SERVICIOS OFRECIDOS POR LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.</b>	<b>20</b>
<b>2.9.1.6 EVALUACION DE SERVICIOS</b>	<b>26</b>
<b>3. CONTEXTO DE TIC</b>	<b>28</b>
<b>3.1 FUNCIONES Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE TIC</b>	<b>28</b>
<b>3.2. PLATAFORMA TECNOLÓGICA</b>	<b>30</b>
<b>3.2.1 ESTRUCTURACIÓN RED DE COMUNICACIONES</b>	<b>30</b>
<b>3.2.1.1 EQUIPOS DE COMUNICACIONES</b>	<b>31</b>
<b>3.2.1.2 DISEÑO RED DE DATOS</b>	<b>31</b>
<b>3.2.2. EQUIPOS OFICINA DE SISTEMAS</b>	<b>32</b>
<b>3.2.3. DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS</b>	<b>32</b>
<b>3.2.3.1. FOTOCOPIADORAS</b>	<b>32</b>
<b>3.2.3.2 IMPRESORAS</b>	<b>33</b>
<b>3.2.3.3. ESCÁNER</b>	<b>33</b>
<b>3.3. DEPENDENCIAS</b>	<b>33</b>
<b>3.4. EQUIPOS DE TRABAJOS Y DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS</b>	<b>35</b>
<b>3.5. INVENTARIO HARDWARE</b>	<b>36</b>
<b>3.6. HOJA DE VIDA DE EQUIPOS POR DEPENDENCIAS</b>	<b>37</b>
<b>3.6.1. CONTRALOR</b>	<b>37</b>
<b>3.6.2. DESPACHO</b>	<b>37</b>
<b>3.6.3. SECRETARIO GENERAL</b>	<b>37</b>
<b>3.6.4. CONTRALOR AUXILIAR</b>	<b>38</b>
<b>3.6.5. ASESOR DE DESPACHO</b>	<b>38</b>
<b>3.6.6. SUBCONTRALORIA - RESPONSABILIDAD FISCAL Y PROCESOS ORDINARIOS</b>	<b>38</b>
<b>3.6.7. CONTROL INTERNO</b>	<b>39</b>
<b>3.6.8. JURÍDICA</b>	<b>39</b>
<b>3.6.9. PLANEACIÓN</b>	<b>40</b>
<b>3.6.10. VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL</b>	<b>40</b>
<b>3.6.11. RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>41</b>

<b>3.6.12. PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>41</b>
<b>3.6.13. SECRETARIA GENERAL</b>	<b>42</b>
<b>3.6.14. PAGADURÍA Y PRESUPUESTO</b>	<b>42</b>
<b>3.6.15. GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>43</b>
<b>3.6.16. ALMACÉN</b>	<b>43</b>
<b>3.6.17. CORRESPONDENCIA</b>	<b>43</b>
<b>3.6.18. OFICINA DE SISTEMAS</b>	<b>43</b>
<b>3.6.19. EQUIPOS DE AFUERA</b>	<b>44</b>
<b>3.7. EQUIPOS DE TRABAJOS Y DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS FUERA DE SERVICIO</b>	<b>45</b>
<b>3.8. SOFTWARE EN PRODUCCIÓN</b>	<b>45</b>
<b>3.8.1. CORRESPONDENCIA</b>	<b>46</b>
<b>3.8.1.1. VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA</b>	<b>48</b>
<b>3.8.1.1.2. CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	<b>48</b>
<b>3.8.1.1.3. CORRESPONDENCIA ENTREGADA</b>	<b>50</b>
<b>4. SOPORTE Y MANTENIMIENTO</b>	<b>52</b>
<b>4.1. PRINCIPALES PROVEEDORES</b>	<b>53</b>
<b>4.1.1. INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD</b>	<b>53</b>
<b>4.1.2. PLAN DE CONTINGENCIA</b>	<b>53</b>
<b>4.1.2.1. BENEFICIOS</b>	<b>54</b>
<b>4.1.2.2. SITUACIÓN DE LA OFICINA DE SISTEMAS</b>	<b>54</b>
<b>4.1.3. SITUACIÓN DE REDES LAN Y WAN</b>	<b>55</b>
<b>4.2. SISTEMA DE BACKUP</b>	<b>56</b>
<b>4.3. SISTEMA CONTABLE GD</b>	<b>56</b>
<b>4.3.1. SOFTWARE DE ARCHIVO –GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>57</b>
<b>4.3.2. SOFTWARE DE CORRESPONDENCIA</b>	<b>57</b>
<b>5. EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.</b>	<b>57</b>
<b>5.1. ANÁLISIS DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL ÁREA DE SISTEMAS Y DE SU TECNOLOGÍA.</b>	<b>57</b>
<b>5.1.1 FORTALEZAS</b>	<b>58</b>
<b>5.1.2. DEBILIDADES</b>	<b>58</b>
<b>6. ESTRATEGIAS DEL PLAN</b>	<b>59</b>
<b>6.1. ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYEN AL CUMPLIMIENTO DE LOS PROPÓSITOS MISIONALES DE LA ENTIDAD</b>	<b>59</b>
<b>6.2. ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYEN A OPTIMIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.</b>	<b>60</b>
<b>6.3. ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYEN A GARANTIZAR LA CONTINUIDAD OPERATIVA DE LA ENTIDAD.</b>	<b>60</b>
<b>7. PROYECTOS DEFINIDOS 2022-2025</b>	<b>60</b>
<b>8. RECURSOS ECONÓMICOS</b>	<b>61</b>
<b>9. RUPTURAS ESTRATEGICAS</b>	<b>62</b>
<b>10. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL</b>	<b>63</b>
<b>10.1. ESTRATEGIA TI.</b>	<b>63</b>
<b>10.2. MISIÓN</b>	<b>63</b>
<b>10.3. VISIÓN</b>	<b>63</b>
<b>10.4. OBJETIVOS</b>	<b>63</b>
<b>11. USOS Y APROPIACION DE LA TECNOLOGIA</b>	<b>64</b>
<b>12. SISTEMAS DE INFORMACION</b>	<b>64</b>
<b>13. APLICATIVOS USADOS</b>	<b>65</b>

	GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS	DOC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS	Página 4 de 86	Revisión 1

14. PAGINA WEB	65
15. SERVICIOS TECNOLOGICOS	65
16. ANÁLISIS FINANCIERO	66
17. MODELO OPERATIVO	66
17.1. PLAN ESTRATÉGICO	66
17.2. MODELO DE GESTION DE TI	75
17.2.1 PRINCIPIOS DE LA ESTRATEGIA TI	75
18. PROYECCION DE INVERSION EN EL AREA TIC PARA LA VIGENCIA 2022	76
18.3 EL SUMINISTRO DE HOSTING, CORREOS INSTITUCIONALES Y SOPORTE TECNICO PARA LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	79
19. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE Y NECESIDAD DE MEJORAMIENTO DE LA MISMA PARA LA RED DE DATOS DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.	81
19.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE LA ENTIDAD.	81
19.2 INFRAESTRUCTURA FISICA DE RED:	81
19.3 INFRAESTRUCTURA LOGICA DE RED:	81
19.4 EQUIPOS ACTIVOS DE RED:	81
19.5 EQUIPOS INFORMATICOS:	81
20. TALENTO HUMANO:	82
20.1 ESQUEMA DE DISTRIBUCION DE EQUIPOS DE CÓMPUTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	82
21. ASPECTOS TECNICOS DE FORTALECIMIENTO DEL COMPONENTE TECNOLÓGICO DE LA ENTIDAD.	83
21.1 INFRAESTRUCTURA DE RED	83
21.2 DISEÑO DE LA TOPOLOGÍA FISICA:	83
21.2.1 IDENTIFICACION:	84
21.2.2 ROTULACION:	84
21.2.3 CERTIFICACION	84
21.2.4 IDENTIFICACION DE PUNTOS EN DISEÑO ARQUITECTONICO:	84
21.2. 5 MANTENIMIENTO PREVENTIVO RACK DE COMUNICACIONES:	84
22. DISEÑO DEL ESQUEMA LOGICO DE RED	84
23. DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN NUEVO ESQUEMA DE DIRECCIONAMIENTO IP	84
24. DISEÑO Y DOCUMENTACION DE NUEVO ESQUEMA DE SUBREDES	
25. PROPUESTA DE EQUIPOS ACTIVOS DE RED PARA IMPLEMENTACION DEL NUEVO ESQUEMA.	85
26. SERVIDOR PARA EL MANEJO DEL SOFTWARE FINANCIERO GD DE LA ENTIDAD	85
27. SOLUCION DE RED INALAMBRICA	86
28. SERVICIO DE INTERNET	88
29. SEGURIDAD DE LA INFORMACION A TRAVES DE LA RED	88
30. POLITICAS DE RED	88
31. CONCLUSIONES	89
32. PLAN DE COMUNICACIONES EXTERNAS E INTERNAS	90
32.1 INTRODUCCION	90
32.2 OBJETIVO PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	90
32.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	91
32.4 ALCANCE	91
32.5 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	91
32.6 OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	92

<b>32.7 OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	<b>92</b>
<b>33. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	<b>93</b>
<b>33.1 POLÍTICA DE DIRECCIÓN</b>	<b>93</b>
<b>34. USOS Y ALCANCES</b>	<b>93</b>
<b>35. IMAGEN CORPORATIVA O INSTITUCIONAL</b>	<b>94</b>
<b>36. EL CARÁCTER DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	<b>94</b>
<b>37. APERTURA Y VISIBILIDAD EN LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA</b>	<b>95</b>
<b>38. VOCERÍAS INSTITUCIONALES</b>	<b>95</b>
<b>39. RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>95</b>
<b>40. INTERACCIÓN INFORMATIVA CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL</b>	<b>96</b>
<b>40.1 ESTRATEGIA 1. ASESORÍA EN IMAGEN CORPORATIVA</b>	<b>96</b>
<b>40.2 ACTIVIDADES ESTRATEGIA NO. 1</b>	<b>96</b>
<b>40.3 ESTRATEGIA NO. 2.MEDIOS DE INFORMACIÓN</b>	<b>97</b>
<b>40.4 ESTRATEGIA NO. 3 CONMEMORACIÓN FECHAS ESPECIALES</b>	<b>97</b>
<b>41. COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	<b>97</b>
<b>41.1 ESTRATEGIA 1.</b>	<b>98</b>

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 6 de 86	Revisión 1

## CONTROL Y APROBACION DEL DOCUMENTO.

Nombre Documento	PETI INSTITUCIONAL CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA 2022-2025 MODIFICADO	Fecha
Responsable Creación	S:G- Grupo recursos físicos, Gestión Documental y Sistemas	28/01/2019
Fecha Actualización	S:G- Grupo recursos físicos, Gestión Documental y Sistemas	28-01-2021
Fecha Actualización	S:G- Grupo recursos físicos, Gestión Documental y Sistemas	31-01-2022
Fecha de Actualizacion	S:G- Grupo recursos físicos, Gestión Documental y Sistemas	23-10-2023

### Control de Versiones

Fecha	Versión	Responsable	Tipo Novedad	Observación
28/01/2019	1.0	S:G- Grupo recursos físicos, Gestión Documental y Sistemas	Creación	
09-12-2019	2.0	S:G- Grupo recursos físicos, Gestión Documental y Sistemas	Actualización	
28-01-2021	3.0	S:G- Grupo recursos físicos, Gestión Documental y Sistemas	Actualización	
31-01-2022	4.0	S:G- Grupo recursos físicos, Gestión Documental y Sistemas	Actualización	
23-10-2023	5.0	S:G- Grupo recursos físicos, Gestión Documental y Sistemas	Actualización	

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 7 de 86	Revisión 1

## Aprobación del Documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
Secretaria General	Secretaría General	Comite Institucional y Desempeño
Ing Nelson Plata Galvis	Martha Cecilia Duarte Pimiento	Comite Institucional y Desempeño
Profesional Universitario	Secretaría General (E)	

## DEFINICIÓN DE INTERESADOS EN LA CONSTRUCCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PETIC

Caracterización de interesados en el proceso PETI		
Área	Nombre de las personas	Función
Planeación	Dra Janeth Lengerke Perez	Garantizar que las acciones y mejoras propuestas estén alineadas con el Plan Estratégico Institucional
Tecnologías de la información		Orientar a las áreas en la definición de las acciones de mejora
Áreas misionales	Dra Leidy Hoanna Serpa Lazaro- subcontralora Dr German Perez Amado- Jefe de Vigilancia Gabbys Florez Delgado Contralora auxiliar para la participación ciudadana	Definir las oportunidades de mejora y posibles soluciones en cada una de sus áreas
Atención al ciudadano	Gabbys Florez Delgado	Definir las necesidades de los usuarios de la entidad y posibles soluciones a cada una de las solicitudes
Secretaría General (Financiera)	Dra Maria Antonia Pinilla Profesional Universitaria	Identificar el presupuesto que se debe asignar para cada acción

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 8 de 86	Revisión 1

Oficina de Control Interno	Dra Aracelly Figueroa Palomino Asesora de Control Interno	Controlar y gestionar los riesgos asociados a la gestión de la entidad
Áreas de Apoyo	Gestión Documental - Jesús María Muñoz, Ventanilla Única - Giovanni Araque Almacén – Secretaria Ejecutiva	Velar por la adopción del modelo de Seguridad y privacidad de la información
Otros Participantes	Áreas de la entidad	Líderes de los procesos o áreas

## CONSTRUCCIÓN DEL FICHA DE LA ENTIDAD

<b>FICHA DE LA ENTIDAD</b>			
<b>Nombre de la entidad</b>	<b>Contraloría Municipal de Bucaramanga</b>	<b>Municipio</b>	<b>Bucaramanga</b>
<b>Orden o Suborden</b>	<b>Municipal</b>	<b>Presupuesto ejecutado en la última vigencia en toda la entidad</b>	<b>\$5.350.187.599</b>
<b>Naturaleza Jurídica</b>	<b>Contraloría Municipal de Bucaramanga</b>	<b>Presupuesto de TI ejecutado última vigencia</b>	<b>\$25.911.020</b>
<b>Nivel</b>	<b>N/A</b>	<b>Fecha de última actualización plan estratégico institucional</b>	<b>24 abril 2023</b>
<b>Tipo de vinculación</b>	<b>N/A</b>	<b>Fecha de última actualización plan estratégico de TI</b>	<b>Enero del 2022</b>
<b>ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD</b>			
<b>MISIÓN</b>	<b>Somos un organismo de Control Fiscal Territorial que ejerce la vigilancia de los recursos públicos y naturales del Municipio de Bucaramanga con transparencia, eficacia, eficiencia y la garantía del ejercicio de la participación ciudadana</b>		
<b>VISIÓN</b>	<b>La Contraloría de Bucaramanga en el año 2025 será líder en la lucha contra la corrupción, y garantía de protección a los recursos naturales, con el ejercicio de la participación ciudadana y un control fiscal oportuno y transparente</b>		

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 9 de 86	Revisión 1

## 1 INTRODUCCION

Las tecnologías en las grandes entidades juegan una función fundamental en el cumplimiento de sus metas, es por esto que con la implementación buenas políticas y lineamientos tendremos asegurado en nuestras instituciones la función que estas tienen que cumplir en cuanto a los lineamientos y políticas de Gobierno en Línea.

El presente plan se desarrolla a partir del diagnóstico de la situación actual de la institución y sus prioridades, cumpliendo con las metodologías y el análisis del marco organizativo vigente de manera que la Contraloría de Bucaramanga pueda utilizar la tecnología de la información y comunicaciones en el logro de sus objetivos organizativos bajo la mejor relación costo –beneficio, con miras a lograr una mejora en los procesos sustantivos y de apoyo contemplando los retos que la sociedad y las entidades fiscalizadoras están requiriendo, sin embargo debe ser revisado periódicamente a través de un conjunto de sesiones de planeación donde se evalúe su vigencia y oportunidad y se le hagan las modificaciones correspondientes para garantizar que su ejecución, sea coherente con las prioridades de desarrollo establecidas.

Que la Contraloría Municipal de Bucaramanga una vez conocida la situación financiera y el déficit presupuestal que ha presentado la entidad en los últimos 3 años y por tal motivo se lleva en curso un Rediseño de la planta del personal de la misma, se procedió a hacer algunas modificaciones en el presente plan en lo relacionado con los proyectos y actividades a realizar, estableciéndose como proyectos los que se plasman en el presente documento.

### 1.1 Objetivo General del Documento

Este documento de gestión procura establecer una guía de acción clara y precisa para orientar la administración y desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de la CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA-CMB, durante el periodo 2022 – 2025, mediante la formulación de estrategias y proyectos que garanticen el apoyo al cumplimiento de sus objetivos y funciones.

Lo anterior con el fin de contribuir con el logro del objetivo general y social de la entidad que es la salvaguarda de los recursos y la gestión pública en el municipio de Bucaramanga.

Así mismo encaminar las acciones planteadas en el presente documento al cumplimiento de la Misión de la entidad que es:

**Misión: “Somos un organismo de Control Fiscal Territorial que ejerce la vigilancia de los recursos públicos y naturales del Municipio de Bucaramanga con transparencia, eficacia, eficiencia y la garantía de la ejecución ciudadana”.**

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 10 de 86	Revisión 1

## 1.2 Objetivos específicos del Documento

- Definir metodologías para aprovechar los recursos, herramientas, redes y tecnologías de manera efectiva unificada en la consolidación de esfuerzos por parte de los funcionarios de la entidad.
- Establecer una estrategia prospectiva y compartida frente al uso de los recursos tecnológicos.
- Análisis de recursos existentes en el uso de las tecnologías de la entidad con las necesidades de los funcionarios y usuarios.
- Implementar actividades destinadas al uso de la tecnología como herramienta valiosa para la modernización de la Contraloría Municipal de Bucaramanga-CMB y la mejora en los servicios prestados.
- Implementar los mecanismos para el establecimiento, implementación, seguimiento y despliegue de la estrategia de TI de la Secretaría General
- Establecer el modelo de operación y gestión, mediante un gobierno de TIC, que permitan contar con procesos que habiliten la generación de valor a la entidad y la implementación de la arquitectura empresarial sectorial.
- Reducir las brechas identificadas para el gobierno de TI y para soportar las capacidades de TI del sector relacionadas con la Secretaría General
- Habilitar la transformación y mejora de los procesos de la entidad a través del uso eficaz y eficiente de las tecnologías, la información y las comunicaciones.
- Gestionar el conocimiento del talento humano para hacer posible la materialización de la estrategia mediante una cultura orientada a la excelencia y al servicio.

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 11 de 86	Revisión 1

## 1.1. Alcance Del Documento

El PETI se enmarca en los objetivos estratégicos de TIC para el Sector y en la orientación al trabajo en las siguientes tres componentes:

- 1) **Infraestructura** que enmarca las soluciones tecnológicas desde el punto de vista de Hardware, buscando la eficiencia tecnológica enfocada en: Nube Sectorial, Consolidación Tecnológica y Fortalecer la seguridad y salvaguarda de la información.
- 2) **Procesos** que abarca lo correspondiente a la generación de los principios fundamentales para organizar el accionar de TI en la entidad desde 4 enfoques: Fortalecer la gestión de TI, Adoptar Mejores Prácticas, Fortalecer las Inversiones en TI y Arquitectura Empresarial. Los anteriores enfoques permitirán contar con los mecanismos necesarios para una adecuada gestión de TI en el ejercicio del control fiscal, mediante la estructuración de adecuados canales y niveles de decisión, aporte efectivo a los procesos organizacionales y permitiendo un manejo más eficiente y efectivo de los recursos económicos destinados a satisfacer la necesidades de TI.
- 3) **Personas** que aborda un tema que, generalmente, no se le da la relevancia requerida: el talento humano de TI. Imprescindible para el correcto desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas y factor fundamental para su sostenimiento, uso y apropiación. Este elemento contribuye a la estrategia de TI sectorial desde dos enfoques: Entrenamiento en TI sectorial y enfocado, y Permanencia y Crecimiento. El trabajo en estas líneas de acción que se reflejan en los objetivos estratégicos y metas estratégicas de la Secretaria General, determinan el alcance del PETI.

Por lo tanto el alcance del PETI está determinado por los objetivos estratégicos de TIC que se han definido y las metas que se quieren lograr sobre las siguientes cuatro perspectivas:

1. Gestión de competencias de TI
2. Gestión de Procesos y Proyectos de TI
3. Ofrecer Servicios Efectivos de TI para el Sector y la Población
4. Aporte Y Valor agregado de las inversiones TIC

Para el logro de los objetivos en las 4 perspectivas se establecen las iniciativas y proyectos requeridos para cumplir la hoja de ruta en el periodo 2022 a 2025.

Estos objetivos están alineados con los objetivos de TIC para el sector que son:

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 12 de 86	Revisión 1

Aporte y Valor Agregado de las inversiones en TI para la Contraloría Municipal de Bucaramanga

Lograr la estandarización y unificación de las diferentes plataformas tecnológicas implementadas en cada una de las entidades que conforman la entidad, de manera que permitan la integración y optimización de los recursos tecnológicos, humanos y financieros soportados en la estandarización e implementación de procesos y procedimientos al interior de la entidad.

Ofrecer servicios efectivos de TI para la Contraloría Municipal y los ciudadanos de Bucaramanga

Orientar el direccionamiento estratégico de soluciones en materia de TI mediante estrategias que permitan a la organización disponer de una infraestructura para el manejo y transporte de datos que sea moderna, dinámica y segura que garantice la interoperabilidad e intercambio de información al interior, a los ciudadanos y cualquier entidad externa.

Gestión de Procesos y Proyectos de TI

Fortalecer e implementar los procesos al interior de la entidad, encaminados a fortalecer la relación con los ciudadanos brindándole los servicios requeridos a través los medios tecnológicos disponibles.

Gestión y competencias de TI

Fomentar los procesos de capacitación y entrenamiento dirigidos a los servidores al interior de la entidad en el manejo de las herramientas tecnológicas preferiblemente en tareas y labores orientadas al seguimiento, control y supervisión.

## 2. CONTEXTO INSTITUCIONAL

### 2.1. Normatividad

**Ley 527 de 1999.** Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

**Ley 594 de 2000.** Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

**Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos Administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley Estatutaria 1266 de 2008.** Por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información Contendida en bases de datos personales, en especial la Financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras Disposiciones.

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 13 de 86	Revisión 1

**Ley 1273 de 2009.** Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado— denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. en su capítulo I se refiere a “los atentados contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos” la cual consagra dentro de sus disposiciones relativos a la integridad de los datos los siguientes delitos:

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

**Ley 1341 de 2009.** Por medio de la cual se definen los conceptos y principios relativos a la sociedad de la información y otros aspectos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

**Ley 1712 de 2014,** reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” se regula el derecho de acceso de la información pública, adoptando criterios de razonabilidad y proporcionalidad en los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho a la información.

**Ley Estatutaria 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

**Decreto 1747 de 2000.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con:

“Las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales”.

**Decreto 235 de 2010.** Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.

**Decreto 19 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 14 de 86	Revisión 1

**Decreto 2609 de 2012.** Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.

**Decreto 1377 de 2013.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales.

**Decreto 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1078 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las comunicaciones – Título 9 – Capítulo I.

**Decreto 1081 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

**Decreto 1082 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Administrativo de Planeación Nacional"

**Decreto 1083 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.

**Decreto 415 de 2016.** Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

**Decreto 1413 de 2017.** Reglamentación parcial del capítulo iv del título 111 de la ley 1437 de 2011 y del artículo 45 de la ley 1753 de 2015, a través del establecimiento de lineamientos generales en el uso y Operación de los servicios ciudadanos digitales.

**Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015” define en su ARTÍCULO 2.2.22.3.2, “El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión dos, como un marco de referencia que permite, dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos”, en términos de calidad e integridad del servicio, con el fin de que se entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos de valor. Este Modelo incluye las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital.

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 15 de 86	Revisión 1

**Decreto 612 de 2018.** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

**Decreto 1008 de 2018.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las TIC.

**Decreto 2106 de 2019** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública

**Resolución 3066 de 2011.** De la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), “Por medio de la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones”

**Resolución 3067 de 2011.** De la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), “Por medio de la cual se definen los indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones”.

**Resolución 127 de 2018.** De la Contraloría municipal de Bucaramanga por medio de la cual se adopta y se establece el Comité institucional de Gestión y Desempeño de la Contraloría Municipal de Bucaramanga

**CONPES 3854 DE 2016.** Política Nacional de Seguridad Digital.

**CONPES 3920 DE 2018.** Política Nacional para la Explotación de Datos (Big Data). Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2014 - 2018 “Todos por un Nuevo País”

Plan Nacional de Desarrollo (PND) ‘Pacto por Colombia, pacto por la equidad’ para el período 2018 – 2022.

**G.ES.06 Guía Estructural PETI (Min Tic).**

**NTC 5854 de 2012** - Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad a páginas web.

**Directiva Presidencial 02 de 2000** - Plan de Acción de la estrategia de Gobierno en Línea.

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-CO-002</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página <b>16</b> de <b>86</b>	Revisión <b>1</b>

## 2.2. Misión de la Entidad

Somos un organismo de Control Fiscal Territorial que ejerce la vigilancia de los recursos Públicos y naturales del Municipio de Bucaramanga con transparencia, eficacia, Eficiencia y la garantía del ejercicio de la participación ciudadana.

## 2.3. Visión de la Entidad

La Contraloría de Bucaramanga en el año 2025 será líder en la lucha contra la corrupción, y garantía de protección a los recursos naturales, con el ejercicio de la participación ciudadana y un control fiscal oportuno y transparente

## 2.4. Política de Calidad

Vigilar en representación de la ciudadanía de Bucaramanga, que la inversión de los recursos del municipio cumpla los fines esenciales del estado dando cumplimiento de Ley. De manera eficiente y oportuna a través de procesos contruidos para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia, y efectividad de la gestión de control fiscal, técnico y ambiental.

## 2.5. Objetivos de Calidad

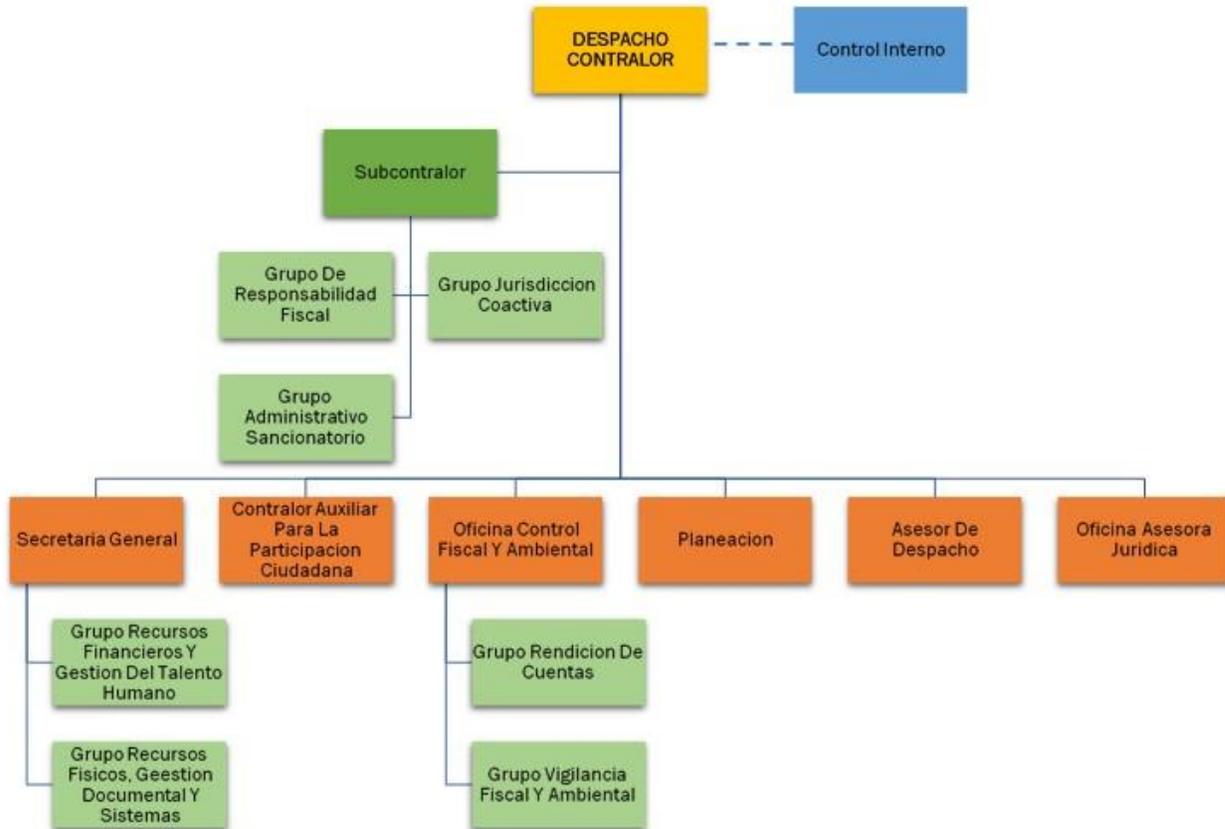
Mejorar la eficiencia, eficacia, efectividad mediante la gestión de la calidad y la cobertura del control y vigilancia fiscal. Asegurar que se garantice la participación ciudadana en el control y vigilancia fiscal. Consolidar el proceso de mejoramiento continuo de los servicios la contraloría municipal. Perfeccionar los procesos para atender de manera eficiente y eficaz los objetivos misionales.

## 2.6. Objetivos Estratégicos TICs

Los siguientes objetivos estratégicos guardan correlación con los objetivos Institucionales establecidos en Plan Estratégico 2022- 2025:

- Acceso a Mecanismos e instrumentos en TICS
- Modernización e Innovación en herramientas y aparatos tecnológicos

## 2.6. Estructura Organizacional

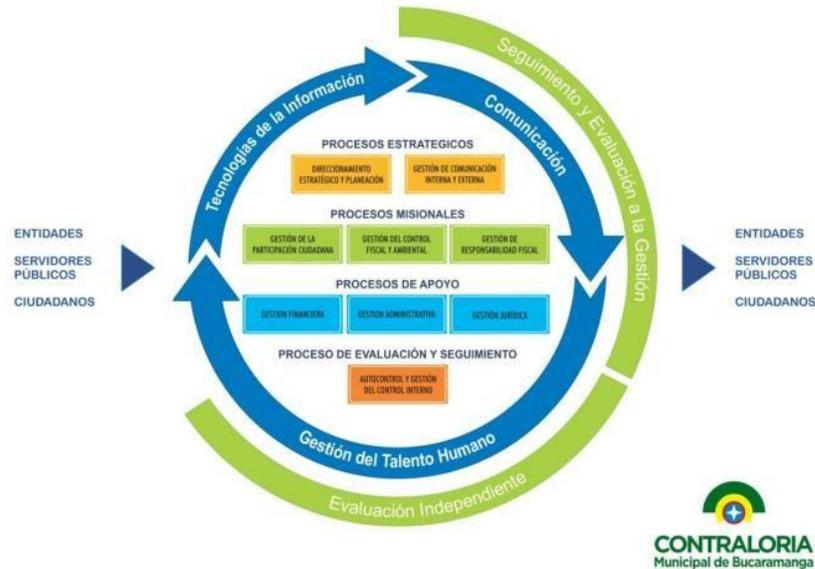


## 2.7. Mapa de Procesos

Para el funcionamiento de todos los procesos que componen el sistema, se agruparon de la siguiente manera, de acuerdo a su función operacional y objeto misional

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 18 de 86	Revisión 1

## MAPA DE PROCESOS



### 2.8.1 Clasificación de los Procesos de la Entidad

Los procesos identificados en el Ente de Control Municipal, se agrupan en macroprocesos los cuales seguidamente se detallan:

#### 2.8.1.1 Procesos Estratégicos

Son los que ejecutan la planeación a todos los procesos de la organización. Estos procesos garantizan el direccionamiento estratégico de la entidad (Misión, Visión, Objetivos y estrategias), igualmente, velan por la implementación y permanente mejoramiento del Sistema de la Gestión de la Calidad.

#### 2.8.1.2. Procesos Misionales

Son los que llevan a cabo el cumplimiento de la misión institucional. Estos procesos garantizan el uso adecuado de los recursos públicos, el resarcimiento del daño patrimonial causado y el enlace con la comunidad a través de los canales de participación ciudadana, igualmente, velan por la implementación y permanente mejoramiento del Sistema de la Gestión de la Calidad.

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 19 de 86	Revisión 1

### 2.8.1.3. Procesos de Apoyo

Son los que se encargan de proveer los recursos a todos los procesos, con el fin de que cumplan con la misión institucional y con los requisitos establecidos para cada uno de estos. Estos procesos garantizan el suministro de recursos humanos, tecnológicos, financieros y logísticos, igualmente, velan por la implementación y permanente mejoramiento del Sistema de la Gestión de la Calidad.

### 2.8.1.4 Procesos de Evaluación

Permite valorar en forma permanente la efectividad del control interno de la entidad, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el cumplimiento de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad.

## **CARACTERIZACION DE SERVICIOS OFRECIDOS POR LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.**

La Caracterización de los servicios actualmente por la entidad se realiza con el fin de identificar la relación entre los ciudadanos y la Contraloría General de Bucaramanga y tomar una línea base de acción para la actualización del PETI, tomando como punto de referencia las solicitudes de actualización y las metodologías formuladas por el ministerio TIC en el mes de julio de 2019.

En esta solicitud de actualización, se presenta una herramienta de construcción, formulación y actualización del PETI, donde se incluye la caracterización de dichos servicios, y la evaluación en la prestación de los mismos, con el único propósito de identificar el plan a desarrollarse dentro de la implementación del PETI en la entidad.

A continuación presentamos la caracterización de cada uno de los servicios caracterizados con los que cuenta actualmente la entidad.

**S01 PQR EN LINEA:** Este servicio está disponible para todos los ciudadanos, a través de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad y está disponible para todos los ciudadanos y entidades interesadas en enviar PQRSD a la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

Descripción del Servicio: Recepción de PQRS a través de la página web de la entidad

Oficinas que participan: Secretaria General-contraloría auxiliar para la participación ciudadana.

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 20 de 86	Revisión 1

NIVEL DE COMPLEJIDAD: BAJO  
 NIVEL DE CRITICIDAD: BAJO  
 NIVEL DE VALOR AL CIUDADANO: ALTO  
 TIEMPO PROMEDIO DEL CICLO DEL SERVICIO: DETERMINADO POR LOS TERMINOS DE LEY ESTABLECIDOS. (LEY 1437/2011)  
 CANAL: [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co)

**S02 CONSULTA Y DESCARGA DE NORMATIVIDAD:** Este servicio está disponible para todos los ciudadanos, a través de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad y está disponible para todos los ciudadanos y entidades interesadas en consultar las normas, actos administrativos y/o disposiciones emitidas por la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

Descripción del Servicio: Consulta de actos administrativos relacionados con el objeto social de la entidad.

Oficinas que participan: Todas las dependencias de la entidad.

NIVEL DE COMPLEJIDAD: BAJO  
 NIVEL DE CRITICIDAD: BAJO  
 NIVEL DE VALOR AL CIUDADANO: ALTO  
 TIEMPO PROMEDIO DEL CICLO DEL SERVICIO: 3 minutos  
 CANAL: [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co),

**S03 CONSULTA Y DESCARGA DE INFORMES DE GESTIÓN, AUDITORIAS, CONTRATACIÓN ENTRE OTROS:** Este servicio está disponible para todos los ciudadanos, a través de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad y está disponible para todos los ciudadanos y entidades interesadas en consultar los informes de gestión de la entidad.

Descripción del Servicio: Consulta de informes y actuaciones, dentro del cumplimiento de la gestión de la entidad.

Oficinas que participan: Todas las dependencias de la entidad.

NIVEL DE COMPLEJIDAD: BAJO  
 NIVEL DE CRITICIDAD: BAJO  
 NIVEL DE VALOR AL CIUDADANO: ALTO  
 TIEMPO PROMEDIO DEL CICLO DEL SERVICIO: 3 minutos  
 CANAL: [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co),

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 21 de 86	Revisión 1

**S04 CONSULTA DIRECTORIO DE EMPLEADOS:** Este servicio está disponible para todos los ciudadanos, a través de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad y está disponible para todos los ciudadanos y entidades interesadas en consultar los informes de gestión de la entidad.

Descripción del Servicio: Consulta de informes y actuaciones, dentro del cumplimiento de la gestión de la entidad.

Oficinas que participan: Todas las dependencias de la entidad.

NIVEL DE COMPLEJIDAD: BAJO  
 NIVEL DE CRITICIDAD: BAJO  
 NIVEL DE VALOR AL CIUDADANO: MEDIO  
 TIEMPO PROMEDIO DEL CICLO DEL SERVICIO: 3 minutos  
 CANAL: [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co)

**S05 CONSULTA DIRECTORIO DE DEPENDENCIAS:** Este servicio está disponible para todos los ciudadanos, a través de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad y está disponible para todos los ciudadanos y entidades interesadas en consultar los informes de gestión de la entidad.

Descripción del Servicio: Consulta de informes y actuaciones, dentro del cumplimiento de la gestión de la entidad.

Oficinas que participan: Todas las dependencias de la entidad.

NIVEL DE COMPLEJIDAD: BAJO  
 NIVEL DE CRITICIDAD: BAJO  
 NIVEL DE VALOR AL CIUDADANO: BAJO  
 TIEMPO PROMEDIO DEL CICLO DEL SERVICIO: 3 minutos  
 CANAL: [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co)

**S06 CHAT VIRTUAL.** Este servicio está disponible para todos los ciudadanos, a través de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad y está disponible para todos los ciudadanos y entidades interesadas en consultar los informes de gestión de la entidad, se tiene establecido un horario de atención en línea, sin embargo la herramienta permite recibir los mensajes en cualquier momento para responderlos en el menor tiempo posible por un funcionario designado por la entidad.

Descripción del Servicio: Obtener un contacto directo con la comunidad y procurar por la solución de las solicitudes que través de este canal se produzcan.

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 22 de 86	Revisión 1

Oficinas que participan: Todas las dependencias de la entidad.

NIVEL DE COMPLEJIDAD: BAJO  
 NIVEL DE CRITICIDAD: BAJO  
 NIVEL DE VALOR AL CIUDADANO: MEDIO  
 TIEMPO PROMEDIO DEL CICLO DEL SERVICIO: 25  
 CANAL: [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co)

**S07 TWITTER** . Este servicio está disponible para todos los ciudadanos, a través de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad y está disponible para todos los ciudadanos y entidades interesadas en consultar los informes de gestión de la entidad, se tiene establecido un horario de atención en línea, sin embargo la herramienta permite recibir los mensajes en cualquier momento para responderlos en el menor tiempo posible por un funcionario designado por la entidad.

Descripción del Servicio: Recibir a través de las redes sociales, las PQRSD orientadas a la actuación misional de la entidad enfocado en el cumplimiento de su actividad misional.

Oficinas que participan: Todas las dependencias de la entidad.

NIVEL DE COMPLEJIDAD: MEDIO  
 NIVEL DE CRITICIDAD: MEDIO  
 NIVEL DE VALOR AL CIUDADANO: MEDIO  
 TIEMPO PROMEDIO DEL CICLO DEL SERVICIO: Determinado por los términos de ley.  
 CANAL: @contraloriabga

**S08 NOTIFICACIONES A TRAVES DE LA PAGINA WEB.** Este servicio está disponible para todos los ciudadanos, a través de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad y está disponible para todos los ciudadanos y entidades interesadas en consultar los informes de gestión de la entidad, se tiene establecido un horario de atención en línea, sin embargo la herramienta permite recibir los mensajes en cualquier momento para responderlos en el menor tiempo posible por un funcionario designado por la entidad.

Descripción del Servicio: Publicar a la opinión pública las notificaciones pertinentes por parte de la entidad a los interesados.

Oficinas que participan: Todas las dependencias de la entidad.

NIVEL DE COMPLEJIDAD: BAJO  
 NIVEL DE CRITICIDAD: MEDIO

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 23 de 86	Revisión 1

NIVEL DE VALOR AL CIUDADANO: MEDIO  
TIEMPO PROMEDIO DEL CICLO DEL SERVICIO: 3 minutos  
CANAL: [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co)

**S09 RENDICION DE CUENTAS EN LINEA.** Este servicio está disponible para todos los ciudadanos, a través de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad y está disponible para todos los ciudadanos y entidades interesadas en consultar los informes de gestión de la entidad, se tiene establecido un horario de atención en línea, sin embargo la herramienta permite recibir los mensajes en cualquier momento para responderlos en el menor tiempo posible por un funcionario designado por la entidad.

Descripción del Servicio: Presentar ante la opinión pública los resultados de la gestión adelantada desde la entidad, para generar un ambiente de transparencia y acceso a la información.

Oficinas que participan: Todas las dependencias de la entidad.

NIVEL DE COMPLEJIDAD: BAJO  
NIVEL DE CRITICIDAD: MEDIO  
NIVEL DE VALOR AL CIUDADANO: ALTO  
TIEMPO PROMEDIO DEL CICLO DEL SERVICIO: 45 minutos  
CANAL: [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co)

**S10 CONVERTIC PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** Este servicio está disponible y dirigido a las personas en condición de discapacidad que quieren acceder a la oferta institucional de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, brindándoles la posibilidad de contar con herramientas audibles que facilitan la interacción con los usuarios y la entidad a través de la página web.

Descripción del Servicio: Procurar por que los ciudadanos con esta condición, puedan tener acceso a la oferta institucional ofrecida por la entidad.

Oficinas que participan: Área de TI de la Entidad..

NIVEL DE COMPLEJIDAD: BAJO  
BAJO NIVEL DE CRITICIDAD: MEDIO  
NIVEL DE VALOR AL CIUDADANO: ALTO  
TIEMPO PROMEDIO DEL CICLO DEL SERVICIO: 3 minutos  
CANAL: [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co)



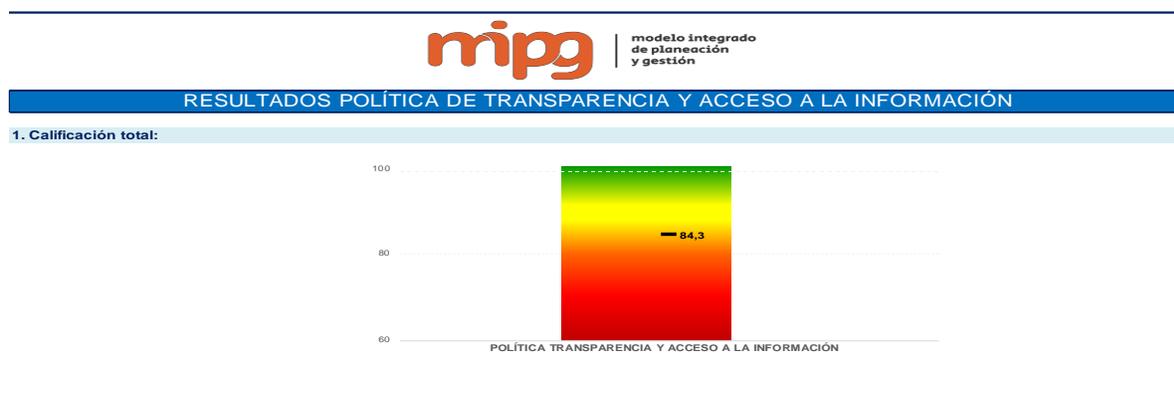
los usuarios sin desconocer la gran importancia que representan para la entidad y sus usuarios el ofrecimiento de estos recursos a la ciudadanía.

En la tabla adjunta podemos identificar los servicios con mayor y menor calificación, que es donde debemos concentrar nuestros esfuerzos para optimizar la generación de valor en los mismos.

**Tabla EVALUACION DE SERVICIOS.**

Servicios		Evaluación de Servicios											Calificación en servicio
ID	Nombre del Servicio	Calificación ingresos último año [0-10]	Calificación Costos último año [0-10]	Calificación # de solicitudes último año [0-10]	Calificación Nivel de satisfacción del servicio [0-10]	Calificación # de PQR recibidas [0-10]	Calificación nivel de complejidad actual [0-10]	Calificación nivel de criticidad [0-10]	Calificación nivel de valor ciudadano [0-10]	Calificación Tiempo del ciclo del servicio [0-10]	Calificación nivel de riesgo de corrupción [0-10]	Calificación Servicio en línea [0-10]	
S01	. PQR en línea.	0		4	9	4		0		0	0	0	46
S02	Consulta y descarga de normalidad.	10	0	3	10	4	10	0	10	0	0	0	47
S03	Consulta y descarga de informes de gestión, auditorías, contratación entre otros	0	0	2	9		10	0	10	0	0	0	31
S04	Consulta de directorio de empleados	0	0	3	10	3	10	0	5	0	0	0	31
S05	Consulta de directorio de dependencias	0	0	2	9	3	10	0	0	0	0	0	23
# REF!	# REF!	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0

Luego de realizar esta valoración, procedemos a validar los resultados con los resultados obtenidos en la etapa de autodiagnóstico de la dimensión 5 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión donde se obtuvieron los siguientes resultados. Tabla resultado autodiagnóstico MIPG.

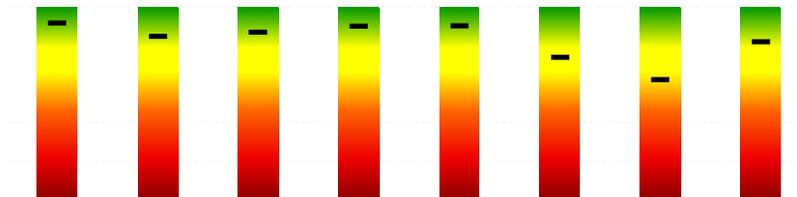
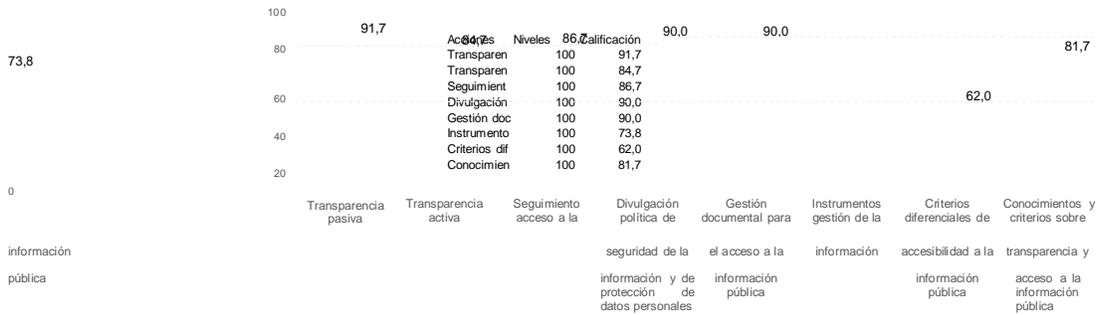


Realizando el respectivo análisis encontramos que la entidad presenta un nivel Medio-Alto en los indicadores de la política de transparencia y acceso a la información, siendo este un resultado alentador para la entidad en esta etapa de la implementación del PETIC institucional.

De igual forma podemos observar que los 2 resultados guardan concordancia entre sí, sobre el entendido que debemos realizar mayores esfuerzos en el empoderamiento de las herramientas tecnológicas en la entidad, para la generación de mayores avances en la facilitación de servicios a los ciudadanos usando herramientas digitales, que sin duda proveen de mayor agilidad a los procesos internos de la entidad y mayor transparencia y acceso a la información a los ciudadanos.

Tabla Calificación por componentes modelo integrado de planeación y Gestión

**2. Calificación por componentes:**



 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-CO-002</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 27 de 86	Revisión 1

Del mismo modo el resultado del autodiagnóstico de la dimensión 5 del MIPG, nos muestra la calificación por componentes, obteniendo como resultado la medición por cada uno de los aspectos evaluados.

Así es como vemos que la entidad en términos generales obtiene un rendimiento muy positivo en los procesos al interior de la entidad, pero también nos señala que debemos sumar más esfuerzos en el propósito de obtener una excelente calificación. Una conclusión que podemos obtener de la anterior medición es que la entidad debe continuar insistiendo en la implementación de todos los mecanismos de accesos a la información como medio para mitigar los riesgos de corrupción en la entidad.

No obstante el modelo nos indica que debemos enfatizar en la capacitación a nuestros servidores en la unificación de criterios de acceso a la información y el fortalecimiento de las herramientas, mecanismos e instrumentos que permiten una mayor eficiencia para el acceso a la información.

De la misma forma es necesario señalar que todos los trámites y servicios de la entidad deben ser avalados y homologados a través del SUIT que es la herramienta establecida por el gobierno nacional, realizar la evaluación de la efectividad de los trámites y servicios prestados por las entidades públicas.

### **3. CONTEXTO DE TIC**

#### **3.1 Funciones y Estructura Organizacional de TIC**

La gestión y administración de la Tecnologías de Información y las Comunicaciones dentro de la Contraloría Municipal de Bucaramanga –CMB, es realizada por el Profesional Universitario encargado del área de Sistemas, o por quien haga sus veces.

Según la Resolución N° 00142 del 05 de Agosto de 2020, “Por medio de la cual se adoptan las modificaciones al Manual Especifico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales para los empleos de planta de la Contraloría Municipal de Bucaramanga”, se establecen las siguientes funciones para el cargo del Profesional Universitario del área de Sistemas:

A) Si ejerce sus funciones en la Secretaría General.

1. Participar en la ejecución de planes, políticas y programas del proceso de administración de recursos informáticos para el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación de la entidad.
2. Participar en la realización de estudios, investigaciones e identificación de Metodologías y estándares, para contribuir al desarrollo tecnológico de la Entidad.

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 28 de 86	Revisión 1

3. Realizar el desarrollo, implementación, aplicación de pruebas y soporte de los Sistemas de información y aplicativos para proveer servicios y herramientas que apoyen la gestión institucional.
  4. Realizar la Instalación, configuración y mantenimiento de los servidores, sistemas operativos, bases de datos, herramientas, redes y comunicaciones, para garantizar el acceso y disponibilidad de los servicios de tecnología de información y comunicaciones.
  5. Realizar las labores de soporte a los usuarios, con el fin de resolver las necesidades relacionadas con la infraestructura que provee los servicios de tecnología informática y de comunicaciones.
  6. Apoyar los procesos de capacitación en materia de tecnología informática y de comunicaciones para sensibilizar y actualizar a los funcionarios de la Contraloría.
  7. Realizar las labores de apoyo en materia de tecnología informática y de comunicaciones para soportar la operación de los procesos institucionales.
  8. Apoyar la ejecución de planes, políticas y programas institucionales para cumplir con los objetivos de la Entidad
  9. Participar en la implementación de planes, programas, proyectos misionales que demande la Entidad y la ley, para contribuir al mejoramiento institucional.
  10. Realizar las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo para cumplir con los objetivos de la dependencia.
- B) Si ejerce sus funciones en la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental
1. Desarrollar las líneas de auditoría de las entidades asignadas para contribuir al cumplimiento de la vigilancia fiscal de la Contraloría Municipal.
  2. Consolidar y elaborar el informe final y/o reporte de resultados de la auditoría asignada, para documentar la gestión del control fiscal a cargo de la entidad.
  3. Servir de enlace de comunicación entre el equipo auditor y la entidad auditada para retroalimentar el proceso auditor.
  4. Consolidar los resultados de las diferentes líneas de auditoría desarrolladas en el equipo auditor para la elaboración del informe final y/o reporte de resultados.
  5. Presentar, soportar y validar los hallazgos resultantes del proceso auditor contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de auditoría.

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 29 de 86	Revisión 1

6. Participar en la entrega al Jefe Inmediato de los hallazgos y resultados de denuncias para contribuir a la entrega oportuna de los mismos.
7. Atender los requerimientos de información solicitados dentro del proceso auditor para contribuir al desarrollo del plan de auditorías.
8. Aportar técnicamente en la discusión y análisis de las observaciones, hallazgos e informe dentro del proceso auditor fomentando el trabajo en equipo.
9. Participar en el diseño y modificación de metodologías relacionadas con la vigilancia fiscal, para contribuir al mejoramiento continuo del proceso de control fiscal.
10. Participar en la implementación de los proyectos y programas misionales que requiera la Entidad y la ley, para contribuir al mejoramiento institucional.
11. Consolidar y rendir la contratación registrada en la plataforma SIA Observa por los sujetos y puntos de control a la Auditoría General de la República AGR; y verificar en la plataforma si todos los contratos registrados fueron rendidos.
12. Consolidar, revisar y presentar el informe plan integral de auditoria PIA ante la Auditoría General de la República AGR.
13. Rendir la cuenta ante Auditoría General de la República AGR en la plataforma SIREL AGR. Así como de Consolidar, elaborar y presentar el formato 21 – Proceso Auditor.
14. Apoyar los procesos de capacitación a los sujetos vigilados en los softwares SIA Contralorías y SIA Observa, así como a los funcionarios de la Contraloría Municipal de Bucaramanga en el Software SIREL.
15. Apoyar el proceso de rendición de cuentas en los diferentes aplicativos de la Auditoría General de la Republica acorde a la competencia de la oficina de vigilancia fiscal y ambiental.
16. Realizar las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo.

### **3.2. Plataforma Tecnológica**

La Contraloría Municipal de Bucaramanga - CMB, ha invertido en la adquisición de nuevos equipos tecnológicos (Computadores todo en uno, portátil, Scanner, Impresoras multifuncional, Impresora portátil Disco Duro USB, Fotocopiadora, Micrófono, Mezclador de 4 canales, altavoces, Booster, Combo cámara, Herramienta Nitro Pro v9, Programa Reconocimiento de voz Dragon Naturally Speaking Premium, Escáner Portable Iriscan Book 3, Cámara Digital, Access Point Interior, Circuito Cerrado TV, Video Beam, Apuntador Laser, Televisor Samsung 50”, Servidor Intel Xeon ES2603V3, Licencia Windows Server Standard 2012R2, LicenciamientoWinSvrCAL 2012,Licencia Office Sta 2013,Cloud Security -Antivirus

Actualmente la Contraloría Municipal de Bucaramanga cuenta con la siguiente plataforma tecnológica:

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-CO-002</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 30 de 86	Revisión 1

UAP LR Unifi (Long Range) es un **punto de acceso** de alta potencia dotado de la tecnología **MiMo 802.11N que alcanzar velocidades superior de 300Mbps, con una potencia de transmisión de 29 dBm**. El dispositivo va alimentado por PoE 24V 1A (ya incluido y que suministra energía y datos con un único cable).

### 3.2.1 Estructuración Red de Comunicaciones

La estructuración de la red de datos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga del está compuesta por:

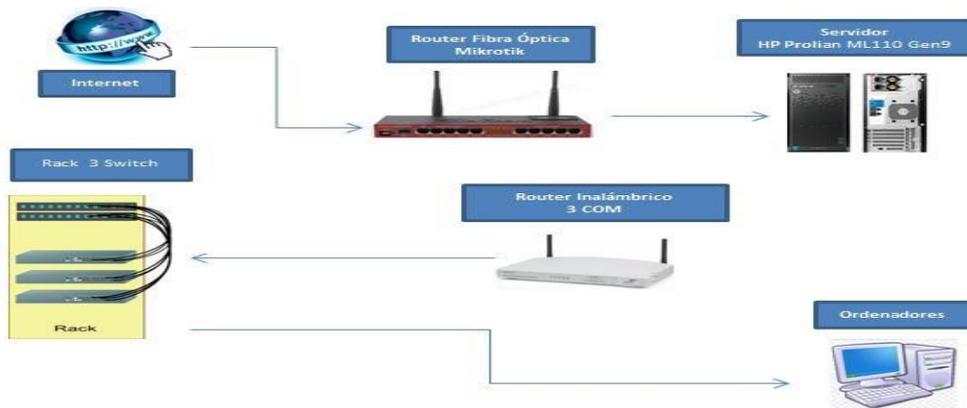
- 65 puntos de red: distribuidos en las diferentes oficinas.
- 58 Computadores de escritorio y 38 Computadores portátiles
- Red local: cableado estructurado con cable UTP es categoría 6, un (1) Router Inalámbrico y dos (2) Access point.
- Servidor de aplicaciones: reposa el sistema de dominio, control de usuarios. Servidor ubicado en la oficina de sistemas
- Servidor Proxy: control de tráfico de internet, servicio de internet con Movistar en Fibra Óptica. Servidor Ubicado en la oficina de sistemas.
- Rack de comunicaciones contiene 4 path panel de 24 puertos cada uno, 4 Switch,
- Un equipo Mikrotik para la administración de la red, lo cual permite un control de navegación, filtro URL, una estructura definida para Ethernet y Wireless, con un direccionamiento en la LAN distinto al del proveedor, lo que nos garantiza la segmentación adecuada entre LAN y WAN, con WAN Fail Over.

#### 3.2.1.1 Equipos de comunicaciones

ITEM	MARCA	DESCRIPCIÓN
Switch Categoría 6	3M	24 puertos
Switch	3M	24 puertos
Switch	3M	24 puertos
Router Fibra Óptica	Mikrotik	10 puertos
Router Wireless	3Com	4 puertos
Router	Comtrend	4 puertos
Access Point	Unifi	UAP-LR
Servidor Proxy	HP Proliant ML110 Gen9	Servicio de internet con SO Ubuntu Servidor DNS, y Directorio Activo.
Servidor	HP Gen10	Windows Server 2012 R2 Sistema de dominio, control de usuarios

UPS	Toshiba 1600EP Series	Suministrar energía eléctrica por un tiempo limitado a todos los dispositivos que están conectados, durante un apagón eléctrico
UPS	Power Energy 3kva	Suministrar energía eléctrica por un tiempo limitado a los dispositivos servidores
Enrutador Inalámbrico	TP-LINK TL-WR941HP	Amplificación de servicio wifi con parametrización

### 3.2.1.2 Diseño Red de Datos



### 3.2.2. Equipos Oficina de Sistemas

#	ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						UBICACIÓN	CANTIDAD
		MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO		
1	Servidor Proxy Servicio Internet	HP	PROLIANT ML110 GEN6	Intel Xeon Dual Core 1066 MHZ	GB		Ubuntu 10.10	OFICINA DE SISTEMAS	1
2	Servidor Dominio, control de usuarios.	HP	GEN10	INTEL XEON – S 4110 8-core	16 GB	2 TERA	Windows Server 2012 R2 Standard SIN SERVICIO	OFICINA DE SISTEMAS	1
3	Computador todo en 1	HP	PROLIANT 400 G1	CORE I3 - 3.1 GHZ	4 GB	500 GB	WINDOWS 8.1	OFICINA DE SISTEMAS	1
	Portátil	HP	PROLIANT 440 G2	CORE I5	4 GB	1000 GB	WINDOWS 8.1	OFICINA DE SISTEMAS	1

#	ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO		UBICACIÓN	CANTIDAD
		MARCA	MODELO		
1	UPS	Toshiba	1600EP Series	OFICINA DE SISTEMAS	1
2	Discos Extraíbles	SEAGATE-EXT	1 TERA	OFICINA DE SISTEMAS	2
3	Discos SATA		1 TERA	OFICINA DE SISTEMAS	2

### 3.2.3. Dispositivos Periféricos

#### 3.2.3.1. Fotocopiadoras

#	ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO		UBICACIÓN	CANTIDAD
		MARCA	MODELO		
1	Fotocopiadora	RICOH	MP301	CONTRALORIA	1
2	Fotocopiadora multifuncional	RICOH	457	CONTRALORIA	1

#### 3.2.3.2 Impresoras

#	ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO		UBICACIÓN	CANTIDAD
		MARCA	MODELO		
1	Impresora Multifuncional	TOSHIBA	Studio 457	AFUERA	1
2	Impresoras	HP	Laser Jet 1045n	SECRETARIA GENERAL-AFUERA	2
3	Impresoras	HP	Officejet Pro 8620	SUBCONTRALORIA SECRETARIA GENERAL PRESUPUESTO	3
4	Impresoras	EPSON	L355	CONTROL INTERNO JURIDICA PARTICIPACION CIUDADANA SECRETARIA GENERAL	4
5	Impresoras	EPSON	L575	PLANEACION DESPACHO	2
6	Impresora Portátil	HP	Officejt100 mobile printer	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL DESPACHO	2
7	Impresora Portátil	Kodak		PARTICIPACION CIUDADANA	1

#### 3.2.3.3. Escáner

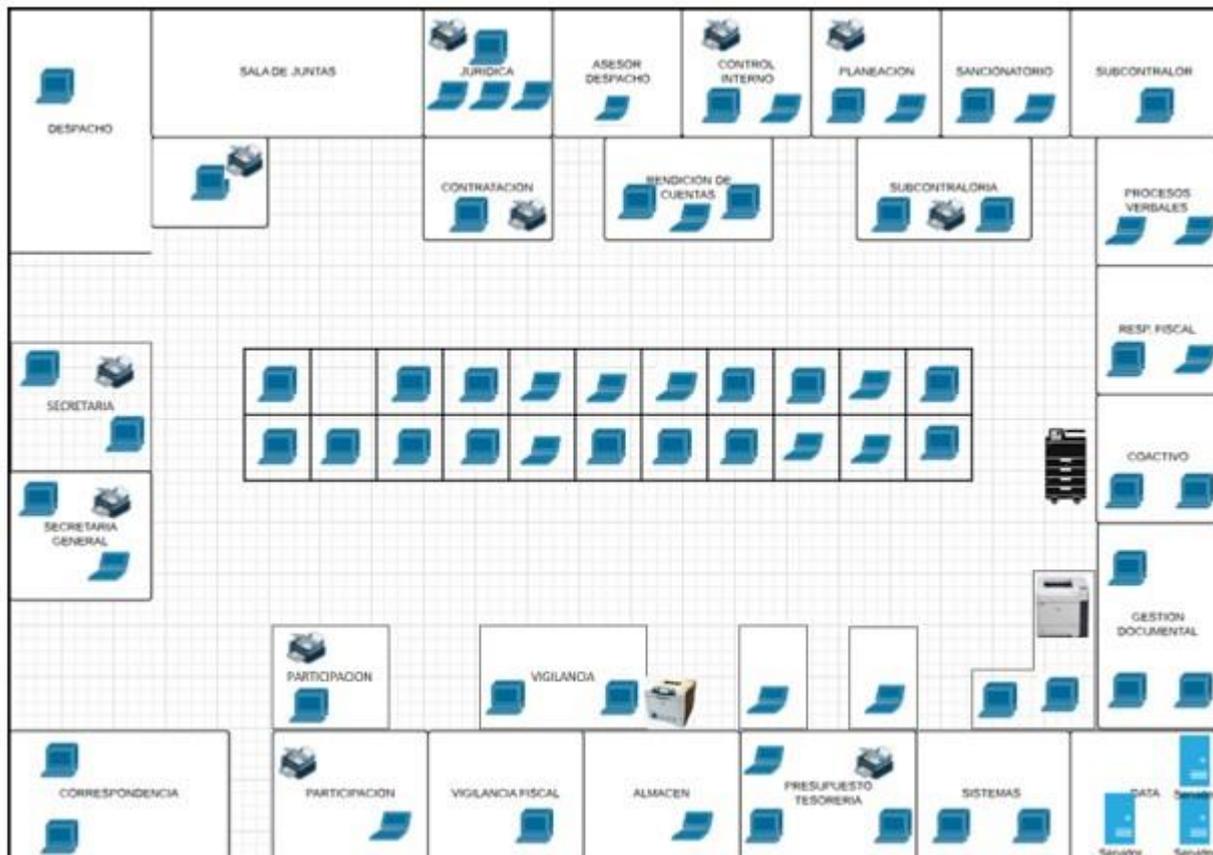
#	ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO		UBICACIÓN	CANTIDAD
		MARCA	MODELO		
1	Escáner	EPSON	DS7500	CORRESPONDENCIA- GESTIÓN DOCUMENTAL	2

2	Escáner	EPSON	GT-585	SUBCONTRALORIA	1
3	Escáner HP ScanJet	HP	Scanjet Pro3000 S2	SECRETARIA GENERAL GESTION DOCUMENTAL VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMAS	5
4	Escaner	KODAK	I1210	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1

### 3.3. DEPENDENCIAS

- Contralor
- Contraloría Auxiliar
- Subcontraloria
- Secretaria General
- Control Interno
- Planeación
- Jurídica
- Responsabilidad Fiscal
- Vigilancia Fiscal y Ambiental
- Participación Ciudadana
- Pagaduría y Presupuesto
- Gestión Documental y Sistemas
- Rendición de Cuentas
- Almacén
- Correspondencia

### 3.4. EQUIPOS DE TRABAJOS Y DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS



	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 35 de 86	Revisión 1

### 3.5. INVENTARIO HARDWARE

Se creará un archivo digital llamado Hoja de Vida de los Equipos, que contendrá información de los equipos de sistemas instalados en la CMB (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, scanner, video beam) el cual se actualizará periódicamente cuando se requiera

#	EQUIPO	CANTIDAD
1	Computador AppleImac, software de diseño final cut x software de edición de videos y animación serial c02hldapdhjf	1
2	Computador de escritorio HP 6200, monitor serial no. cnc117r3wf, CPU serial no. mxl131223x, mouse ct: fatsq0e8k0u1lq, teclado	10
3	Computador Qbex Milano, DVD/RW, tarjeta de red inalámbrica, teclado multimedia y mouse óptico s/n: b03120875782, parlantes mu	6
4	Computador HP Proone 400g1,serial mxl5232ft6, Intel Core i3-4160, memoria de 4gb ddr3, disco duro 500 GB 7200rpm, pantalla LCD	32
5	Portatil HP Compaq 6720s con serial s/n no. cnu8161xt8, licencia Windows Vista Business key: jyb67-74qvj-dv298-2v2w2-byxmm.	5
6	Computador portatil Apple MacBook Air 13.3 led 1.7 ghz dual-Core Intel serial c02j5535drvc	3
7	Computador portátil HP 1331 sn: 2cb534101c	1
8	Computador portátil HP 430 serial no. 5cb13294yh, licencia Windows 7 Pro oa latam key: bdkh9-7hxf-vp6w3-6ty9v-7ym2y	1
9	Computador portatil HP Probook 440 g2, serial cnd5194bc4, Intel i5-200m, 4 GB de ram, 500 GB 5400 rpm hd, camara, win 7 pro 6	15
10	Computador portátil Sony Vaio Vgn 660	1
11	Impresora Epson l355 a color tinta económica	4
12	Impresora Epson multifuncional eco tank l575	2
13	Impresora HP 845 th 22j2b075	1
14	Impresora HP desjetk 845 c 8934A	1
15	Impresora HP LaserJet 4250n sn: scngxj12173	1
16	Impresora HP LaserJet p4015n	2
17	Impresora HP Officejet 100 mobile printer serial my4asd11j6, 600x600 dpi black 1, usb 2,0 1 Bluetooth 1 pictcridge – impresor	2
18	Impresora multifuncional HP Officejet Pro 8620 serial , tecnología de impresión micropieza variable impresión a 4 colores, wi	6
19	Impresora Portátil Canon	1
20	Escáner Iriscan Book 3- portable, sensor de imagen de contacto, formato de archivo jpeg y pdf icd: visualización del estado d	2
21	Escaner Portatil Epson Workforce ds-40	1
22	Escáner Eistema Dúplex	1
23	Escaner Work Force Ds-7500 serial px2z003142	2
24	Scanner Pro3000s2 serial cn533e9562, cargador serial 510	5
25	Scanner Kodak i1210	1

26	Fotocopiadora Digital Multifuncional Ricoh Aficio mp301spf s/n w913p902231	2
27	Fotocopiadora Ricoh Aficio 120 v, proceso de impresión : escaneo de rayo láser /impresión lectrofotografica y laser, velocidad	2
28	Monitor de 17" AOC LCD	2
29	Proyector Panasonic pt-lb75u serie no. sc8350345	1
30	Servidor HP Intel Xeon es2603v3, serial mx252400tx, 1.60ghz, 8gb 1rx4 pc4 17000r rdim, dual gigabit Ethernet, DVD rw, power	1
31	Servidor Intel Xeon Dual Core 1066 MHz, 2mb cache , sistema operativo Windows Server 2003, memoria 2gb ddr2, dd160gb, unidad	1
32	Servidor Proxy	1
33	Switch Tp-linktl-sg1005d 5 puertos	1
34	Switch Tp-Linktl-sg1005d 5 puertos s/n: 2168582004841	1
35	Switch Tp-Linktl-sg1005d 5 puertos s/n: 2168582008310	1
36	Switch Tp-Linktl-sg1005d 5 puertos s/n:2168582004860	1
37	UPS Es 600va / 400 watt	1
38	UPS Forza nt-501 250w	1
39	UPS Forza nt-501 250w	1
40	UPS Forza nt-501 250w	1
41	UPS Online marca PowerCom de 3kva	1
42	Video Beam Panasonic	1
43	Video Beam, luminosidad: 3000 lumens/ contraste: 10000: 1f resolución: svga (800x600)/ peso: 2.3 kg/lámpara 200w uhe, 4000 ho	1

### 3.6. HOJA DE VIDA DE EQUIPOS POR DEPENDENCIAS

#### 3.6.1. Contralor

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
ESCRITORIO TODO EN UNO	AIO	AIO	Intel Core i3	4GB	1TB	Windows 10	1

#### 3.6.2. Despacho

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	1
IMPRESORA	EPSON	L355	N/A	N/A	N/A	N/A	1
SCANNER	HP	Scanjet Pro 3000 S2	N/A	N/A	N/A	N/A	1

#### 3.6.3. Secretario General

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
PORTATIL	HP	ProBook 4440 S	Core i3 -3110 M - 2.40 GHZ	2 GB	500 GB	Windows 7 Professional	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	MAC	Macbook Air	1.7 Ghz DUAL-CORE INTEL			IOS	1

### 3.6.4. Contralor Auxiliar

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
PORTATIL	HP	ProBook 440 G2	Core i5-5200 2.20 GHZ	4 GB	1 TERA	Windows 8.1 Pro	1
IMPRESORA PORTATIL	KODAK		N/A	N/A	N/A	N/A	1

### 3.6.5. Asesor de Despacho

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
PORTATIL	HP	ProBook 4440 S	Core i3 -3110 M -2.40 GHZ	2 GB	500 GB	Windows 7 Professional	1

### 3.6.6. Subcontraloria - Responsabilidad Fiscal y Procesos Ordinarios

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						UBICACIÓN	CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO		
ESCRITORIO	HP	Compaq 6200 Pro	Core i3-3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 7 Profesional	SUBCONTRALORIA	1
ESCRITORIO	HP	Compaq 6200 Pro	Core i3-3.1 GHz	2 GB	500 GB	Windows 7 Profesional	SUBCONTRALORIA	1
ESCRITORIO	HP	Compaq 6200 Pro	Core i3 -2100 - 3.1 GHZ	2 GB	500 GB	Windows 7 Professional	SUBCONTRALORIA	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T - 3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	SUBCONTRALORIA	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T - 3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	JUAN FERNANDO PLATA GOMEZ	1
PORTATIL	HP	ProBook G2	Core i5-2.2 GHz	4 GB	1 TB	Windows 8.1 Pro	JUAN FERNANDO PLATA GOMEZ	1
PORTATIL	HP	ProBook 4440S	Core i3-3110M - 2.40 GHz	4 GB	500 GB	Windows 7 Profesional	ANGELICA MARIA IBAÑEZ	1

PORTATIL	HP	ProBook 440 G2	Core i5-5200-2.20 GHZ	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	EDGAR ROSAS	1
PORTATIL	MAC						ANGELICA MARIA IBAÑEZ	1

IMPRESORA	HP	Office jet Pro 8620	N/A	N/A	N/A	N/A	SUBCONTRALOR	1
SCANNER	EPSON	GT-585	N/A	N/A	N/A	N/A	SUBCONTRALOR	1

ESCRITORIO	QBEX	Millano	Intel Pentium Dual CPU E220 -2.2 GHZ	1 GB	500 GB	Windows 7 Ultimate	ISLENI RODRIGUEZ CARVAJAL	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T - 3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	ISLENI RODRIGUEZ CARVAJAL	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T - 3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	CLAUDIA PATRICIA RIVERO	1

### 3.6.7. Control Interno

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
PORTATIL	HP	ProBook 440 G2	Intel i5 -5200 - 2.20 GHZ	4 GB	1 TERA	Windows 8.1 Pro	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T - 3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	1
IMPRESORA	EPSON	L355	N/A	N/A	N/A	N/A	1

### 3.6.8. Jurídica

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T - 3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	1
PORTATIL	HP	ProBook440 OS	Core i3-2.4 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	1
PORTATIL	HP	ProBook 440 G2	Intel i5 -5200 - 2.20 GHZ	4 GB	1 TERA	Windows 8.1 Pro	1
IMPRESORA	EPSON	L355	N/A	N/A	N/A	N/A	1
PORTATIL	HP	ProBook 440 G2	Intel i5 -5200 - 2.20 GHZ	4 GB	1 TERA	Windows 8.1 Pro	1

### 3.6.9. Planeación

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
PORTATIL	HP	ProBook440 G2	Core i5-2.2 GHz	4 GB	1 TB	Windows 8.1 Pro	1
ESCRITORIO	HP	6200 Pro	Core i3-3.1 GHz	2GB	500 GB	Windows 7 Profesional	1
IMPRESORA	EPSON	L575	N/A	N/A	N/A	N/A	1

### 3.6.10. Vigilancia Fiscal y Ambiental

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						UBICACIÓN	CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO		
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T-3.1 GHZ	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
ESCRITORIO	HP	Compaq 6200 Pro MTPC	Core i3-2100 -3.1 GHz	2 GB	500 GB	Windows 7 Professional	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
PORTATIL	HP	ProBook 400 G2	Core i5-5200 -2.2 GHZ	4 GB	1 TERA	Windows 8.1 Pro	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
PORTATIL	HP	ProBook 4440	Core i3 -3110 M-2.40 GHZ	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
SCANNER	HP	ScanjetPro 300052	N/A	N/A	N/A	N/A	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
SCANNER	KODAK	I1210	N/A	N/A	N/A	N/A	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
IMPRESORA PORTATIL	HP	Officejet100 Mobile printer	N/A	N/A	N/A	N/A	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T-3.1 GHZ	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T-3.1 GHZ	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1

ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T- 3.1 GHZ	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T- 3.1 GHZ	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T- 3.1 GHZ	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T - 3.1 GHZ	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
PORTATIL	HP	ProBook 440 G2	Intel i5 -5200 - 2.20 GHZ	4 GB	1 TERA	Windows 8.1 Pro	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1
PORTATIL	HP	ProBook 440 G2	Intel i5 -5200 - 2.20 GHZ	4 GB	1 TERA	Windows 8.1 Pro	VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	1

### 3.6.11. Rendición de Cuentas

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						UBICACIÓN	CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO		
ESCRITORIO TODO UNO	HP	ProOne400	Core i3-3.1 GHZ	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	RENDICION DE CUENTAS	1
ESCRITORIO TODO UNO	HP	ProOne400	Core i3-3.1 GHZ	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	RENDICION DE CUENTAS	1

### 3.6.12. Participación Ciudadana

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						UBICACIÓN	CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO		
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 440 G1	Core i3-3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	PARTICIPACION CIUDADANA	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400	Core i3-3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	PARTICIPACION CIUDADANA	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne400	Core i3-3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	PARTICIPACION CIUDADANA	1
IMPRESORA	EPSON	L355	N/A	N/A	N/A	N/A	PARTICIPACION CIUDADANA	1
SCANNER	HP	Pro3000 S2	N/A	N/A	N/A	N/A	PARTICIPACION CIUDADANA	1

### 3.6.13. Secretaria General

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T - 3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 400 G1	Core i3-4160T - 3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	1
ESCRITORIO	HP	Compaq 6200 Pro MTPC	Core i3-2100 -3.1 GHz	2 GB	500 GB	Windows 7 Professional	1
IMPRESORA	HP	Officejet Pro8620	N/A	N/A	N/A	N/A	1
IMPRESORA	HP	Laserjet P4015n	N/A	N/A	N/A	N/A	1
SCANNER	HP	Scanjet Pro3000 S2	N/A	N/A	N/A	N/A	1

### 3.6.14. Pagaduría y Presupuesto

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
ESCRITORIO	HP	ProOne 400	Core i3-3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	1
ESCRITORIO	HP	ProOne 400	Core i3-3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	1
PORTATIL	HP	HP550	Core Dúo 1.8 GHZ	2 GB	160 GB	Windows 7 Ultimate	1
PORTATIL	HP	ProBook440 G2	Core i5-2.2 GHz	4 GB	1 TB	Windows 8.1 Pro	1
IMPRESORA	HP	8620	N/A	N/A	N/A	N/A	1

### 3.6.15. Gestión Documental

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
ESCRITORIO	HP	6200 Pro	Core i3-3.1 GHz	2 GB	500 GB	Windows 7 Profesional	1
ESCRITORIO	HP	6200 Pro	Core i3-3.1 GHz	2 GB	500 GB	Windows 7 Profesional	1
ESCRITORIO	HP	ProOne 400	Core i3-3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	1
SCANNER	HP	Pro3000 s2	N/A	N/A	N/A	N/A	1

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 42 de 86	Revisión 1

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 41 de 88	Revisión 1

SCANNER	EPSON	DS-7500	N/A	N/A	N/A	N/A	1
---------	-------	---------	-----	-----	-----	-----	---

### 3.6.16. Almacén

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
PORTATIL	HP	ProBook 440 G2	Core i5-5200-2.2 GHz	4 GB	1 TERA	Windows 8.1 Pro	1

### 3.6.17. Correspondencia

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	ProOne 440 G1	Core i3-3.1 GHz	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	1
ESCRITORIO	HP	Compaq 6200 Pro MTPC	Core i3-2100 -3.1 GHz	2 GB	500 GB	Windows 7 Professional	1
SCANNER	EPSON	DS-7500	N/A	N/A	N/A	N/A	1
IMPRESORA	EPSON	L355	N/A	N/A	N/A	N/A	1

### 3.6.18. Oficina de Sistemas

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
ESCRITORIO	HP	ProliantT ML110 GEN6	Intel Xeon Dual Core 1066 MHZ	GB	GB		1
ESCRITORIO	HP	ProliantT ML110 GEN9	Intel Xeon CPUE5-2603 - 1.6 GHZ	8 GB	2 TERA	Ubuntu	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	Proliant 400 G1	Core i3-4160T-3.1 GHZ	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	1
ESCRITORIO TODO EN UNO	HP	Proliant 400 G1	Core i3-4160T-3.1 GHZ	4 GB	500 GB	Windows 8.1 Pro	1
PORTATIL	HP	ProBook 4440 S	Core i3 -3110 M -2.40 GHZ	2 GB	500 GB	Windows 7 Professional	1

### 3.6.19. Equipos de Afuera

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	
ESCRITORIO	HP	Compaq 6200 Pro	Core i3-2100 - 3.1 GHz	2 GB	500 GB	Windows 7 Profesional	1
ESCRITORIO	QBEX	Millano	Intel Pentium Dual E2200 -2.2 GHZ	2 GB	150 GB	Windows 7 Profesional	1
IMPRESORA	HP	LaserJet P4015n	N/A	N/A	N/A	N/A	1

IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	TOSHIBA	Studio 457	N/A	N/A	N/A	N/A	1
--------------------------	---------	------------	-----	-----	-----	-----	---

Los equipos de cómputos, tienen instalados los siguientes Sistemas Operativos, herramienta ofimática y Antivirus:

SOFTWARE	DESCRIPCIÓN
Windows 7 Windows 8 Windows 10 Mac Windows Server 2012 Windows Server 2016	Sistema Operativo Licenciado.
Office 2007 Office 2010 Office 2013 Office 2019	Herramienta Ofimática licenciada
MacAfee Antivirus	Antivirus con licencia para 55 equipos.

### 3.7. EQUIPOS DE TRABAJOS Y DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS FUERA DE SERVICIO

ITEM	DESCRIPCION DEL EQUIPO						FALLA PRESENTADA	CANTIDAD
	MARCA	MODELO	PROCESADOR	MEMORIA RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO		
Impresoras	RICOH	AFICIO MP301SPF	N/A	N/A	N/A	N/A	ISTEMA DE TINTA - RODILLO	2

### 3.8. SOFTWARE EN PRODUCCIÓN

La Contraloría Municipal de Bucaramanga –CMB cuenta con los siguientes aplicativos especializados:

APLICATIVO	DESCRIPCIÓN
SOFTWARE CONTABLE GD	<p>Sistema de Gestión Financiera, integrado con los módulos de Presupuesto, Nomina, Tesorería, Contabilidad y Almacén, actualmente se encuentra en la versión GD_PMA_2018 - 15 /Jan / 2017</p> <p>Se encuentra en la nube los módulos presupuesto, tesorería, almacén y correspondencia. El módulo nómina está local.</p>
SISTEMA MISIONAL SIA OBSERVA (Convenio con la Auditoría General de la República)	<p>El <b>SIA OBSERVA</b> es una herramienta tecnológica que le permite a las contralorías la captura de información sobre contratación y presupuesto de manera oportuna y en tiempo real con base en la rendición de cuentas de sus vigilados.</p>
SIA ATC	<p>El SIA-ATC es una herramienta que provee por la auditoria general de la Republica para registrar y llevar el control detallado de las PQRSD que se radican en la entidad.</p>
SIGEP	<p>Sistema de Información y Gestión del empleo público, herramienta definida por el DAFP para realizar la actualización de los datos de los funcionarios y llevar un control detallado del talento humano</p>
GD-VENTANILLA ÚNICA	<p>Realiza el registro de la correspondencia de la entidad. Actualmente se cuenta con disponibilidad en la Nube.</p>
SECOP	<p>Software web que se usa para la publicación de los procesos de contratación en la entidad.</p>
CETIL	<p>Software Para el registro de la información concerniente con el registro tiempo de servicios de los funcionarios de la entidad.</p>

### 3.8.1. CORRESPONDENCIA

En Diciembre de 2018 se implementa el módulo de correspondencia que hace parte del software GD, en el cual se radica toda la correspondencia recibida y enviada, se escanea y se guarda en el sistema, así mismo el software imprime en el documento entrante o saliente una etiqueta con lector de código de barras y las especificaciones de origen y destino, automáticamente el sistema le asigna código al documento.



Bucaramanga, enero 25 de 2019

ALCALDÍA DE BUCARAMANGA  
Fecha y Hora: 25/01/2019 10:37:16 AM  
Radicado Nro.: V-20191004423  
Consulte en <http://portal.bucaramanga.gov.co/>  
Bucaramanga, Santander - Colombia

Doctora  
**LUCELY OLARTE**  
Coordinadora SISBEN  
Ciudad

**Ref. DERECHO DE PETICIÓN ART. 23 CPC**

En el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el art. 23 de la CPC, yo, **TERESA GÓMEZ MERCHÁN**, identificada con cédula de ciudadanía No. 63.337.841 de Bucaramanga; solicito me incluyan en el programa del Sisben junto con mi núcleo familiar; ya que soy una persona de escasos recursos y no cuento con protección en salud y a la vez, ser beneficiario de los otros programas que brinda el Sisben.

Agradezco la atención prestada.

Atentamente:

*Teresa Gómez Merchán*  
**TERESA GÓMEZ MERCHÁN**  
CC. 63.337.841 de Bucaramanga  
Móvil: 300-4007534  
Lote 138 manz. 1 urb. Balcones del Kennedy  
**CLL 26 B15 BA-15**

Anexo fotocopia cédula y recibo de luz

cc. PERSONERÍA – CONTRALORÍA – DEFENSORÍA DEL PUEBLO

	JURISDICCION COACTIVA	COA-CO-001
	COMUNICACIONES VARIAS	Página: 1 de 1

Bucaramanga, 25 de Enero de 2019

Doctor  
**NELSON GONZALEZ JEREZ**  
Tesorero  
Secretaría General – Contraloría Municipal de Bucaramanga  
E. S. D

Referencia: Comunicación Auto de Terminación de Proceso de Cobro Coactivo N°001-2018.

Con atención al asunto en referencia me permito comunicarle que se ha dado la terminación del proceso de la referencia mediante auto de fecha Veinticinco (25) de Enero de 2019, ordenando en su artículo Tercero: **COMUNIQUESE la presente decisión a la SECRETARÍA GENERAL área de Tesorería de la Contraloría Municipal de Bucaramanga para que adelante lo de su competencia.**

Cordialmente,

*Edgar Leonardo Rosas Guevara*  
**EDGAR LEONARDO ROSAS GUEVARA**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

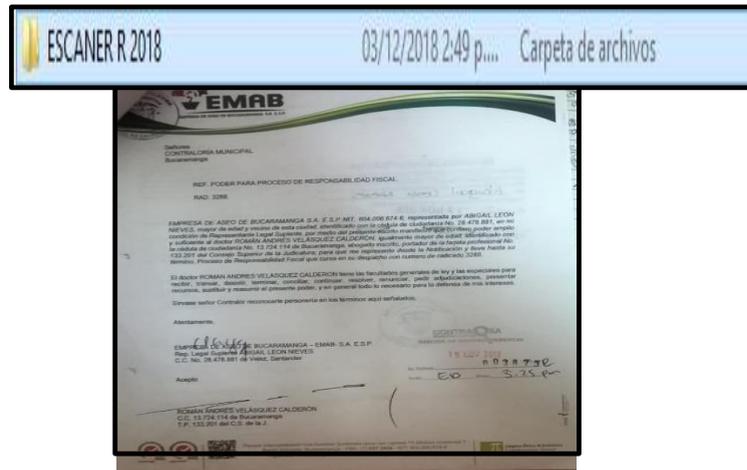
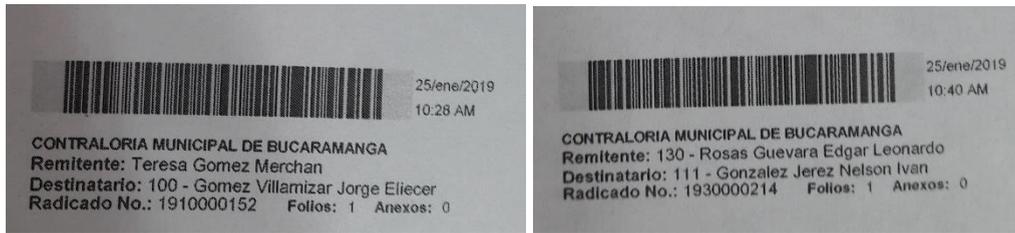
Anexo lo enunciado en tres (3) folios dígitos

Contraloría Municipal de Bucaramanga  
Remite: Teresa Gómez Merchán  
Destinatario: NELSON GONZALEZ JEREZ ESCRIBAN  
Radicado No.: 1910000102 Folio: 1 Anexo: 0

Contraloría Municipal de Bucaramanga  
Remite: NELSON GONZALEZ JEREZ ESCRIBAN  
Destinatario: EDGAR LEONARDO ROSAS GUEVARA  
Radicado No.: 1900002014 Folio: 1 Anexo: 0

Carrera 11 N° 34-52 Fase II Piso 4 / Teléfono 6522777 / Telefax 6303777  
[www.contraloriabga.gov.co/](http://www.contraloriabga.gov.co/) [contactenos@contraloriabga.gov.co](mailto:contactenos@contraloriabga.gov.co)  
Bucaramanga, Santander / COLOMBIA

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página <b>46</b> de <b>86</b>	Revisión 1



### 3.8.1.1. VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

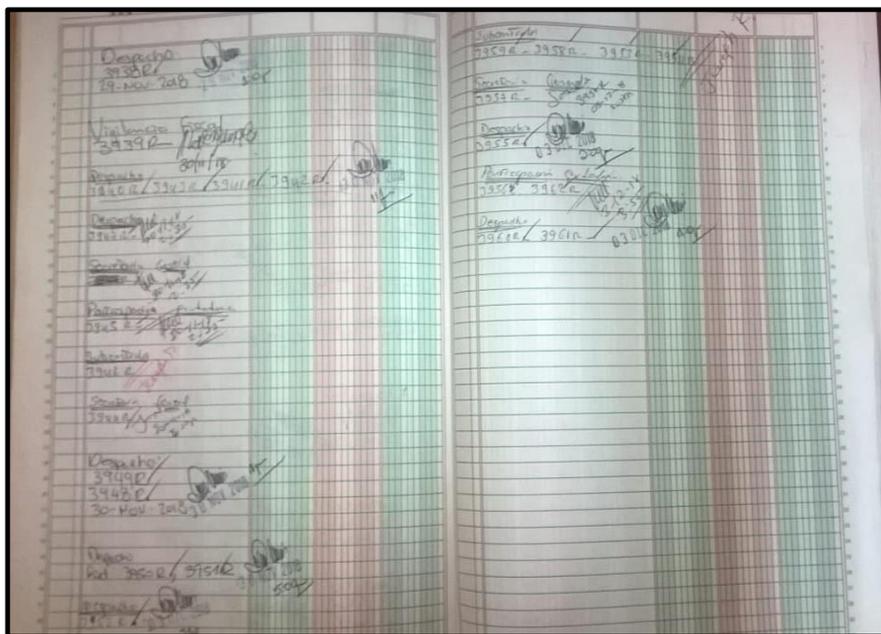
- **Ingreso de los visitantes a la entidad:** se registra el ingreso del personal visitante a la entidad se anuncia y se les indica la información necesaria que ellos requieren y se les permite el ingreso a las oficinas o áreas si al funcionario que están buscado se encuentra dentro de la entidad.
- **En la correspondencia de ventanilla:** Es la dependencia que permite el ingreso, registro y distribución de la correspondencia recibida y entregada a las dependencias o a quien corresponda.

#### Descripción del Proceso Manual de Registro (Antes de la implementación del Software)

Aquí se recibe documentación externa que se radica con un numero consecutivo terminado con la letra R, este documento es escaneado y archivado en una carpeta denominada Escáner R2018 en el computador número 2 de ventanillas. Luego es radicado en un libro llamado Radicados R y entregado a la respectiva dependencia a la cual viene dirigido y es entregada por el funcionario en este caso el señor Eduardo

### 3.8.1.1.2. CORRESPONDENCIA RECIBIDA

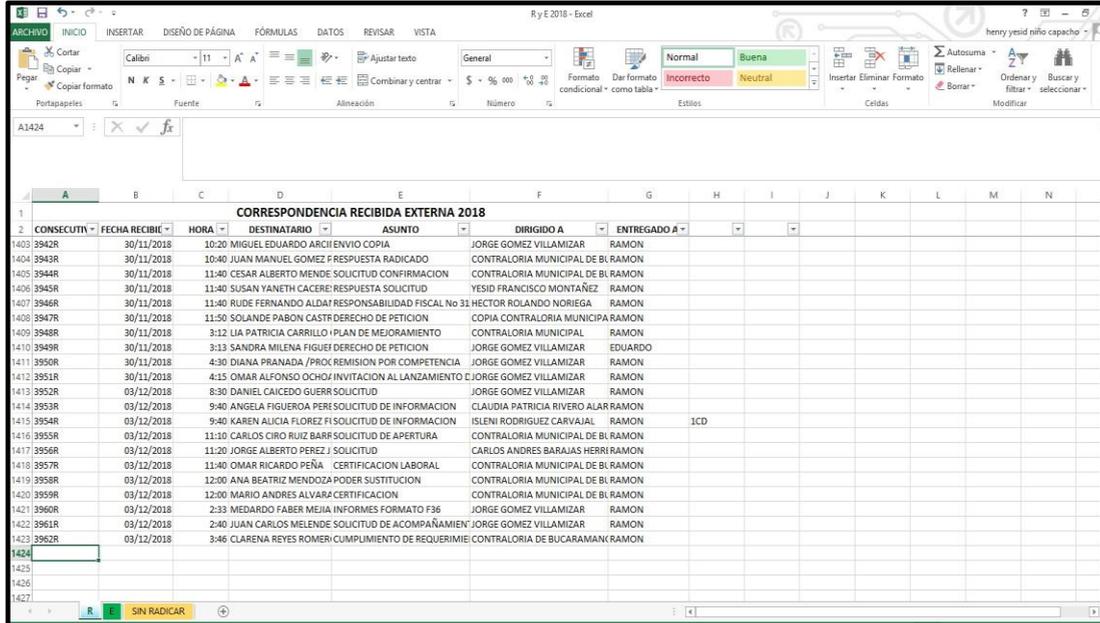
001326R	20/04/2018 11:35 a...	Adobe Acrobat D...	367 KB
001327R	20/04/2018 11:35 a...	Adobe Acrobat D...	148 KB
001328R	20/04/2018 11:36 a...	Adobe Acrobat D...	144 KB
001329R	20/04/2018 11:36 a...	Adobe Acrobat D...	145 KB
001330R	20/04/2018 11:36 a...	Adobe Acrobat D...	146 KB
001331R	20/04/2018 11:37 a...	Adobe Acrobat D...	185 KB
001332R	20/04/2018 11:37 a...	Adobe Acrobat D...	191 KB
001333R	20/04/2018 11:37 a...	Adobe Acrobat D...	197 KB
001334R	20/04/2018 11:39 a...	Adobe Acrobat D...	1.029 KB
001336R	20/04/2018 1:35 p....	Adobe Acrobat Document	628 KB
01337R	20/04/2018 3:27 p....	Adobe Acrobat D...	178 KB
01338R	20/04/2018 3:33 p....	Adobe Acrobat D...	206 KB
01339R	20/04/2018 3:33 p....	Adobe Acrobat D...	162 KB
01340R	20/04/2018 3:26 p....	Adobe Acrobat D...	7.494 KB
01341R	20/04/2018 3:24 p....	Adobe Acrobat D...	305 KB
01342R	20/04/2018 3:23 p....	Adobe Acrobat D...	176 KB
01343R	20/04/2018 3:35 p....	Adobe Acrobat D...	5.596 KB
01344R	20/04/2018 3:42 p....	Adobe Acrobat D...	175 KB
01345R	23/04/2018 10:45 a...	Adobe Acrobat D...	569 KB
01346R	23/04/2018 10:45 a...	Adobe Acrobat D...	501 KB
01347R	23/04/2018 10:02 a...	Adobe Acrobat D...	38 KB
01347R_0001	23/04/2018 10:04 a...	Adobe Acrobat D...	13.171 KB
01348R	23/04/2018 3:07 p....	Adobe Acrobat D...	1.114 KB
01349R	23/04/2018 3:10 p....	Adobe Acrobat D...	156 KB
01350R	23/04/2018 3:10 p....	Adobe Acrobat D...	285 KB
01351R	23/04/2018 3:10 p....	Adobe Acrobat D...	193 KB
01352R	23/04/2018 3:15 p....	Adobe Acrobat D...	1.562 KB
01353R	23/04/2018 3:23 p....	Adobe Acrobat D...	941 KB
01354R	24/04/2018 9:12 a...	Adobe Acrobat D...	2.523 KB
01354R_0001	24/04/2018 9:12 a...	Adobe Acrobat D...	235 KB



En el equipo escritorio todo en Uno queda archivado en una carpeta llamada Videos el archivo esta en formato Excel en un libro llamado R y E 2018 y en dos hojas **R**: Correspondencia Recibida Externa 2018 – **E**: Correspondencia E con las siguientes casillas:

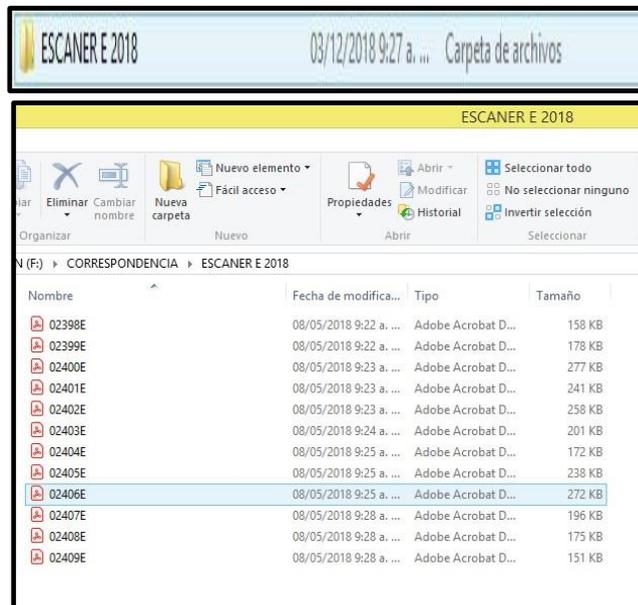
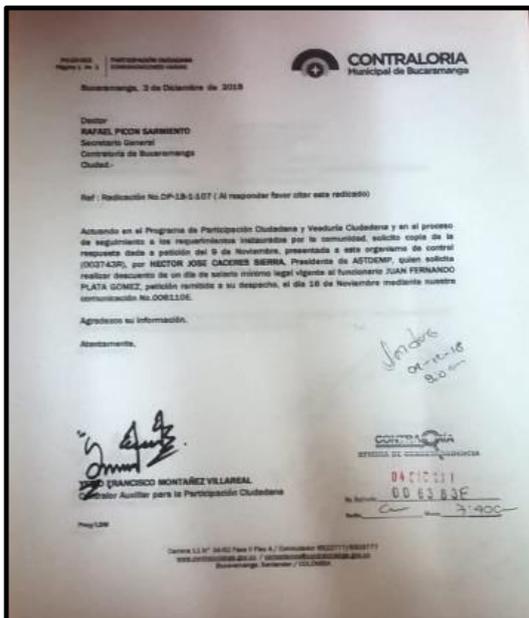
- Consecutivo
- Fecha Recibida
- Hora
- Destinatario
- Asunto
- Dirigido A
- Entregado A

También se radica en un libro llamado: **Ventanilla Única RADICADOS R a partir del 29-03-2017**



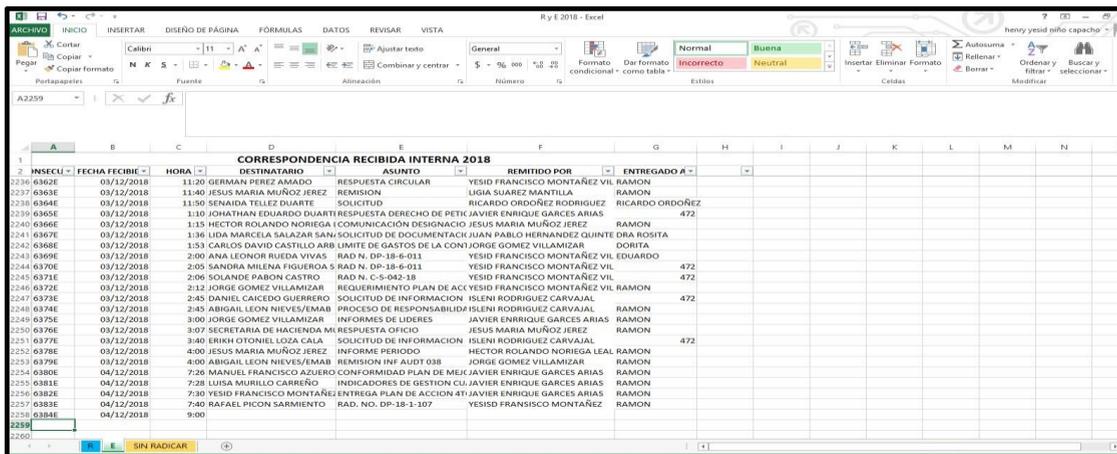
CONSECUTIVA	FECHA RECIBIDA	HORA	DESTINATARIO	ASUNTO	DIRIGIDO A	ENTREGADO A
1403 3942R	30/11/2018	10:20	MIGUEL EDUARDO ARCIB ENVIIO COPIA		JORGE GOMEZ VILLAMIZAR	RAMON
1404 3943R	30/11/2018	10:40	JUAN MANUEL GOMEZ F RESPUESTA RADICADO		CONTRALORIA MUNICIPAL DE BL RAMON	
1405 3944R	30/11/2018	11:40	CESAR ALBERTO MENDE SOLICITUD CONFIRMACION		CONTRALORIA MUNICIPAL DE BL RAMON	
1406 3945R	30/11/2018	11:40	SUSAN YANETH CACERE RESPUESTA SOLICITUD		YESID FRANCISCO MONTAÑEZ	RAMON
1407 3946R	30/11/2018	11:40	RUDE FERNANDO ALDAI RESPONSABILIDAD FISCAL No 31	HECTOR ROLANDO NORIEGA		RAMON
1408 3947R	30/11/2018	11:50	SOLANDE PABON CASTR DERECHO DE PETICION		COPIA CONTRALORIA MUNICIPAL RAMON	
1409 3948R	30/11/2018	3:12	LIA PATRICIA CABRILLO PLAN DE MEJORAMIENTO		CONTRALORIA MUNICIPAL	RAMON
1410 3949R	30/11/2018	3:13	SANDRA MILENA FIGUEROA DERECHO DE PETICION		JORGE GOMEZ VILLAMIZAR	EDUARDO
1411 3950R	30/11/2018	4:30	DIANA PRANADA /PROC REMISION POR COMPETENCIA		JORGE GOMEZ VILLAMIZAR	RAMON
1412 3951R	30/11/2018	4:15	OMAR ALFONSO OCHOA INVITACION AL LANZAMIENTO		EJORGE GOMEZ VILLAMIZAR	RAMON
1413 3952R	03/12/2018	8:30	DANIEL CAICEDO GUERR SOLICITUD		JORGE GOMEZ VILLAMIZAR	RAMON
1414 3953R	03/12/2018	9:40	ANGELA FIGUEROA PERE SOLICITUD DE INFORMACION		CLAUDIA PATRICIA RIVERO ALARAMON	
1415 3954R	03/12/2018	9:40	KAREN AUCIA FLOREZ FI SOLICITUD DE INFORMACION		ISLENI RODRIGUEZ CARVAJAL	RAMON ICD
1416 3955R	03/12/2018	11:10	CARLOS CIRO RUIZ BARR SOLICITUD DE APERTURA		CONTRALORIA MUNICIPAL DE BL RAMON	
1417 3956R	03/12/2018	11:20	JORGE ALBERTO PEREZ J SOLICITUD		CARLOS ANDRES BARAJAS HERRI RAMON	
1418 3957R	03/12/2018	11:40	OMAR RICARDO PEÑA CERTIFICACION LABORAL		CONTRALORIA MUNICIPAL DE BL RAMON	
1419 3958R	03/12/2018	12:00	ANA BEATRIZ MENDOZA PODER SUSTITUCION		CONTRALORIA MUNICIPAL DE BL RAMON	
1420 3959R	03/12/2018	12:00	MARIO ANDRES ALVARO CERTIFICACION		CONTRALORIA MUNICIPAL DE BL RAMON	
1421 3960R	03/12/2018	2:33	MEDARDO FABER MEJIA INFORMES FORMATO F36		JORGE GOMEZ VILLAMIZAR	RAMON
1422 3961R	03/12/2018	2:40	JUAN CARLOS MELENDE SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENT	JORGE GOMEZ VILLAMIZAR		RAMON
1423 3962R	03/12/2018	3:46	CLARENA REYES ROMERO CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIE	CONTRALORIA DE BUCARAMANGA	RAMON	

### 3.8.1.1.3. CORRESPONDENCIA ENTREGADA



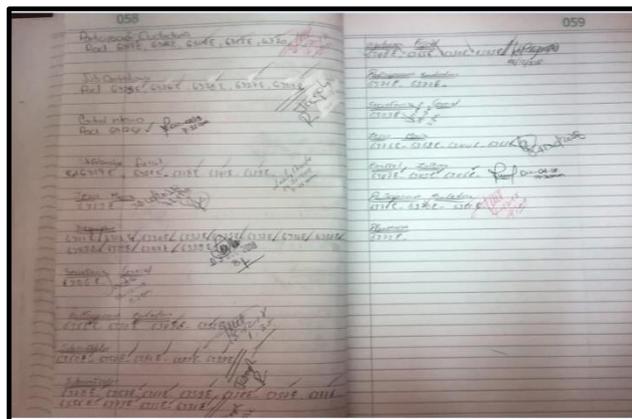
En el equipo escritorio todo en Uno queda archivado en una carpeta llamada Videos el archivo esta en formato Excel en un libro llamado R y E 2018 y en dos hojas R: Correspondencia Recibida Externa 2018 – E: Correspondencia E con las siguientes casillas:

- Consecutivo
- Fecha Recibida
- Hora
- Destinatario
- Asunto
- Dirigido A
- Entregado A



INSECU	FECHA RECIBIDA	HORA	DESTINATARIO	ASUNTO	REMITIDO POR	ENTREGADO A
2336	03/12/2018	11:20	GERMAN PEREZ AMADO	RESPUESTA CIRCULAR	YESID FRANCISCO MONTAÑEZ VIL RAMON	
2337	03/12/2018	11:40	JESUS MARIA MUÑOZ JEREZ	REMISION	UGIA SUAREZ MANTILLA RAMON	
2338	03/12/2018	11:50	SENANDA TELLEZ DUARTE	SOLICITUD	RICARDO ORDOÑEZ RODRIGUEZ RICARDO ORDOÑEZ	
2339	03/12/2018	11:55	JONATHAN EDUARDO DUARTE	RESPUESTA DERECHO DE PETIC	JAVIER ENRIQUE GARCES ARIAS	472
2340	03/12/2018	1:15	HECTOR ROLANDO NORIEGA I	COMUNICACION DESIGNACION	JESUS MARIA MUÑOZ JEREZ RAMON	
2341	03/12/2018	1:36	LIDA MARCELA SALAZAR SANJ	SOLICITUD DE DOCUMENTACION	JUAN PABLO HERNANDEZ QUINTE DORA ROSITA	
2342	03/12/2018	2:00	CARLOS DAVYD CASTELLO ARI	LIMITE DE GASTOS DE LA CONV	JORGE GOMEZ VILLAMIZAR DORITA	
2343	03/12/2018	2:00	ANA LEONOR RUEDA VIVAS	RAD N. DP-18-6-011	YESID FRANCISCO MONTAÑEZ VIL EDUARDO	
2344	03/12/2018	2:05	SANDRA MILENA FIGUEROA S	RAD N. DP-18-6-011	YESID FRANCISCO MONTAÑEZ VIL	472
2345	03/12/2018	2:06	SOLANDE PABON CASTRO	RAD N. C-5-042-18	YESID FRANCISCO MONTAÑEZ VIL	472
2346	03/12/2018	2:12	JORGE GOMEZ VILLAMIZAR	REQUERIMIENTO PLAN DE ACC	YESID FRANCISCO MONTAÑEZ VIL RAMON	
2347	03/12/2018	2:45	DANIEL CAICEDO GUERRERO	SOLICITUD DE INFORMACION	ISENI RODRIGUEZ CARVAJAL	472
2348	03/12/2018	2:45	ARIBAIL LEON NIEVES/EMAB	PROCESO DE RESPONSABILIDAD	ISENI RODRIGUEZ CARVAJAL RAMON	
2349	03/12/2018	3:00	JORGE GOMEZ VILLAMIZAR	INFORMES DE LIDERES	JAVIER ENRIQUE GARCES ARIAS RAMON	
2350	03/12/2018	3:07	SECRETARIA DE HACIENDA MI	RESPUESTA OFICIO	JESUS MARIA MUÑOZ JEREZ RAMON	
2351	03/12/2018	3:40	ERIKH OTONIEL LOZA CALA	SOLICITUD DE INFORMACION	ISENI RODRIGUEZ CARVAJAL	472
2352	03/12/2018	4:00	JESUS MARIA MUÑOZ JEREZ	INFORME PERIODO	HECTOR ROLANDO NORIEGA LEAL RAMON	
2353	03/12/2018	4:00	ARIBAIL LEON NIEVES/EMAB	REMISSION INT AUDIT 038	JORGE GOMEZ VILLAMIZAR RAMON	
2354	04/12/2018	7:26	MANUEL FRANCISCO AZUERO	CONFORMIDAD PLAN DE MEJ	JAVIER ENRIQUE GARCES ARIAS RAMON	
2355	04/12/2018	7:28	LUISA MURILLO CARREÑO	INDICADORES DE GESTION CU	JAVIER ENRIQUE GARCES ARIAS RAMON	
2356	04/12/2018	7:30	YESID FRANCISCO MONTAÑEZ	ENTREGA PLAN DE ACCION AT	JAVIER ENRIQUE GARCES ARIAS RAMON	
2357	04/12/2018	7:40	RAFAEL PICON SARMIENTO	RAD. NO. DP-18-5-107	YESID FRANCISCO MONTAÑEZ RAMON	
2358	04/12/2018	9:00				

También se radica en un libro llamado: **Ventanilla Única RADICADOS E a partir del 14 - 09-18**



Se escanea y son radicadas con un numero consecutivo y la letra E, son entregadas a su respectiva área ya con el recibido y las que son para el área del centro las entrega un



	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 51 de 86	Revisión 1

proporcionada por el gobierno nacional para centralizar todas las solicitudes ciudadanas y realizar el respectivo seguimiento a las respuesta y gestiones de las entidades en materia de respuesta a las solicitudes ciudadanas.

#### 4. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El servicio de soporte de a los funcionarios de la Contraloría Municipal de Bucaramanga de las aplicaciones Ofimáticas y Sistema Operativo lo presta un Profesional Universitario encargado del área de sistemas.

La Contraloría Municipal de Bucaramanga realiza el mantenimiento de Software especializados a través de contratos de mantenimiento con terceros.

El mantenimiento Preventivo y correctivo a los computadores de escritorio y portátil lo realiza el profesional universitario encargado del área de sistemas.

Existen equipos tecnológicos que están cubiertos por las garantías y por ello no se requiere un contrato de mantenimiento sobre ellos.

El mantenimiento Preventivo y correctivo a los dispositivos periféricos se realizan a través de contratos de mantenimiento con terceros como se puede evidenciar más adelante en los Anexos.

##### 4.1. Principales Proveedores

PROVEEDOR	SERVICIO(S) QUE PRESTA
Claro	Servicio de Internet, Fibra Óptica 20000 Kbps
Grupo Vector	Hosting Pagina Web –Correos Institucionales y Soporte técnico
Asesorar LTDA Ingeniero Luis López Rueda	Mantenimiento y actualización Aplicative Contable GD

##### 4.1.1. Infraestructura de Seguridad

La Contraloría Municipal de Bucaramanga – CMB cuenta con un circuito cerrado de televisión conformado por los siguientes dispositivos:

DISPOSITIVO	DESCRIPCION	CANTIDAD
DVR	CIRCUITO CERRADO DE TV -MARCA CCTV-001	1
CAMARA IP TIPO BALA	VARIFOCA 4MP BULLET /2.8-12 MM, MARCA HIK VISION	3
CAMARA IP TIPO DOMO	VARIFOCA 4MP BULLET /2.8-12 MM, MARCA HIK VISION	2

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-CO-002</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 52 de 86	Revisión 1

CAMARA IP		<b>4</b>
-----------	--	----------

El antivirus que tiene instalado los equipos es:

<b>ANTIVIRUS</b>	<b>DESCRIPCION</b>
Kaspersky Endpoint Security	Versión 6.0.0.197, licencia comercial para 55 equipos con consola.

#### **4.1.2. Plan de Contingencia**

La Contraloría Municipal de Bucaramanga-CMB, ha venido fortaleciendo la infraestructura tecnológica en la entidad, la cual se ha convertido en un apoyo primordial para la ejecución de los procesos, por ello la disponibilidad de los servicios TIC, es imprescindible para el normal funcionamiento de estos. Esta disponibilidad se consigue mediante la definición e implementación de un Plan de Contingencia cuyo objetivo consiste en garantizar que se puede recuperar la infraestructura de TIC que soporta dichos servicios dentro de los plazos y con el nivel de servicio acordado y necesario.

##### **4.1.2.1. Beneficios**

- Identifica los diversos eventos que pueden impactar sobre la continuidad de las operaciones y su impacto sobre la entidad.
- Identifica aquellos puntos más débiles de la infraestructura, que son susceptibles de sufrir un incidente y afectar la continuidad de los procesos.
- Disponer de un plan logístico de rápida actuación y respuesta, en caso de sufrir un incidente.
- Reduce gastos y pérdidas económicas considerables en caso de ocurrir un incidente que afecte la continuidad del servicio.
- Aplica medidas correctivas necesarias para garantizar la continuidad del servicio.

##### **4.1.2.2. Situación de la Oficina de Sistemas**

- **Red Local:** Cableado estructurado con cable UTP categoría 6, Un (1) Router inalámbrico y dos (2) Access point.
- **Servidor de Aplicaciones:** Reposo el sistema de dominio, control de usuarios.  
Servidor ubicado en la oficina de sistemas.

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-CO-002</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página <b>53</b> de <b>86</b>	Revisión <b>1</b>

- **Servidor Proxy:** Control de tráfico de internet, servicio de internet con Movistar.

Servidor ubicado en la oficina de sistemas

Dentro del análisis de riesgos es imprescindible evaluar el conjunto de sistemas que forman parte de la Oficina de Sistemas porque como es evidente en la Contraloría Municipal de Bucaramanga no se cuenta con un Centro de Cómputo como tal aun, no cumple con las condiciones adecuadas para que sea un Centro de Cómputo por los siguientes motivos a mencionar:

- Ubicación física
- Espacio y movilidad
- Paredes y techo
- Piso
- Puertas de Acceso

Para ello es conveniente realizar un estudio detallado de las condiciones que cumplen, con el objetivo de definir un conjunto de medidas correctivas, dirigidas a mejorar la seguridad física de la oficina y optimizar la disponibilidad de los servicios de TIC.

El análisis realizado en la CMB contempla los siguientes aspectos:

- **Sistema eléctrico:** en la actualidad y debido al crecimiento de la CMB el tablero eléctrico fue modificado ampliando su capacidad. Se independizaron circuitos y automatizaron los sistemas de luces para disminuir el consumo de energía.
- **Sistema de alimentación interrumpida:** se instaló un nuevo circuito eléctrico para el funcionamiento de una nueva UPS de 20 KVA, la cual se encuentra operando con normalidad, minimizando los riesgos de daños a los equipos de sistemas, al presentarse alguna interrupción en el sistema eléctrico público.
- **Sistema de climatización:** la oficina de sistemas cuenta con 1 aire acondicionado, los cuales son suficientes para su operatividad actual.
- **Sistema de protección contra incendios:** se cuenta con un extintor a la entrada de la entidad, en el pasillo principal y en la oficina de sistemas y detectores de humo, estos conectados al sistema de control y monitoreo de una central de riesgos.
- **Sistema de monitorización de alarmas:** toda la CMB está conectada

Monitoreada por una central de riesgos externa, esta reacciona al momento de que se activen algunos de los sensores de humo o movimiento. Adicionalmente se

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 54 de 86	Revisión 1

cuenta con un sistema de videocámaras que cubren todos los ángulos de las oficinas y puede ser accedida por internet.

#### 4.1.3. Situación de Redes LAN y WAN

Actualmente se cuenta con un Gabinete o Rack de control ubicado en la Oficina de sistemas. Este cuenta con 3 Switch encargados de interconectar todos los computadores de la CMB.

Las dependencias cuentan con impresoras configuradas en la Red.

Cualquier equipo de cómputo se puede configurar a cualquier impresora de la red sin importar la ubicación del mismo con previo aviso al encargado de la Oficina de Sistemas.

El servicio DHCP está montado en un Router Inalámbrico pero este no está configurado con bloqueos simples de firewall a páginas web como Facebook, YouTube entre otras, minimizando así la pérdida de datos.

#### 4.2. SISTEMA DE BACKUP

Las copias de seguridad quedan guardadas en el servidor de Windows Server, se le hace Backup Trimestral y queda en custodia del Profesional Universitario responsable

Actualmente la Contraloría Municipal de Bucaramanga cuenta con un equipo de Cómputo (Servidor) Destinado solo a recibir los Backups.

Trimestralmente se hacen las copias de respaldo y se almacenan en Disco Duro Extraíble.

- 2 Discos extraíbles de 1 Tera cada uno, se usan para realizar backup de la información de los usuarios.
- 2 Discos SATA de 1 Tera cada uno, para backup del servidor y de usuarios.

En la copia de seguridad se almacena la información correspondiente a: escritorio, imágenes, documentos.

#### 4.3. SISTEMA CONTABLE GD

El sistema Contable GD se encuentra alojado en la nube en el hosting del proveedor, el cual le realiza copias dos veces al día 1:00am y 1:00pm, también se tiene en la parte local para el módulo de nómina en la cual se le hace copia semanal.

Consta de 6 Módulos:

- Contabilidad
- Presupuesto
- Tesorería
- Nomina

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-CO-002</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 55 de 86	Revisión 1

- Almacén
- Correspondencia

Versión GD\_PMA\_2018 – 15/Jan/2017  
 Empresa ASESORAR LTDA  
 Ingeniero Luis López Rueda

#### **4.3.1. Software de Archivo –Gestión Documental**

No se cuenta con un Software para el manejo del Archivo es todo manual.

#### **4.3.2. Software de Correspondencia**

Se cuenta con el módulo de correspondencia adjunto al software GD en la nube.

### **5. EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.**

#### **5.1. Análisis de fortalezas y debilidades del área de sistemas y de su tecnología.**

##### **5.1.1 Fortalezas**

- Mayor Apropiación de la infraestructura tecnológica por parte de los funcionarios de la CMB.
- Los procesos y aplicaciones son más rápidos debido al servicio de Fibra óptica con la que cuenta la CMB , siendo estos datos más estables sin verse afectado por interferencias, ya que permite que se puedan conectar simultáneamente varios dispositivos a internet de una forma más ágil .
- Los equipos actualmente son menos vulnerables a ataques de seguridad debido a que periódicamente son acuatizados sus sistemas operativos y antivirus.
- Los funcionarios son más conscientes de los problemas que pueden generar los virus y se preocupan más por el escaneo de las memorias USB.

Control, el cual disminuye el daño a los equipos por fallas en el suministro eléctrico.

- Se realizan copias de seguridad mensuales de las bases de datos de los aplicativos instalados.
- El uso de los correos electrónicos institucionales nos ha permitido ser más eficientes y minimizar los tiempos de respuesta.
- La puesta en marcha de aplicativos suministrados por otros Entes de Control nos permite recibir información de forma digital, sin traumatismos. Adicionalmente

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 56 de 86	Revisión 1

nos permite trabajar en los documentos digitalmente disminuyendo significativamente el volumen de papel en los archivos.

- Se cuenta con canales de atención ciudadana, por medio de la página web la ciudadanía en general puede hacer denuncias, presentar quejas y elevar derechos de petición.
- Se está implementando la estrategia de cero papel, concientizando a los funcionarios del uso eficiente de este recurso, como por ejemplo impresión a doble cara, reciclar y reutilizar, en lo posible utilizar documentos digitales.

### 5.1.2. Debilidades

No se cuenta con una buena cultura en cuanto a la generación periódica de Backup de los documentos office, por parte de los funcionarios, lo cual genera una vulnerabilidad ante la pérdida de archivos digitales y donde se queda información personal y no laboral en los equipos en uso

Aunque se han implementado políticas para disminuir la utilización del papel, se debe fortalecer aún más la cultura de cero papel.

El presupuesto asignado para la adquisición de recursos tecnológicos, por parte de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, es muy **limitado**.

## 6. ESTRATEGIAS DEL PLAN

### 6.1. Estrategias que contribuyen al cumplimiento de los propósitos misionales de la entidad

- La Contraloría Municipal de Bucaramanga – CMB está utilizando el aplicativo SIA Observa (Sistema Integral de Auditoría), de propiedad de la Auditoría General de la República, que facilita el seguimiento a la contratación, lo cual contribuye a la misión de la entidad en cuanto a ejercer una gestión vigilante y eficiente de los recursos públicos, también se pretende capacitar a los sujetos de control dependiendo de las falencias que el encargado del área técnica y la oficina de Control Fiscal así lo determinen, es importante de la divulgación de esta herramienta a la ciudadanía en general.
- El uso del Aplicativo SECOP Portal Único de Contratación, donde se registran todo los procesos de contratación, la cual puede ser consultada por cualquier usuario, contribuye a la misión de la entidad en lo referente a una gestión transparente de los recursos.
- La constante capacitación de los funcionarios, han permitido un mejor desempeño para alcanzar los objetivos estratégicos de la Entidad. Es importante resaltar que se han capacitados a usuarios externos para que ayuden con el control fiscal del departamento.

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-CO-002</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 57 de 86	Revisión 1

## 6.2. Estrategias que contribuyen a optimizar los procesos administrativos.

- Con continuidad del Sistema GD, el área Financiera ha incrementado su eficacia y eficiencia en los procesos que les corresponde, la información se maneja de forma más segura, la implementación del módulo de correspondencia ha facilitado el trabajo y organización de la ventanilla única de la entidad.
- El uso de los correos electrónicos institucionales, para el envío de información, permiten minimizar tiempo de desplazamiento y reducción de impresiones y desperdicio de papel.
- La implementación de impresiones doble cara minimizan la cantidad de hojas gastadas y contribuimos con el medio ambiente.

## 6.3. Estrategias que contribuyen a garantizar la continuidad operativa de la entidad.

- La Contraloría Municipal de Bucaramanga-CMB, con la implementación de la herramienta para la rendición de cuenta en línea, busca estar a la vanguardia en lo que a las TIC respecta.
- Con la continuidad del Sistema GD, se dinamizan las actividades de contabilidad, presupuesto, tesorería, nómina, almacén y correspondencia.
- La UPS central y una línea regulada impide la pérdida de información, daños de disco y memorias RAM por fluctuaciones de energía, la contraloría cuenta con un equipo capaz de soportar un tiempo limitado a los equipos de los funcionarios mientras la falla se restablece.
- La adecuada distribución del sistemas eléctrico garantizan que si existe una falla, esta se vea reflejada solo en un sector, permitiendo que las otras áreas continúen sus labores.
- Actualmente los equipos de cómputo tienen configurados al menos dos impresoras, impidiendo así que se vean interrumpidos los procesos por fallas técnicas.
- El adecuado mantenimiento y uso de los equipos de sistemas, permiten su durabilidad en el tiempo y un servicio óptimo.

## 7. PROYECTOS DEFINIDOS 2022-2025

ITEM	PROYECTO	JUSTIFICACION
1	Actualización y/o mejora del software Financiero	Cumplimiento de la ley, modernización de la entidad y aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos

2	Actualización y/o mejora del software de Correspondencia	Cumplimiento de la ley, modernización de la entidad y aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos
3	Mantenimiento Dispositivos Periféricos	Mantenimiento Preventivo y Correctivo a los dispositivos periféricos para el correcto funcionamiento.
4	Revisión y mantenimiento de la red eléctrica,	Acometidas en mal estado, polo a tierra deficiente, balanceo de cargas inadecuados.
5	Adquisición Software Antivirus, Adquisición del servicio de alojamiento del hosting, renovación de las licencias de correos	Seguridad de la información.

## 8. RECURSOS ECONÓMICOS

Por la actual situación financiera de la entidad se ha destinado para la vigencia 2024 el valor de **(\$54.905.000) cincuenta y cuatro millones novecientos cinco mil pesos m/cte.**

## 9. RUPTURAS ESTRATEGICAS:

La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico.

La información debe ser más oportuna, más confiable y con mayor detalle.

Necesidad de aumento de la capacidad de análisis de información en todas las áreas

Necesidad de definir estándares de integración e interoperabilidad

Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.

Fortalecer el equipo humano de la institución pública y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.

La Contraloría de Bucaramanga debe asumir las tecnologías de la información como uno de los principales factores estratégicos de la Institución y poner en marcha la actualización de nuevas tecnologías con miras de brindarle mejorar el intercambio de información interna y externa.

Que las áreas que forman parte de la Contraloría asuman la responsabilidad de colaborar brindando la información oportuna y confiable con el fin de volver ganar la confiabilidad que las instituciones públicas han perdido y la Oficina de sistemas sea solo un aliado de estas áreas.

## 10. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 59 de 86	Revisión 1

## 10.1. ESTRATEGIA TI.

### 10.2. Misión

La oficina de sistemas de la Contraloría Municipal de Bucaramanga –CMB, tiene como misión apoyar cada una de las áreas que la **conforman**, mediante la utilización de las tecnologías de la información y herramientas tecnológicas apropiadas con las cuales se puedan optimizar de una manera segura y eficiente los procesos que se llevan a cabo en cada Área de la entidad.

### 10.3. Visión

En el 2022 ser el Departamento más reconocido y de mayor avance y experiencia por su buen desempeño y su gran compromiso, ofreciéndole tecnología de punta que ayude a optimizar los procesos que se lleven a cabo en la entidad, permitiéndole así cumplir con las exigencias de Gobierno Digital principalmente en acceso y publicación de la información y demás procesos administrativos internos de la misma.

### 10.4. Objetivos

- Procurar el mejoramiento y actualización de los sistemas tecnológicos de acuerdo a las necesidades de la Contraloría.
- Estandarizar herramientas tecnológicas para el buen funcionamiento de las áreas de la entidad.
- Establecer procedimientos necesarios para mantener Segura la información.
- Dar a conocer el plan **PETI** a los directivos.
- Mantener los equipos y aplicaciones actualizadas y óptimas para un buen desempeño de todos los funcionarios.
- Establecer todos los procedimientos para cumplir con los lineamientos de Gobierno en línea.

## 11. USOS Y APROPIACION DE LA TECNOLOGIA

La Contraloría Municipal de Bucaramanga – CMB, cuenta con un soporte de medianas herramientas para el buen trabajo de las funciones estratégicas de la entidad, aceptadas en un porcentaje bastante aceptable por parte de los funcionarios de la misma como se observa en el siguiente cuadro elaborado mediante una encuesta interna.

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
¿Considera que el área de sistemas realiza el Soporte técnico a usuarios de forma?	<b>78.6%</b>	<b>21.4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

¿En qué estado considera que se encuentran los equipos destinados para impresión y/o Fotocopiado en su sección?	<b>21.4%</b>	<b>50%</b>	<b>28.6%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
¿Cómo califica el servicio prestado por el personal de sistemas	<b>85.7%</b>	<b>14.3%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

## 12. SISTEMAS DE INFORMACION

- Sistema Operativo: (Windows) licenciamiento OEM
- Sistema Operativo: (Mac) Licenciamiento
- Sistema de Gestión: (Office) licenciamiento
- Sistema Misional: SIA Misional, SIA Observa (convenio)
- Sistema Información: GD
- Antivirus (60 licencias de Kasperski Endpoint Security)

TIPO DE SOFTWARE	NOMBRE	CANTIDAD	VERSION	LICENCIA	OBSERVACION
Sistema Operativo	Windows 8	48	-	<b>X</b>	
Sistema Operativo	Windows 10	3	-	<b>X</b>	
Sistema Operativo	Mac	3	-	<b>X</b>	
Sistema Operativo	Windows 7	20	-	<b>X</b>	
Sistema de Gestión	Office 2013	48	-	<b>X</b>	

SISTEMA DE GESTIÓN	OFFICE 2007	CANTIDAD	LICENCIA	
Sistema Misional	SIA Misional SIA Observa	-	-	CONVENIO AGR
Sistema de Información	GD	1	<b>X</b>	
Antivirus		60	<b>X</b>	

## 13. APLICATIVOS USADOS

- GD (Software de Contabilidad - Correspondencia)
- SIA Observa (Convenio con la Auditoria General de la República)
- SIA Misional (Convenio con la Auditoria General de la República)
- SIGEP (Software de control de talento humano proveído por la función pública)
- SECOP (Sistema de publicación de la contratación publica)
- SIA-ATC (Software para el registro de PQRSD)
- CETIL (Sistema para el registro de la información laboral de los funcionarios de la entidad.

## 14. PAGINA WEB

La entidad cuenta con una página Web con link [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co) en donde presenta el siguiente Menú Principal:

### INICIO

**CONTRALORIA:** Donde se muestra toda la información de la entidad.

**NORMATIVIDAD:** Muestra la normatividad vigente de la entidad.

**INFORMES:** Nos muestra todos los informes rendidos por la entidad

**ATENCION CIUDADANA:** Información para la ciudadanía

**CONSULTAS:** Otra información de la entidad

**CONTACTENOS:** Forma de contactarse con la entidad

**CONVERTIC:** Software para que los invidentes puedan utilizar la pagina

**FORO:** Espacio donde los usuarios pueden debatir algunas situaciones planteadas.

**MIPG:** Se encuentra la documentación referente al Modelo Integrado organizado por dimensiones.

**PARTICIPA:**

**COMISION REGIONAL DE PARTICIPACION**

## 15. SERVICIOS TECNOLOGICOS:

Con respecto a los servicios tecnológicos son administrados por el área de sistemas, es la encargada de prestar soporte técnico, soporte de redes, soporte de internet, soporte a servicios de ofimáticas y demás que tengan que ver con el área de sistemas.

En cuanto a bases de datos la única que está establecida en un (1) servidor de la entidad es la del aplicativo GD, el cual es administrada por el proveedor del aplicativo, quien tiene un contrato de soporte al aplicativo, los aplicativos de SIA-Observa y SIA-misional sus bases de datos son administradas por la Auditoria General de la Republica, ya que son aplicativos obtenidos por medio de convenios administrativos.

En cuanto al recurso humano toda el área solo cuenta con una persona de planta y en ocasiones un contratista, esto hace que el trabajo sea bastante pesado y en ocasiones estresante para la persona encargada del área para cumplir sus metas.

## 16. ANÁLISIS FINANCIERO

Para el año 2024 se tienen proyectados los siguientes costos en cuestión de tecnología.

Descripción	Costo	Tiempo Duración
Servicio de Hosting, correos institucionales y software antivirus	\$21.905.000	12 meses
Soporte Software GD	\$11.000.000	12 meses
Maquinaria Informatica y Partes	\$12.000.000	
Maquinaria Oficina Contabilidad informatica	\$10.000.000	

## 17. MODELO OPERATIVO

### 17.1. PLAN ESTRATÉGICO

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 62 de 86	Revisión 1

Estructura organizacional donde se encuentre la dirección de tecnología

Sistema de gestión de la calidad donde se ubiquen los procesos y procedimientos relacionados con tecnología.

A continuación presentamos el modelo operativo que define y caracteriza los señalados procesos y procedimientos, generando desde ahí la formulación del plan de acción para cada uno de los procesos involucrados, el planteamiento de la estrategia y las acciones a realizar para continuar con el proceso de integración de todas las áreas con las herramientas y procesos tecnológicos existentes en la entidad.

### **MODELO OPERATIVO**

A continuación presentamos el modelo operativo que describe de manera detallada las acciones que debe adelantar la entidad, integrándolas con las herramientas tecnológicas con las que cuenta, para de esta manera iniciar con la implementación del PETIC en todas las áreas de la entidad.

El modelo operativo describe cada una de las acciones que se deben realizar inicialmente por cada una de las áreas que conforman la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

Cabe resaltar que este modelo operativo podrá ser modificado cuando los miembros del comité lo consideren pertinente y luego de realizar el seguimiento y control a las actividades aquí planteadas, la sustentación y la definición y la aprobación de las nuevas acciones a realizar.

Se recomienda establecer evaluaciones periódicas a las acciones, para determinar su implementación, su eficiencia y eficacia bajo criterios técnicos reales que permitan el direccionamiento estratégico adecuado de la entidad.

A continuación, en la siguiente tabla, describimos cada uno de los campos que integran el modelo operativo y posteriormente avanzaremos al establecimiento de las acciones incluidas en él.

Como venimos analizando durante el transcurso de este ejercicio podemos observar que la entidad aplica procedimientos internos, pero no tenemos evidencia de una estandarización y documentación de los mismos, teniendo que enfocarnos en la formulación de estos procedimientos internos que serán el punto de partida para la implementación real de la organización en general.

### **DESCRIPCIÓN DE LA TABLA MODELO OPERATIVO**

En la siguiente tabla se describe la información contenida en el modelo operativo, que busca con su implementación la integración con los procesos tecnológicos de la entidad.

Tabla descripción modelo operativo

Modelo Operativo						
Capacidades			Modelo Operativo			
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento	Recursos	Roles
ID	Nombre	ID	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
#	Capacidades propias de la entidad	1	Acciones que se deben realizar por parte de la entidad	Descripción de la acción a realizar por parte de la entidad	Recursos necesarios	Responsable

A continuación en la siguiente tabla se describen una a una las actividades y tareas a adelantar por cada uno de los procesos al interior de la entidad, con el ánimo de realizar la estructuración y optimización de los procesos y los recursos con los que cuenta la entidad.

**01 MODELO OPERATIVO: GESTION ATENCION AL CIUDADANO.**

Modelo Operativo						
Capacidades			Modelo Operativo			
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento	Recursos	Roles
ID	Nombre	ID	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
C01	Gestionar la atención al ciudadano	1	Atender de manera oportuna y amable las PQRSD de los ciudadanos	Formular y adoptar a través de acto administrativo el procedimiento para recibir en la ventanilla única las PQRSD que lleguen a la entidad,	Herramienta tecnológica	Funcionario Ventanilla Unica
		2	Orientar de manera clara a los ciudadanos en caso de existir dudas en la presentación de las PQRSD	Formular y adoptar el procedimiento para brindar orientación suficiente a los ciudadanos para que las PQRSD contengan la información completa y de esta forma facilitar su trámite	Talento Humano	Funcionario Ventanilla Unica
		3	Tramitar de forma rápida las PQRSD recibidas por la entidad	Entregar de manera oportuna a la dependencia competente las	Secretaria General	Funcionario Ventanilla Unica
		4	Mantener la trazabilidad de las PQRSD al interior de la entidad	Realizar el registro respectivo de cada una de las PQRSD recibidas por cada dependencia para garantizar su trámite,	Talento Humano	Funcionario de participación
		5	Realizar seguimiento al proceso de respuesta de las PQRSD desde el interior de la entidad	Registrar la trazabilidad de las PQRSD para de esta manera garantizar su trámite oportuno y eficaz	Talento Humano	Funcionario de la Entidad
		6	Entregar dentro de los tiempos establecidos por la ley las respuestas a las PQRSD radicadas por los ciudadanos	Establecer un sistema de control de respuestas de las PQRSD, donde quede en evidencia las fechas de respuesta de cada una de las PQRSD. Tenga en cuenta que este archivo de control es para consulta de la	Talento Humano	Funcionario de la Entidad

En este modelo se describen las acciones que deben realizarse con el ánimo de realizar una estandarización de los procesos y procurar por la generación de valor desde la entidad hacia nuestros interesados en la ciudad de Bucaramanga.

**C02 GESTION DEL SOPORTE TECNICO**

C02	Gestion del	1	Recibir los requerimientos de soporte tecnico por parte de los funcionarios de la entidad	Establecer a traves de acto administrativo, el procedimiento para realizar la recepcion de solicitudes de soporte por parte de los funcionarios de la entidad	Talento Humano	Lider TI
		2	Registrar los requerimientos de Soporte tecnico formulados por los funcionarios de la entidad	Establecer y aprobar un formato para el registro y trazabilidad de las solicitudes de soporte tecnico al interior de la entidad	Lider proceso Calidad	Planeacion
		3	Definir la prioridad en la atención del soporte tecnico en la entidad	Establecer las prioridades en la atención a las solicitudes de soporte tecnico de los funcionarios de la entidad	Talento Humano	TI
		4	Registrar en un formato las atenciones brindadas a los requerimientos de soporte solicitados	Validar por parte de los funcionarios atendidos las atenciones de soporte tecnico brindadas por el area responsable	Talento Humano	TODAS

Dentro de las actividades del proceso de TI, uno de los aspectos más importantes es el soporte técnico, desde aquí podemos obtener la suficiente información técnica en las que se basarán las decisiones de los directivos de la entidad en materia de inversión en tecnología o fortalecimiento del talento humano en el área.

**C03 GESTION DE LAS COMUNICACIONES DE LA ENTIDAD.**

C03	Gestion de Comunicaciones de la entidad	1	Publicacion de comunicaicones a traves de la pagina web	Establecer el procedimiennto para la produccion y publicacion de comunicaciones a traves de la pagina web	Talento Humano - pagina web	TI
		2	Correo Electronico	Establecer una politica de manejo de contenidos y envio de correos electronicos para que gneren la atencion y la expectativa requerida en cada comunicaci3n	Talento Humano - Correo Electronico	TI
		3	Redes Sociales	Definir las competencias y responsabilidades del funcionario encargado de las comunicaciones integrandolas para integrarlas como CM de	Talento Humano	SECRETARIA GENERAL

Uno de los procesos estratégicos de mayor importancia en la entidad, se trata del proceso de comunicaciones, donde además de realizar las tareas planteadas, se debe generar un fortalecimiento en recursos y en el talento humano responsable de las comunicaciones, para generar mayor expectativa y dar a conocer las gestiones y actividades realizadas por la entidad.

**C04 GESTION FINANCIERA**

C04	Gestion Financiera	1	Expedicion de cdps	Definir y adoptar mediante acto administrativo el procedimiento para la expedición de CDPS en el area financiera de la entidad.	Talento humano - Sw GD	AREA FINANCIERA
		2	Expedicion de RP	Definir y adoptar mediante acto administrativo el procedimiento para la expedicion de RP en el area financiera de la entidad	Talento humano - Sw GD	AREA FINANCIERA
		3	realizar giros a traves de las plataformas	Establecer el procedimiento para la realizacion de los giros y transferencias en concordancia con las politicas de las entidades financieras que prestan sus servicios a la entidad	Talento humano - Sw GD	AREA FINANCIERA
		4	Recaudo de las cuotas de auditaje	Formular, adoptar e implementar el procedimiento para la recepción de las cuotas de auditaje establecidas dentro del marco legal.	Talento Humano - Bancos - Sw GD	AREA FINANCIERA
		5	Expedicion de informes de ejecucion presupuestal	Establecer el procedimiento de produccion y publicación de los informes de ejecucion presupuestal en la entidad.	Talento humano	PLANEACION

Es necesario advertir que la entidad ha avanzado en el camino de implementación de herramientas tecnológicas para automatizar los procesos en el área financiera, garantizar mayor eficiencia en el manejo de esta información y procurar por la seguridad de la información que allí se maneja

Esta observación se obtiene con la evidencia que los procesos que en el área se manejan, en su mayoría se realizan con el apoyo del software financiero GD y puede suponerse que los procesos que allí se adelantan cumplen con los estándares técnicos y legales que amerita el manejo de la información financiera de la entidad.

No obstante debemos insistir en el blindaje administrativo organizacional, donde se hace necesaria la implementación y adopción de procedimientos internos para que las actividades que se realizan al interior del área cuenten con el blindaje legal necesario al igual que la integridad de la información y la integridad jurídica de sus funcionarios.

Por las razones expuestas es necesario iniciar con la implementación de los procedimientos necesarios, que deben ir de la mano de la sinergia tecnológica para continuar avanzando por el camino de la organización interna de la entidad.

#### C05. GESTION DE SERVICIOS JUDICIALES.

C05	Gestion de Servicios Judiciales	1	Estado de las demandas judiciales en contra de la entidad	Definir y aprobar a través de acto administrativo, la periodicidad en las publicaciones del estado de los procesos judiciales en	Talento Humano	SECRETARIA JURIDICA
		2	Notificaciones judiciales a través de correo electrónico	Establecer el procedimiento de notificaciones a través de correo electrónico	Talento Humano - Correo electrónico	SECRETARIA JURIDICA

Además de lo anterior se deben sumar esfuerzos con el ánimo de realizar la integración tecnológica que permita llevar un control automatizado y digital de los expedientes que se producen en esta área, generando mayor eficiencia en la consulta por parte de servidores de la entidad, así como de los ciudadanos.

#### C06 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

C06	Gestion de Seguridad de la informacion	1	Equipos tecnologicos Servidores	Fortalecer la infraestructura de servidores de la entidad, para proporcionar mayor seguridad y estabilidad	Talento Humano - equipos tecnologicos	TI
		2	Antivirus	periodicamente las actualizaciones a los antivirus, y elevar las medidas de seguridad para de esta manera mitigar posibles riesgos de corrupcion de la informacion en la	Talento Humano - Software antivirus	TI
		3	Garantia en la seguridad de la informacion por parte del proveedor en el tema financiero y ventanilla unica	Continuar exigiendo al proveedor del software continuas actualizaciones del mismo para prevenir accesos no autorizados a la informacion de la entidad	Talento humano	TI

		4	El proveedor de internet garantiza estabilidad en el servicio	Buscar alternativas de mejora en el ancho de banda y en los servicios adquiridos por la entidad, explorando nuevas alternativas con diferentes proveedores.	Talento humano	TI
--	--	---	---	---	----------------	----

Dada la sensibilidad y gran importancia de la información que maneja la entidad, es necesario señalar que todas las acciones para el fortalecimiento de la seguridad en la información, deben ir acompañadas del componente financiero para que sin duda podamos avanzar hacia la obtención de los resultados óptimos en esta materia.

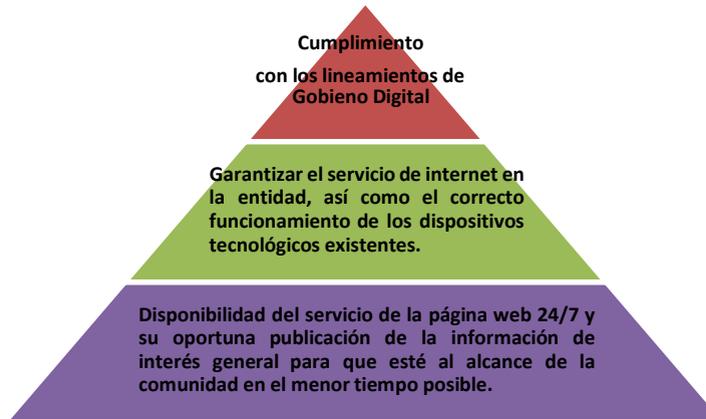
### CO7 GESTION T.I

C07	Gestion TI	1	Implementacion de nuevas plataformas tecnologicas CRM en la entidad	Explorar nuevos alcances en la implementacion del software CRM para tener un mayor alcance de atencion con nuestros interesados.	Talento Humano - proveedor - herramienta tecnologica	TI
		2	Estructurar la infraestructura de red	Definir los alcances lógicos de la estructura de red para optimizar el funcionamiento y la seguridad de la misma.	Talento humano	TI
		3	Fortalecimiento y redundancia del ancho de banda con que cuenta la entidad	Explorar la alternativa de contar con un canal de internet redundante para aplicar planes de contingencia en caso que el principal falle	Talento humano - proveedor - recurso economico	TI
		4	Buscar una solucion de telefonia IP	Explorar la implementacion de una solución de telefonía IP para la entidad.	Talento humano - proveedor - recurso economico	TI
		5	Ampliar el ancho de banda para la entidad	Buscar alternativas de mejora en el ancho de banda y en los servicios adquiridos por la entidad, explorando nuevas alternativas con diferentes proveedores.	Talento humano - proveedor.	TI

En este componente se sugiere la gestión en avance tecnológico implementado en la entidad, con el fin de optimizar y automatizar los procesos internos de la entidad y traducirlos en la tan esperada generación de valor de la entidad hacia los ciudadanos.

## 17.2. MODELO DE GESTION DE TI

### 17.2.1. PRINCIPIOS DE LA ESTRATEGIA TI



## PROYECCION DE INVERSION EN EL AREA TIC PARA LA VIGENCIA 2024

### EL SUMINISTRO DE HOSTING, CORREOS INSTITUCIONALES Y SOPORTE TECNICO PARA LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

**Valor:** \$21.905.000

**Fecha Inicio:** Enero 2024

**Fecha de Terminación:** Enero 2025

Producto	Descripción	Unidad	Valor Unidad	Valor total
<b>HOSTING</b>	Servidor Virtual Privado con Cpanel, durante 12 meses, Características técnicas: Protección Continúa de datos. Linux CentOS 7 Cpanel CPU Intel Xeon 4 CPU 11,2 GHz Puertos de 1GB Garantía hacia internet de 300 Mbps. Memoria RAM DDR3 4 GB.Espacio en disco 200 GB. Discos SSD con Raid 5.Certificado de seguridad para todos sus dominios y subdominios Transferencia ilimitada. Soporte 7X24.Copias de seguridad (Backup), soporte técnico	1		

<b>CORREOS INSTITUCIONALES</b>	50 Cuentas de correo electrónico durante doce meses: Características técnicas: Buzón por cuenta de 30 GB. Herramienta de migración automática. Webmail móvil - Acceso vía browser Reportes avanzados. (Consumo de disco, histórico de chats y logs) Sincronización con Outlook y Thunderbird. Protocolos POP3, 2 Imap, Ldap. Panel administrativo. Infraestructura en Alta Disponibilidad. File storage. Chat Corporativo interno. Filtros antispam y antivirus. Calendarios compartidos. Tareas compartidas. Notas compartidas. Auto salvado.	50		
<b>SOFTWARE ANTIVIRUS</b>	Licencias de Software Antivirus, Detección y Eliminación de Virus, troyanos, gusanos, adware, spyware, phishing, rootkits, ransomware, consola de administración.	60		
<b>Total</b>				<b>\$21.905.000</b>

## **ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE Y NECESIDAD DE MEJORAMIENTO DE LA MISMA PARA LA RED DE DATOS DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.**

### **ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE LA ENTIDAD.**

De acuerdo a las visitas realizadas a la entidad, a continuación vamos a realizar una breve descripción de la situación actual de la entidad en materia de infraestructura tecnológica.

#### **INFRAESTRUCTURA FISICA DE RED:**

Es importante señalar que la entidad cuenta con una infraestructura de red con varias fortalezas como lo son el ancho de banda y la cohesión de la red que es atribuible a que la entidad solo cuenta con una única sede física que proporciona la integración física de la red de datos, equipos de cómputo, impresoras y funcionarios.

Por otra parte encontramos puntos físicos de acceso a la red en condiciones de ser revisados, debido a los movimientos físicos realizados al interior de la entidad.

#### **INFRAESTRUCTURA LOGICA DE RED:**

El líder del proceso de TI hace grandes esfuerzos en el mantenimiento de la red lógica de datos prestando los servicios de internet, comunicaciones, impresión en red, suministro de redes inalámbricas y alojamiento de aplicativos en servidores destinados para tal propósito.

#### **EQUIPOS ACTIVOS DE RED:**

Encontramos equipos activos de red con varios años de haber sido adquiridos y que en su momento fueron esenciales en el desarrollo de la entidad, sin embargo debemos tener en

cuenta que la tecnología ha venido avanzando y que los nuevos requerimientos presentan nuevos retos tecnológicos, así mismo se debe fortalecer el acceso a través de equipos inalámbricos.

**EQUIPOS INFORMATICOS:**

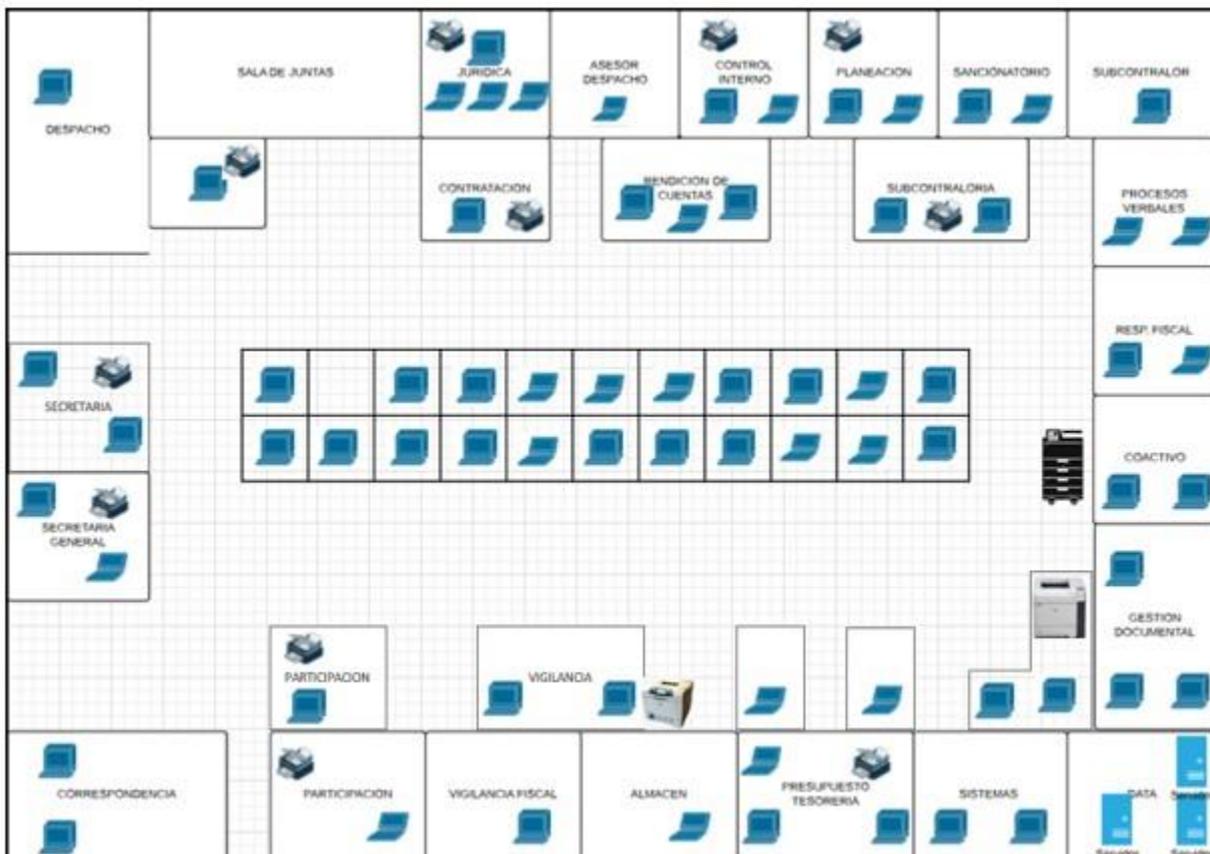
La entidad cuenta con una diversidad de equipos tecnológicos que sirven como herramienta para los procesos ofimáticos de algunos funcionarios, así mismo en algunos equipos se encuentran alojadas herramientas financieras que proporcionan el soporte a los procesos de esta área, de igual manera a través de los equipos de cómputo y contando con la red de datos, se puede acceder a los aplicativos web suministrados y soportados por las diferentes entidades para el desarrollo de los procesos como contratación, personal, financiero entre otros.

**TALENTO HUMANO:**

Los funcionarios cuentan con conocimientos ofimáticos básicos que permiten el desarrollo normal de las actividades en cada uno de los puestos de trabajo implementados en la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

A Continuación presentamos el esquema físico de la distribución de los equipos de cómputo

**ESQUEMA DE DISTRIBUCION DE EQUIPOS DE CÓMPUTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**



	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 72 de 86	Revisión 1

## **ASPECTOS TECNICOS DE FORTALECIMIENTO DEL COMPONENTE TECNOLÓGICO DE LA ENTIDAD.**

Como se ha visto, la entidad cuenta con un tendido de cable UTP CAT6 distribuido por los diferentes sectores físicos de la entidad, encontrando que físicamente aún se encuentra en buenas condiciones.

La entidad funciona con los servicios básicos como son Internet y servicios de impresión y comunicación con una infraestructura de red que entraremos a evaluar posteriormente.

No obstante debido a los cambios y avances en el tema tecnológico, de infraestructura de red y desarrollo de nuevas aplicaciones, además de la exigencia gubernativa para migrar a nuevos procesos y procedimientos que se integren directamente con estos avances en tecnología, es necesario indicar que en la situación actual la infraestructura tecnológica de la entidad necesita una revisión y actualización en la mayoría de su estructura.

Las anteriores afirmaciones se sustentan en la necesidad de implementar nuevos aplicativos y nuevas soluciones de software y hardware, que permitirán la integración de los procesos y procedimientos para obtener como resultado final la total integración de los procesos internos de la Contraloría de Bucaramanga y de esta manera poder ofrecerlos a los ciudadanos de Bucaramanga y entidades interesadas, logrando así el objetivo principal de la premisa de transparencia y acceso a la información en las entidades públicas.

Así es que a continuación se presenta la solución resultante de las visitas y entrevistas realizadas a los funcionarios de la entidad donde se plantea la necesidad de realizar una inversión tecnológica en estos aspectos para que la entidad pueda enfrentar adecuadamente los retos de Innovación en TI que exige la entidad y el actual momento por el que atraviesa el país en esta materia.

### **INFRAESTRUCTURA DE RED**

Para un mejor desempeño de los equipos, software y procesos integrados en la Contraloría de Bucaramanga, se plantea la siguiente necesidad, como avance en la modernización de la infraestructura actual

#### **DISEÑO DE LA TOPOLOGÍA FÍSICA:**

Se hace necesaria la revisión y el diseño de la topología física de red donde debemos identificar los aspectos sensibles que haya que mejorar para tener un mejor rendimiento de la red de datos en general, para este propósito se debe hacer una revisión punto por punto de la red física de datos y de esta manera comprobar su funcionamiento.

Realizar las respectivas reparaciones y reemplazos de cableado y / o tomas de datos o eléctricas en caso que haya que hacerlos.

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 73 de 86	Revisión 1

**IDENTIFICACION:** Luego de realizar la revisión planteada, procedemos a identificar la totalidad de los puntos de datos, que no es otra cosa que la ubicación física de cada uno de los puntos existentes en la entidad.

**ROTULACION:** En la rotulación vamos a señalar cada uno de los puntos para poder identificarlos geográficamente dentro del esquema de red que resultará al final del ejercicio.

**CERTIFICACION:** Este procedimiento se hace con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de todos los puntos y consiste en la realización de una prueba de comunicaciones entre cada uno de los puntos y el o los equipos activos de red, establecidos para la administración de red.

**IDENTIFICACION DE PUNTOS EN DISEÑO ARQUITECTONICO:** Realizar el esquema gráfico (plano) donde se puedan identificar la ubicación de cada uno de los puntos de red.

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO RACK DE COMUNICACIONES:** Revisar y realizar la organización y el peinado del rack de comunicaciones para obtener una mejor organización del espacio físico donde están instalados los equipos de red.

## **DISEÑO DEL ESQUEMA LOGICO DE RED**

De igual forma se hace necesaria la estructuración lógica de la red, que servirá como punto de apoyo para una administración de red más eficiente y con mejor servicio a los usuarios, así mismo servirá como plataforma para la implementación y administración de los aplicativos necesarios que a su vez servirán a la Contraloría como medio para cumplir los objetivos y metas establecidos y exigidos por las diferentes entidades que buscan la modernización de los servicios, procesos y procedimientos al interior de las entidades públicas.

En este sentido a continuación tratamos los aspectos requeridos por la entidad para abordar este tema.

## **DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN NUEVO ESQUEMA DE DIRECCIONAMIENTO IP**

Este diseño contempla el direccionamiento IP que servirá posteriormente para hacer una segmentación de red que tendrá como fin definitivo la organización de la red y la prestación de los servicios requeridos por los usuarios.

## **DISEÑO Y DOCUMENTACION DE NUEVO ESQUEMA DE SUBREDES**

En esta etapa se contempla la necesidad de establecer el nuevo esquema de subredes que servirá para procurar por fortalecer los aspectos de seguridad de la información, acceso y consulta de información, bajo las políticas establecidas por los administradores.

## **PROPUESTA DE EQUIPOS ACTIVOS DE RED PARA IMPLEMENTACION DEL NUEVO ESQUEMA.**

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 74 de 86	Revisión 1

En esta etapa se debe presentar la relación puntual de equipos necesarios para la implementación del nuevo esquema de red, que se ha contemplado en los anteriores aspectos.

Es muy importante aclarar que la identificación de los equipos de red debe producirse y adquirirse en un tiempo no mayor a 2 meses, entendiendo las variabilidades de precio y de

Configuraciones técnicas de cada uno de los equipos.

En esta etapa se debe validar la viabilidad de la implementación del nuevo diseño de red en los equipos existentes actualmente en la entidad.

### **SERVICIO DE INTERNET**

Dadas las exigencias tecnológicas de ancho de banda, nuevas aplicaciones, demanda de servicio, y acceso e implementación de nuevas tecnologías, es importante que la entidad tenga en cuenta la optimización del servicio de entrada y salida de datos (INTERNET), para poner a punto a la entidad con los nuevos retos que demandan estas nuevas tecnologías.

Por lo anterior y luego de realizar una revisión con los encargados del Área de Sistemas y TI de la entidad, se pudo concluir que la entidad debe ampliar el servicio de ancho de banda, bien sea para ampliarlo con el mismo proveedor o para buscar una alternativa de mayor capacidad tecnológica con otro proveedor del mercado.

La ampliación del ancho de banda, debe estar enfocada en la capacidad de transmisión de datos y la posibilidad de canales redundantes que permitan establecer contingencias en caso de cortes en el servicio o de acontecimientos climáticos o eventos naturales incontrolables de los que no estamos exentos, de esta manera podrán realizarse planes de contingencia más efectivos y con mayor precisión para garantizar la salvaguarda de la información y además el normal funcionamiento de los procesos y procedimientos automatizados y digitales con los que cuenta la entidad.

### **SEGURIDAD DE LA INFORMACION A TRAVES DE LA RED**

Se hace necesaria la implementación de medidas de seguridad informática con el propósito de salvaguardar la información de la entidad como elemento de valor de la misma ante incursiones y acceso no permitidos a la información de la misma, para esto se sugiere la implementación de un firewall en la entidad, que servirá para realizar los filtros necesarios al canal de comunicaciones externo y de esta manera controlar el flujo de datos.

### **POLITICAS DE RED**

Se deben establecer políticas de red encaminadas al acceso a los servicios de la entidad, así como a la organización de la misma y a la salvaguarda de los datos de la Contraloría, pero es prudente enfatizar que esto solo podrá realizarse eficazmente en la medida que se cuente con las herramientas suficientes y necesarias para el desarrollo de esta actividad.

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>		DOC-CO-002
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>		Página 75 de 86      Revisión 1

La premisa de la integración tecnológica en conjunto con los procesos de la entidad, solo puede realizarse con un compromiso de la totalidad de los procesos de la entidad y el compromiso de la alta dirección para poder obtener el mejor de los resultados.

## **CONCLUSIONES**

Se hace necesario anotar que el presente plan obedece a la evidencia de las condiciones actuales de la entidad obtenidas en entrevistas a los funcionarios pertinentes y a visitas realizadas a la entidad donde se evidencian y se registran los indicadores evidenciados, utilizando la herramienta suministrada por el Mintic para la el diagnóstico y elaboración del PETI para las entidades del estado.

Cabe anotar que se hace indispensable la realización y el seguimiento a las actividades planteadas en el presente plan haciendo énfasis en las recomendaciones realizadas en el plan operativo que determina el camino a seguir para avanzar en la obtención de los objetivos planteados por la entidad, alineados con los planes estratégicos diseñados desde las entidades del orden nacional y territorial.

Así mismo el presente plan es susceptible a modificaciones, dentro de los parámetros de seguimiento, control y planeación estratégica de la entidad y servirá como instrumento indispensable para la toma de decisiones por parte de los directivos de la Contraloría Municipal del Bucaramanga.

Las modificaciones a que haya lugar deberán realizarse con la aprobación del comité del PETI y deberán registrarse en la tabla controles documentales para establecer la trazabilidad de las mismas, modificaciones como actualizaciones, contando con el presente documento como la hoja de ruta de la entidad.

Los actos administrativos que lo adopten, lo modifiquen o lo actualicen se comunicarán a todos los funcionarios de la entidad para su pleno conocimiento y aplicación.

Así mismo debemos insistir nuevamente que la entidad debe procurar por el desarrollo interno de procedimientos, donde se involucre de manera activa al área TI, para que haya mayor eficiencia en los procesos y mayor efectividad e impacto en los ciudadanos.

## **PLAN DE COMUNICACIONES EXTERNAS E INTERNAS**

### **INTRODUCCION**

La Contraloría municipal de Bucaramanga, a través de sus diferentes programas y garantizar cada día el logro de la Misión, el ejercicio del Control en la inversión de los recursos públicos y el cumplimiento de los objetivos

institucionales. Como elemento clave en la Corporación se encuentra el proceso de COMUNICACIÓN PÚBLICA, el cual tiene carácter estratégico puesto que tiene la responsabilidad de definir, orientar, socializar y hacer cumplir las políticas de comunicación en toda la entidad. La apropiación de esta política de comunicación pública permitirá un buen resultado del trabajo en equipo, la articulación funcional y la construcción de una identidad corporativa que contribuya al fortalecimiento de la cultura organizacional y a la interacción entre los diferentes públicos

En el presente documento se desarrolla el Plan de Comunicaciones adoptado por la Contraloría Municipal de Bucaramanga, mediante el cual se busca fortalecer la comunicación organizacional interna y externa, así como garantizar la producción, circulación y socialización de la información como entidad del Estado hacia sus diferentes grupos de interés y de esta manera enriquecer los procesos de Rendición de Cuentas a la comunidad.

## **OBJETIVO PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Diseñar un plan de comunicación interno y externo, apoyándose en la lógica informativa y comunicativa, para posicionar la imagen de la Contraloría Municipal de Bucaramanga y facilitar la comunicación entre los colaboradores, las partes interesadas y la comunidad.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Fortalecer los procesos comunicativos internos de la Contraloría Municipal.

Realizar acciones comunicativas con el fin de posicionar y visibilizar a la entidad en la ciudad de Bucaramanga.

## **ALCANCE**

Las directrices definidas en este plan aplican para todos los funcionarios y contratistas de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

## **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**CANAL DE COMUNICACIÓN:** Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo.

**CLIENTES, USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS:** Son las partes interesadas, con las cuales se establece un flujo de comunicación que aplica para todos los procesos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga. Entre estos se incluyen.

- ✓ Alcalde Municipal
- ✓ Entes Descentralizados
- ✓ Población beneficiaria
- ✓ Entes de control
- ✓ Servidores públicos Contraloría
- ✓ Gremios
- ✓ Academia y medios de comunicación
- ✓ Población general

**COMUNICACIÓN:** Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

**EMISOR:** Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

**INFORMACIÓN:** Hace referencia a un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA:** “Es el conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la Corporación y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar del Concejo Municipal.”<sup>1</sup>

## **OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

- ⇒ Establecer una relación fluida entre empleados y contratistas con la entidad, por medio de canales adecuados entre todos los niveles del Concejo.
- ⇒ Facilitar la circulación e intercambio de información entre todos los niveles de la Corporación, permitiendo, así, un funcionamiento más ágil y dinámico de las diferentes áreas, y una mejor coordinación entre ellas.
- ⇒ Motivar y dinamizar la labor de los miembros de la Contraloría, contribuyendo a  
crear un clima de trabajo agradable, que redunde en una mejor calidad del trabajo y en la mejora de la productividad y competitividad de la entidad.
- ⇒ Obtener la aceptación y la integración de los empleados a la filosofía, a los valores y a los fines globales de la Corporación.

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-CO-002</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 78 de 86	Revisión 1

## **OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA**

- ⇒ Fortalecer la imagen de la Contraloría Municipal de Bucaramanga y reforzar sus señas de identidad: calidad, prestigio y servicio.
- ⇒ Coordinar de manera efectiva todos los canales de comunicación externa de la Contraloría de Bucaramanga.
- ⇒ Conseguir un mejor aprovechamiento y optimización de las nuevas tecnologías en la comunicación., empleando herramientas sociales y los recursos propios de la WEB.
- ⇒ Establecer un canal efectivo, directo y bidireccional con la ciudadanía en general y con los miembros de la Administración central y entes descentralizados en particular.
- ⇒ Conseguir una mayor implicación de los ciudadanos en las acciones comunicativas de la Contraloría.

## **POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

La Oficina de Comunicación y Prensa, los voceros y todos aquellos funcionarios de la Contraloría Municipal, que tienen comunicación oral o escrita con los medios de comunicación o con la comunidad en general, deben transmitir mensajes claros, acordes con los lineamientos y los objetivos planteados en el Plan Estratégico Corporativo, la misión y la visión de la entidad. Además, con el propósito de garantizar el logro de los fines misionales y la transparencia de su gestión, la comunicación en la Contraloría Municipal de Bucaramanga, tendrá carácter estratégico y estará orientada a fortalecer la participación ciudadana y la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y la visibilidad. Para ello, las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos de comunicación y el presente Plan de Comunicaciones.

### **Política de dirección**

“La información es un bien colectivo”: Siendo la información un bien colectivo, indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, La Contraloría fomentará su producción y circulación fluida en todos los niveles, mediante la ejecución de un programa que garantice su adecuada socialización y retroalimentación. La imagen corporativa debe posicionarse con pulcritud y respeto por la misma, sin manipulaciones. Con el fin de erradicar el rumor

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-CO-002</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 79 de 86	Revisión 1

y la distorsión de la información, La Contraloría de Bucaramanga dispondrá de los medios y espacios para difundir oficialmente y de manera oportuna la información que se genere en las diferentes instancias y niveles de la entidad. En la Contraloría de Bucaramanga se fortalecerá el trabajo en equipo a través de un adecuado manejo de los recursos y métodos, y una clara definición de directrices, con lo cual se favorecerá la producción del conocimiento asociado al cumplimiento de la misión.

## **USOS Y ALCANCES**

Se debe aplicar en todas las situaciones (discursos, entrevistas, cartas, planes, programas, proyectos, presentaciones, comunicados de prensa, materiales promocionales, entre otros. Todos los voceros autorizados de la Contraloría deben conocer el mensaje central del Concejo y aplicarlo en sus diferentes intervenciones. Se recomienda que todos los funcionarios y contratistas conozcan el mensaje central, con el objetivo de que haya una comunicación interna coherente con el enfoque de la entidad

## **IMAGEN CORPORATIVA O INSTITUCIONAL**

La imagen corporativa de la Contraloría es un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento. Es la personalidad de la entidad, lo que la simboliza, por ese motivo dicha imagen tiene que estar impresa en todas las piezas que involucren a la entidad y en todos los escenarios en donde ésta se haga presente, con el objetivo de posicionarla ante la opinión pública. La imagen de la entidad tiene una gran influencia en el éxito que ésta pueda alcanzar.

## **EL CARÁCTER DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

La comunicación organizacional en la Contraloría de Bucaramanga estará caracterizada por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración de los servidores públicos, sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura institucional.

Para ello la Corporación normalizará y estandarizará un proceso de comunicación corporativa que defina la operatividad de los objetivos y propósitos comunes a todos los funcionarios. Todos los funcionarios de la entidad conocerán, compartirán, participarán y contribuirán a la toma de las decisiones estratégicas de la organización, a través de la comunicación organizacional como instrumento de enlace fluido y

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 80 de 86	Revisión 1

permanente. El adecuado manejo de la identidad corporativa y de la filosofía de la organización, serán el fundamento a través del cual la Contraloría de Bucaramanga fortalecerá el sentido de pertenencia entre los funcionarios, beneficiando a su vez el clima organizacional y el cumplimiento de nuestra misión. Todos los funcionarios participarán en forma permanente, en el proceso de retroalimentación de la filosofía organizacional, a través de los diferentes medios y espacios dispuestos por la entidad (grupos primarios, mesas de trabajo, plan de medios, correo electrónico, entre otros)

## **Apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía**

La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento de la administración de la entidad como un servicio hacia la ciudadanía y en el ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos, a través de la pedagogía ciudadana, rendición de cuentas e informe de gestión a la sociedad y la interacción permanente con otras entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil, con el propósito de generar credibilidad y confianza en el cumplimiento de la misión institucional. En la Contraloría de Bucaramanga, la rendición de cuentas o informe de gestión, a la sociedad estará enmarcada en el sano propósito de la transparencia y la publicidad de los actos del administrador público.

## **Vocerías institucionales**

La Contraloría de Bucaramanga tendrá como voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios y ante los diferentes auditorios y escenarios, a la cabeza visible de la entidad como legitimadora oficial de la información y las noticias generadas en la organización o en quien el jefe del órgano de control delegue.

Todo pronunciamiento o intervención de origen institucional deberá ser consecuente con la filosofía de la organización donde se reflejen los valores, los principios, la misión y el carácter proactivo de la entidad, citando las fuentes que originan la información, cuando ello fuere necesario.

## **Relaciones con los medios de comunicación**

La relación de la Contraloría con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad, libertad y publicidad, mediante la convocatoria permanente a ruedas de prensa, emisión de boletines de prensa, conversatorios, y la presencia de la organización en los

	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 81 de 86	Revisión 1

medios a través de mensajes de pedagogía ciudadana. La Oficina Comunicación y Prensa será el puente que une a la entidad con los medios masivos de comunicación y para la divulgación de la información institucional. La Oficina de Comunicación y Prensa editará todo tipo de información, como informes especiales, documentos técnicos, textos, boletines de prensa, comunicados, avisos de prensa, mensajes para campañas, etc., de carácter oficial para ser entregada a los medios de comunicación.

## **Interacción informativa con los organismos de control**

La interacción informativa de la Contraloría de Bucaramanga con los organismos de control (Auditoría General de la República, Procuraduría, Personería o Contraloría General del Departamento, Contraloría General de la Republica, Fiscalía) estará enmarcada por el respeto y por el principio de separación e independencia de las Ramas del Poder Público, mediante la entrega oportuna de la información de su competencia, y la contribución al ejercicio de las funciones propias de su naturaleza de control. Conforme al principio de separación de poderes e independencia de las Ramas del Poder Público en Colombia, la Contraloría garantizará el suministro oportuno de la información a los organismos de control competentes, para el trámite al que haya lugar. Lineamientos de política: la interrelación de la Contraloría de Bucaramanga con los organismos de control se fundamentará en la oportunidad, la celeridad, la transparencia y la autonomía.

La comunicación con usuarios y partes interesadas se debe realizar de acuerdo con lo establecido en el documento matriz de Comunicación de Procesos. Además, se busca mantener los canales existentes de información y dado el caso crear unos nuevos para que exista un buen flujo comunicacional entre los colaboradores de la corporación.

### **Estrategia 1. Asesoría en imagen corporativa:**

1. Elaborar o actualizar la imagen corporativa en los manuales e instructivos que permitan conocer las funciones de las dependencias de la Contraloría.
2. Fortalecer los canales e instrumentos que brinden comunicación oficial: Permitirá que tanto indicaciones laborales, como hechos noticiosos sean conocidos por miembros de la entidad.
3. Reconocimientos laborales.

### **Actividades Estrategia No. 1**

1. Vídeo (Jingle) institucional:

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 82 de 86	Revisión 1

Actualizar y dinamizar el jingle de la Contraloría

Crear el manual de comunicaciones de la entidad: Con el fin de consignar las diferentes estrategias a utilizar en la Contraloría para el mejoramiento y fortalecimiento de los procesos de comunicación internos y externos de la entidad. En él encontrarán la estrategia, el objetivo, el público al que va dirigido, la metodología y la periodicidad, cuando aplique. Así mismo, estarán consignadas algunas consideraciones generales frente al amplio universo de las comunicaciones y la manera de aplicarlas en el Concejo.

## **Estrategia No. 2. Medios de información**

**BOLETÍN INFORMATIVO** Mediante este boletín se continuará comunicando los hechos noticiosos de la entidad, entre quienes laboran en la misma.

**CARTELERA INFORMATIVA**: Se continuará informando mediante la cartelera principal con el diseño de banners que permitan una fácil comprensión. A través este medio físico se ubicará la información destacada de la entidad, a fin de permitir que las personas que no tengan acceso a los medios de difusión mencionados con anterioridad puedan acceder a la información oficial sin limitación alguna. La cartelera se actualizará continuamente con la información que produzca la entidad.

## **Estrategia No. 3 Conmemoración Fechas Especiales**

**Apoyo en diseño de tarjetas y actividades**: Con base a las fechas especiales que existen en nuestro país, se propone trabajar de la mano con el área de talento humano, en el diseño de tarjetas para los colaboradores del Concejo Municipal en días como el de la Secretaría, día de la Madre, entre otros.

## **COMUNICACIÓN EXTERNA**

Propendiendo a que aquella función de comunicación sea un hecho, y que exista una retroalimentación, se propone tener interacción continua o semanal con el público externo de la entidad.

### **Estrategia 1.**

**DIFUSIÓN EXTERNA**: Para la divulgación de la información y posicionamiento de la Contraloría de Bucaramanga, se deben emplear medios que permitan transmitir los mensajes deseados a la ciudadanía.

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 83 de 86	Revisión 1

**CREACIÓN DE VÍNCULOS:** Para pasar de la función de información a comunicación es necesario la creación de vínculos entre los ciudadanos y la entidad. Esto permitirá que poco a poco la imagen de la entidad se vaya fortaleciendo.

**ACTIVIDADES ESTRATEGIA No. 1.**

**PÁGINA WEB:** A través de este medio se comunicarán los actos administrativos, estados financieros, eventos, noticias, resultados de licitaciones y convocatorias de la entidad, además de información de carácter educativo, mensajes a la comunidad y partes interesadas.

**CORREO ELECTRÓNICO:** Preferiblemente debe emplearse comunicación directa. Cuando no sea posible, debe hacerse uso de este medio, retroalimentándose en forma directa de quien se le ha enviado el mensaje, con el fin de garantizar una comunicación eficaz. Se hará uso de este medio de comunicación para el envío de boletines informativos de la corporación a periodistas y medios de comunicación de la ciudad de Bucaramanga.

**REDES SOCIALES:** Con el fin de informar en tiempo real los hechos de la corporación y teniendo en cuenta el auge de las redes sociales en este tiempo, se propone el uso de las plataformas sociales de Facebook, con la función de Fan Page y de Twitter. La comunicación a través de estas plataformas debe ser recíproca y deberá atender a las solicitudes, inquietudes y sugerencias de la ciudadanía. Además, se propone el uso de diseños y vídeos interactivos para la presentación de la información, según sea necesario. También se hará uso de diseños para las fechas especiales en donde se destaque a diferentes públicos, etnias o poblaciones. Asimismo, con el fin de establecer un orden en la manera de publicar, se propone la creación de un manual en redes sociales, en donde se colocarán las etiquetas que se usarán a la hora de cada publicación.

necesario, a fin de que la entidad informe los hechos noticiosos o de interés a la ciudadanía.. . Informe de gestión: Con el fin de dar a conocer la labor que realiza la Contraloría de Bucaramanga, se propone presentar a través de redes sociales, medios de comunicación y documentos impresos el informe de gestión.

### MATRIZ DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA

TIPO DE INFORMACIÓN	TEM A DE COMUNICACIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	RESPONSABLE DE SUMINISTRARLA	MEDIO DE DIVULGACIÓN	PERIODICIDAD DE DIVULGACIÓN
ESTRATÉGICA	Plan Estratégico Institucional	Funcionarios Contratistas Autoridades Competentes Ciudadanía	Comite Institucional de Gestión y Desempeño	OFICIOS CORREO ELECTRÓNICO PÁGINA WEB	ANUAL
	Planes de Acción por procesos e Institucional		Comite Institucional de Gestión y Desempeño	OFICIOS CORREO ELECTRÓNICO PÁGINA WEB	ANUAL
	Planes de Mejoramiento	Funcionarios Contratistas Autoridades Competentes	OFICINA DE CONTROL INTERNO	OFICIOS CORREO ELECTRÓNICO PÁGINA WEB	CUANDO SE PRESENTE
	Mapa de Riesgos institucional y por procesos		OFICINA PLANEACIÓN	OFICIOS CORREO ELECTRÓNICO PÁGINA WEB	SEMESTRAL
	Informe de rendición de cuentas	Ciudadanía	OFICINA DE PLANEACIÓN	OFICIOS CORREO ELECTRÓNICO PÁGINA WEB GRUPOS PRIMARIOS OTROS	ANUAL
	Direccionamiento de la Gestión	Funcionarios Contratistas	OFICINA DE PLANEACIÓN	GRUPOS PRIMARIOS CIUDADANÍA	ANUAL
MISIONAL	Normativa de regulación y supervisión, actos administrativos y conceptos	Funcionarios Contratistas Entes de Control Administración Municipal Entes Descentralizados Grupos de Interés Ciudadanía	Líderes de los procesos Mesa Directiva Plenaria del Concejo	Correo Electrónico Página Web Gaceta	PERMANENTEMENTE
	Informes Control Político			Correo Electrónico Página Web Oficio Gaceta	
	Informes Control Administrativo de los Recursos		Líderes de los procesos Mesa Directiva Plenaria del Concejo Ciudadanía Grupos de Interés	Correo Electrónico Página Web Oficios Gaceta	PERMANENTEMENTE
	Informes Cabildos Abiertos				
	Normativa General (Resoluciones, circulares)	Funcionarios Contratistas Líderes de los Procesos Ciudadanía	Líder Oficina de Planeación	Correo Electrónico Página Web Oficios Gaceta	PERMANENTEMENTE
	Trámites ciudadanos				
	Contratación				

DE APOYO	Plan Institucional de Capacitación y Actividades Relacionadas	Funcionarios Líderes de los Procesos	Líder oficina Asuntos Legales y Talento Humano Director Administrativo y Financiero	Correo Electrónico Página Web Oficios Gaceta Boletines informativos Cartelera	ANUAL
	Plan de Bienestar y Estímulos y Actividades relacionadas	Funcionarios Líderes de los proceso	Líder oficina Asuntos legales y Talento Humano Director Administrativo y Financiero		ANUAL
	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y Actividades relacionadas	Funcionarios Líderes de los Procesos ARL	Líder Oficina Asuntos Legales y Talento Humano Director Administrativo y financiero		SEMESTRAL
	Plan Anual de Adquisiciones	Funcionarios Proveedores	Director Administrativo y Financiero		TRIMESTRAL
	Hojas de Vida	Funcionarios Contratistas	Líder Asuntos Legales y Talento Humano		SEMESTRAL
	Organigrama	Funcionarios Ciudadanía	Líder Oficina Planeación		ANUAL
	Directorio de Funcionarios	Ciudadanía	<b>Secretaria General</b>		ANUAL
	Cumpleaños	Funcionarios Contratistas	Líderes de los Procesos		BIMESTRAL
INFORMES PERIÓDICOS	Informe de Gestión Anual	Ciudadanía Contraloría	Líder Oficina de Planeación	Informe Página Web Correo Electrónico Boletín Gaceta	ANUAL
	Informe de Rendición de Cuentas	Ciudadanía Contraloría	Líder Oficina de Planeación	Informe Página Web Correo Electrónico Boletín Gaceta	ANUAL
	Informe de Ejecución Presupuestal	Contaduría General de la Nación y de Caldas Contraloría	<b>Secretaria General</b>	Ejecución Presupuestal Página Web	TRIMESTRAL
	Estados Contables	Contaduría General de la Nación y de Caldas Contraloría	Contador Público	EE FF Página Web	TRIMESTRAL
	Informes de Control Interno	Entes de Control	Líder Sistema de Control Interno	Informes Correo Electrónico Boletines Cartelera	SEGÚN SE REQUIERA Y FECHAS OFICIALES
DE DIVULGACIÓN	Comunicados Publicaciones Varias	Funcionarios Contratistas Ciudadanía Medios de Comunicación Grupos de Interés Entes de Control Administración Municipal	Líderes de los procesos	Página Web Correo Electrónico Carteleras Otros medios disponibles Redes Sociales Eventos	PERMANENTEMENTE SEGÚN SE REQUIERA
	Artículos				
	Informes Respuestas a Solicitudes periodísticas o afines				
	Videos Institucionales				

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página <b>86</b> de <b>86</b>	Revisión 1

## CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	PERIODO DE EJECUCIÓN
Actualización Socialización Plan PETI	I TRIMESTRE
Formulación y actualización de proyectos 2024	II TRIMESTRE
Actualización de políticas y plan (si llegase a requerirse) de acuerdo a la normatividad Vigente para la fecha.	III y IV TRIMESTRE
Seguimiento y Control	MENSUAL

El presente documento del PLAN DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES MODIFICADO es SOCIALIZADO y APROBADO, mediante Acta No. 11 de Octubre 23 de 2023 en Comité Institucional de Gestión y Desempeño