

# ALCALDÍA DE PEREIRA

## PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - PETI

### POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL ARQUITECTURA TI DOMINIO ESTRATEGIA DE TI 2022

## FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

DEPENDENCIA	CATEGORIA	COMPONENTE	HABILITADOR TRANSVERSAL
Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Documento Técnico, Implementación del Dominio de Estrategia de T.I. de la Política de Gobierno Digital.	TIC PARA EL ESTADO	ARQUITECTURA T. I

Formato	Lenguaje	Versión	Estado
PDF - DOC	Español	4.0	Aprobado

DOMINIO	TITULO
Estrategia de T.I.	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones PETIC
AUTOR	REVISÓ
<p>Ingeniero Andrés Julián Grajales Marín Contratista Prestación de Servicios Profesionales Especializados.</p> <p>Magister Carlos Mario Arteaga Pacheco Contratista Prestación de Servicios Profesionales Especializados</p>	<p>Carlos Andrés Álvarez Palomino Director Operativo de Información y Servicios Digitales</p>
HERRAMIENTAS	G.ES.06 Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI. Octubre de 2019
PALABRAS CLAVES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones</li> <li>Gobierno Digital</li> <li>Arquitectura Empresarial AE</li> <li>Modelo Arquitectura TI IT4+</li> </ul>

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	6
1. OBJETIVOS .....	8
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	10
3. MARCO NORMATIVO.....	11
4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS.....	16
5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	18
5.1 Estrategia de TI.....	18
5.2 Uso y apropiación de la tecnología.....	35
5.3 Sistemas de información .....	35
5.4 Servicios tecnológicos.....	39
5.5 Gestión de información.....	48
5.6 Gobierno de TI .....	52
5.7 Análisis financiero.....	66
6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO.....	67
6.1 Modelo operativo .....	67
6.2 Necesidades de información .....	73
6.3 Alineación de TI con los procesos .....	78
7. MODELO DE GESTIÓN DE TI .....	83
7.1 Estrategia de TI.....	83
7.1.1 Definición de los objetivos estratégicos.....	83
7.1.2 Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial .....	84
7.1.3 Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución pública	86

<b>7.2</b>	<b>Gobierno de TI</b>	<b>87</b>
7.2.1	Cadena de valor de TI	87
7.2.2	Indicadores y Riesgos	88
7.2.3	Plan de implementación de procesos	91
7.2.4	Estructura organizacional de TI	93
<b>7.3</b>	<b>Gestión de información</b>	<b>95</b>
7.3.1	Herramientas de análisis	95
7.3.2	Arquitectura de Información	96
<b>7.4</b>	<b>Sistemas de información</b>	<b>96</b>
7.4.1	Arquitectura de sistemas de información	96
7.4.2	Implementación de sistemas de información	98
7.4.3	Servicios de soporte técnico	99
<b>7.5</b>	<b>Modelo de gestión de servicios tecnológicos</b>	<b>100</b>
7.5.1	Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC	100
7.5.2	Infraestructura	101
7.5.3	Conectividad	102
7.5.4	Servicios de operación	102
7.5.5	Mesa de servicios	103
7.5.6	Procedimientos de gestión	103
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA LAS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES		106
<b>7.6</b>	<b>Uso y apropiación</b>	<b>107</b>
	Formación y capacitación	108
<b>8.</b>	<b>MODELO DE PLANEACIÓN</b>	<b>109</b>
8.1	Lineamiento y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC	109
8.2	Estructura de actividades estratégicas	110

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

<b>8.3</b>	<b>Plan maestro o Mapa de ruta .....</b>	<b>116</b>
<b>8.4</b>	<b>Proyección de presupuesto área de TI .....</b>	<b>120</b>
<b>8.5</b>	<b>Plan de intervención sistemas de información .....</b>	<b>122</b>
<b>8.6</b>	<b>Plan de proyectos de servicios tecnológicos.....</b>	<b>123</b>
<b>8.7</b>	<b>Plan de proyecto de inversión .....</b>	<b>127</b>
<b>9.</b>	<b>PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI.....</b>	<b>129</b>
<b>10.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>130</b>
<b>11.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>131</b>

## INTRODUCCIÓN

El Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto por Colombia pacto por la Equidad”, establece la importancia de las tecnologías de la información y comunicaciones como fuente y pilar para el desarrollo de las regiones de Colombia, para ello, el Plan TIC 2019 – 2022 “El futuro digital es de todos”, establece cuales son las directrices y lineamientos que las entidades públicas deben tener en cuenta para el desarrollo y fortalecimiento institucional de las TIC.

El Decreto 1008 de 2018, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar las entidades en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, así mismo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial V 2.0 es uno de los pilares de este habilitador.

El área de TI de la entidad, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información (2020 -2024), tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información está alineado con la estrategia Nacional, territorial e Institucional, el documento contempla los resúmenes a alto nivel del Análisis de la situación actual, la arquitectura actual de gestión de TI, la arquitectura destino de gestión de TI, Brechas, Marco Normativo. Por último, se establece las iniciativas

estratégicas de TI, el portafolio de proyectos y su hoja de ruta a corto, mediano y largo plazo.

La estructuración y la puesta en ejecución del PETI cuenta con importantes beneficios estratégicos y tácticos para la entidad:

- Apoyar la transformación digital de la entidad por intermedio de un portafolio de proyectos que estén alineados con los objetivos y metas de la alta gerencia, de tal manera que apalanquen y ayuden a la entidad alcanzar las metas de su estrategia en el corto, mediano y largo Plazo.
- Fortalecer las capacidades de la Oficina de Sistemas y la tecnología para apoyar la estrategia y modelo operativo de la entidad
- Identificar herramientas que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones y permitan el desarrollo y mejoramiento de la entidad.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar Tecnología disruptiva para apoyar la gestión institucional.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información busca entonces recopilar el sentir de la entidad, identificar las oportunidades de la Oficina de Sistemas y finalmente proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

Es así como el presente documento, denominado “PETI” se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, sus guías y plantillas y funge como uno de los artefactos o productos definidos para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta la *Alcaldía de Pereira* en el marco del cumplimiento de la Política de Gobierno Digital.

## 1. OBJETIVOS

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de la Alcaldía de Pereira representa el norte a seguir por la entidad durante el periodo 2020 – 2024 y recoge las preocupaciones y oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital.

### Objetivos Específicos del PETIC

- Asegurar la alineación estratégica de la gestión de tecnología y de sistemas de información con la estrategia organizacional de la Alcaldía de Pereira.
- Definir una cadena de valor que facilite la consolidación y proporcione el valor estratégico a la gestión de TIC en la Alcaldía de Pereira.
- Reducción de riesgos operativos de la Alcaldía de Pereira mediante la aplicación de las TIC.
- Construir un proyecto estructurado y acorde a las necesidades de información, gestión y control de la Alcaldía de Pereira.
- Aumentar la confianza para la toma de decisiones sobre el desarrollo de proyectos de TIC en la Alcaldía de Pereira.

### El PETIC permite:

Consolidar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC al interior de la Alcaldía de Pereira, desarrollando las actividades necesarias para garantizar su existencia, monitoreo, seguimiento, verificación y mejora continua.



Estructurar la gestión entre los diferentes actores del municipio, entidades regionales y nacionales, con el fin de utilizar las TIC para mejorar la capacidad de respuesta en el municipio y dar cumplimiento al Plan de Desarrollo Municipal.

Fortalecer la estrategia de construcción y difusión de los servicios digitales ofrecidos a los ciudadanos.

### **El PETIC requiere:**

- El PETIC contiene la proyección de la Estrategia TIC para los próximos 4 años, y deberá ser actualizado anualmente a razón de los cambios de la Estrategia del Sector, la Alcaldía y la evolución y tendencias de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Que la Alcaldía de Pereira realice el seguimiento a la ejecución de proyectos definidos en el PETIC.

## **2. ALCANCE DEL DOCUMENTO**

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) aborda las fases propuesta en la guía para la construcción del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v2) comprender, analizar, construir y presentar, con el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios definidos en el modelo de gestión Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad.

El PETI incluye El Entendimiento estratégico, la Situación actual y objetivo de la gestión de TI, la identificación de brechas y definición del portafolio de iniciativas, proyectos y el mapa de ruta con el cual la entidad apoyará la transformación digital de la entidad.

### 3. MARCO NORMATIVO

Tabla 1. Marco Normativo

Marco Normativo	Descripción
<b>Decreto 1151 de 2008</b>	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones
<b>Ley 1955 del 2019</b>	Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
<b>Ley 1273 de 2009</b>	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
<b>Ley 1341 de 2009</b>	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1581 de 2012</b>	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
<b>Ley 1712 de 2014</b>	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.
<b>Ley 1753 de 2015</b>	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAIS" "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.
<b>Ley 962 de 2005</b>	El artículo 14 lo siguiente "Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la

Marco Normativo	Descripción
	<p>entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario.</p> <p>Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración. El envío de la información por fax o por cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública, prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate, siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite”.</p>
<b>Decreto 1413 de 2017</b>	En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales
<b>Decreto 2150 de 1995</b>	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Decreto 4485 de 2009</b>	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
<b>Decreto 235 de 2010</b>	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
<b>Decreto 2364 de 2012</b>	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 2693 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 1377 de 2013</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.
<b>Decreto 2573 de 2014</b>	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

Marco Normativo	Descripción
<b>Decreto 2433 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 1078 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>Decreto 103 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
<b>Decreto 415 de 2016</b>	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 728 2017</b>	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico
<b>Decreto 728 de 2017</b>	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico.
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	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.
<b>Decreto 612 de 2018</b>	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.
<b>Decreto 1008 de 2018</b>	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.

Marco Normativo	Descripción
<b>Decreto 2106 del 2109</b>	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Publica Efectiva
<b>Decreto 620 de 2020</b>	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
<b>Resolución 2710 de 2017</b>	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
<b>Resolución 3564 de 2015</b>	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
<b>Resolución 3564 2015</b>	Reglamenta algunos artículos y párrafos del Decreto número 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la Información para discapacitados)
<b>Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012</b>	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.
<b>CONPES 3292 de 2004</b>	Señala la necesidad de eliminar, racionalizar y estandarizar trámites a partir de asociaciones comunes sectoriales e intersectoriales (cadenas de trámites), enfatizando en el flujo de información entre los eslabones que componen la cadena de procesos administrativos y soportados en desarrollos tecnológicos que permitan mayor eficiencia y transparencia en la prestación de servicios a los ciudadanos.
<b>CONPES 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018</b>	La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.

Marco Normativo	Descripción
<b>CONPES 3854</b> <b>Política Nacional</b> <b>de Seguridad</b> <b>Digital de</b> <b>Colombia, del 11</b> <b>de abril de 2016</b>	El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atentar contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo
<b>CONPES 3975</b>	Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.
<b>Circular 02 de</b> <b>2019</b>	Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.
<b>Directiva 02 2019</b>	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones

#### 4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Tabla 2. Brechas de Gestión de TI

Catálogo de brechas							
ID	ID Servicio	Nombre elemento (Capacidad, recurso, rol, proceso. Ej. Sistema misional xx)	Acción [Crear, eliminar, modificar]	Descripción	Tiempo estimado total	Costo estimado inversión total	Proyecto en ejecución [SI, NO]
B001	Zonas Wifi - S20	Gestión TIC	Crear	Instalación y operación de nuevas zonas wifi para las áreas urbanas y rurales, aumentando la granularidad del servicio a la ciudadanía.	Planeado para la vigencia	\$ 9.364.162.284,00	SI
B002	Apoyo a la formulación de trámites y servicios – S01	Planeación estratégica TIC	Crear	Desarrollo de servicios nuevos de acceso a la información para la ciudadanía	Planeado para la vigencia	\$ 125.000.000,00	SI
B003	Datos Abiertos - S02 Intranet – S06 Portal Web - S07 Correo electrónico - S09 Órdenes de pago – S17 MIN – S19	Planeación estratégica TIC	Crear	Desarrollo de actividades de eficiencia administrativa, racionalización del papel, teletrabajo, optimización de procesos, certificación de calidad y seguridad de los portales WEB del Municipio de Pereira.	Planeado para la vigencia	\$ 1.279.392.000,00	SI
B004	Backup – S04 Préstamo de equipos - S05 Impresión Red LAN – WiFi – S12 Mesa de ayuda – S13	Gestión de Infraestructura	Crear	Acompañamiento en ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos de la plataforma computacional, unidades de potencia regulada y la red de datos	Planeado para la vigencia	\$ 2.360.000.000	SI
				Servicios de actualización, soporte y mantenimiento del software de terceros que se utiliza en los sistemas de información de la alcaldía		\$ 1.320.000.000	SI
				Adquisición y/o actualización de licencias para el		\$ 1.520.000.000	SI



Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

Catálogo de brechas							
ID	ID Servicio	Nombre elemento (Capacidad, recurso, rol, proceso. Ej. Sistema misional xx)	Acción [Crear, eliminar, modificar]	Descripción	Tiempo estimado total	Costo estimado inversión total	Proyecto en ejecución [SI, NO]
				funcionamiento y protección de la plataforma informática			
				Equipos de cómputo, comunicaciones, unidades de potencia regulada, impresión, captura de datos para ampliación de la plataforma computacional		\$ 2.100.000.000	SI
				Mantenimiento de Equipos de cómputo			SI
				Adquisición de partes, repuestos e insumos para el mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma computacional y redes de comunicación y equipos de potencia regulada		\$ 200.000.000	SI
B005	Puntos Vivos Digital - S03	Gestión TIC	Crear	Coordinación y administración de Pereira digital	Planeado para la vigencia	\$ 800.000.000,00	SI
B006		Gestión TIC	Crear	Implementación Estrategia Pereira Ciudad Inteligente	Planeado para la vigencia	\$450.000.000	SI

## 5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

### 5.1 Estrategia de TI

#### Contexto institucional

Tabla 3. Actores PETIC

Grupo para la construcción del PETI		
Área	Nombre de las personas	Función
Planeación	Subsecretaría de Planeación socioeconómica	Garantizar que las acciones y mejoras propuestas estén alineadas con el Plan estratégico Institucional
Tecnologías de la Información	Dirección de Infraestructura Tecnológica Dirección de Información y Servicios Digitales	Orientar a las áreas en la definición de las acciones de mejora.
Áreas Misionales	Comité Institucional	Definir las oportunidades de mejora y posibles soluciones a cada una
Atención al Ciudadano	Servicio al Ciudadano	Definir las necesidades de los usuarios de la entidad y posibles soluciones a cada una
Secretaría General (Financiera)	Hacienda (delegado)	Identificar el presupuesto que se debe asignar para cada acción.
Secretaría General (Representante legal)	Secretario de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	Coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de las acciones definidas
Oficina de control interno	Control Interno (delegado)	Controlar y gestionar los riesgos asociados.
Áreas de apoyo	Secretario de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	Velar por la adopción del modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
Otros Participantes	Área	Nombre
	No Aplica	No Aplica

Tabla 4. Objetivos Estratégicos

Ficha de la Entidad			
Nombre de la Entidad	ALCALDIA DE PEREIRA	Municipio	PEREIRA
Orden o Suborden	MUNICIPAL	Presupuesto ejecutado en la última vigencia en toda la entidad	\$ 6.033.000.000
Naturaleza Jurídica	PÚBLICA	Presupuesto de TI ejecutado última vigencia	Más gente con acceso a TIC \$ 3.985.000.000,00  TIC para la producción y la ciudadanía \$ 2.048.000.000,00
Nivel	CENTRAL	Fecha de última actualización plan estratégico institucional	dd/mm/aaaa 31/01/2021
Tipo de Vinculación	ADSCRIPCIÓN	Fecha de última actualización plan estratégico de TI	dd/mm/aaaa 15/01/2022
Representante Legal	CARLOS MAYA LOPEZ		
Estrategia de la Entidad			
Misión de la entidad	Servir a la ciudadanía de Pereira, con una gestión administrativa de alto desempeño, focalizando y priorizando la atención oportuna en el individuo, como eje central del desarrollo humano de forma participativa e incluyente; propendiendo por el fortalecimiento de sus capacidades, habilidades y competencias, orientadas al crecimiento económico y la sostenibilidad ambiental del territorio; administrando los recursos públicos de manera transparente y con efectividad, mediante la implementación de las políticas, planes, programas y proyectos.		
Visión de la entidad	Pereira tiene una Administración Pública transparente, eficiente y eficaz, fortalecida en su estructura administrativa con una infraestructura tecnológica avanzada, inclusiva y participativa con todos los actores del desarrollo, y con servidores públicos íntegros y con altas competencias laborales, reconocida como una de las administraciones con mejor desempeño municipal y con el mejor índice de gobierno abierto del país;		

		Administración que facilita a la ciudad de Pereira continuar siendo una “Ciudad Región” Competitiva, que avanza hacia el desarrollo económico y humano.		
Objetivos y metas de la entidad				
OBJETIVOS / PROGRAMAS		Meta		
ID	Nombre	ID	Nombre	Meta de cuatrienio
OE01	Más educación para hacer de Pereira una nueva historia	METI01_PG1.1.1	Estrategias para fortalecer la gestión del sector educativo	3
		METI02_P1.1.1.2	Gestión de los sistemas de información del sector educativo	4
		METI03_P1.1.1.3	Estructuración de las bases de datos de la Secretaría de Educación	100%
		METI04_P1.1.1.4	Eventos nacionales e internacionales en materia educativa realizados	2
		METI05_P1.1.1.5	Fortalecimiento del bilingüismo en el municipio de Pereira	36
		METI06_P1.1.1.6	Servicio de educación integral para la primera infancia en los niveles de Jardín y Prejardín	37
		METI07_P1.1.1.7	Servicio educativo a través de los centros de desarrollo infantil (CDI)	2500
		METI08_P1.1.1.8	Servicios de creatividad para la calidad educativa	10
		METI09_P1.1.1.9	Servicios de educación inclusiva y equitativa con enfoque diferencial	10
		METI10_P1.1.1.10	Modelos educativos con enfoque diferencial	5
		METI11_P1.1.1.11	Inspección, vigilancia y control del sector educativo	60
		METI12_P1.1.1.12	Reglamentos de inspección, vigilancia y control del sector educativo emitidos	1
		METI13_P1.1.1.13	PRAES implementados	50%
		METI14_P1.1.1.14	Espacios de educación ambiental y animal	100%
		METI15_P1.1.1.15	Servicio de apoyo para el fortalecimiento de escuelas de familia	75%
		METI16_P1.1.1.16	Servicio de fomento para la prevención de riesgos sociales en entornos escolares	75%
		METI17_P1.1.1.17	Plan de educación rural implementado	70%
		METI18_P1.1.1.18	Servicios de internet para estudiantes	40.000
		METI19_P1.1.1.19	Fortalecimiento de las políticas públicas que involucran el sector educativo	5
		METI20_P1.1.1.20	Alimentos para Aprender	37%
		METI21_P1.1.1.21	Servicio de alimentación escolar en jornada única	100%
		METI22_P1.1.1.22	Servicio de refrigerio escolar	100%
		METI23_P1.1.1.23	Servicio de preparado en sitio en los establecimientos educativos	70%
		METI24_P1.1.1.24	Servicio de transporte escolar urbano y rural	5341
		METI25_P1.1.1.25	Servicio de póliza de accidente escolar	100%
		METI26_P1.1.1.26	Bienestar laboral fortaleciendo capacidades de administrativos y directivos	80%
		METI27_P1.1.1.27	Plan de estímulos implementado	40
		METI28_P1.1.1.28	Estrategia la “Casa del Maestro” implementada	100%
		METI29_P1.1.1.29	Vigilancia con medios humanos, tecnológicos y caninos	50%

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

		METI30_P1.1.1.30	Garantizar la prestación del servicio educativo	100%
		METI31_P1.1.1.31	Dotación institucional y medios pedagógicos	90
		METI32_P1.1.1.32	Jornada única y jornada completa implementada en los establecimientos educativos oficiales	40%
		METI33_P1.1.1.33	Modelos educativos extracurriculares implementados	65%
		METI34_P1.1.1.34	Servicios educativos extracurriculares	100%
		METI35_P1.1.1.35	Servicio de evaluación de la calidad de la educación preescolar, básica y media	1
		METI36_P1.1.1.36	Estudiantes destacados e incentivados por su alto rendimiento académico y/o deportivo y artístico	40%
		METI37_P1.1.1.37	Estrategias "Potencializando Habilidades"	40
		METI38_P1.1.1.38	Servicio de desarrollo de contenidos educativos para la educación inicial, preescolar, básica y media	65%
		METI39_P1.1.1.39	Servicio de articulación entre la educación media y el sector productivo	40
		METI40_P1.1.1.40	Dotación de herramientas tecnológicas para aprender	3000
		METI41_P1.1.1.41	Infraestructura educativa restaurada	110
OE02	Más educación superior	METI42_P1.1.2.1	Servicio de apoyo para el acceso a la educación superior	300
OE03	Más cultura con fortalecimiento de base artística y creativa	METI43_P1.2.1.1	Servicio de promoción de actividades culturales	116
		METI44_P1.2.1.2	Servicios de promoción de eventos culturales (difusión)	13
		METI45_P1.2.1.3	Servicio de promoción de espectáculos culturales	45
		METI46_P1.2.1.4	Servicio de mantenimiento de infraestructura cultural	4
		METI47_P1.2.1.5	Servicio de circulación artística y cultural	200
		METI48_P1.2.1.6	Servicio de circulación artística	120
		METI49_P1.2.1.7	Servicios bibliotecarios	140.000
		METI50_P1.2.1.8	Servicio de recuperación del patrimonio bibliográfico y documental	100%
		METI51_P1.2.1.9	Servicio de educación informal en áreas artísticas y culturales	6500
		METI52_P1.2.1.10	Documentos de investigación	7
		METI53_P1.2.1.11	Servicio de divulgación y publicaciones	24
OE04	Más patrimonio cultural	METI54_P1.2.2.1	Servicios de intervención al patrimonio material mueble	4
		METI55_P1.2.2.2	Servicio de gestión de archivos audiovisuales y sonoros	100%
		METI56_P1.2.2.3	Fortalecimiento de la oficina de bienes de interés cultural de la Secretaría de Planeación y de la Comisión Municipal de Patrimonio	4
OE05	Fomento del deporte, recreación y actividad física	METI57_P1.3.1.1	Servicios de promoción del deporte en sus múltiples manifestaciones	63.460
		METI58_P1.3.1.2	Servicios de promoción de la actividad física en sus múltiples manifestaciones	16.280
		METI59_P1.3.1.3	Servicios de promoción de la recreación en sus múltiples manifestaciones	6.968
		METI60_P1.3.1.4	Eventos recreativos-deportivos y de actividad física comunitarios realizados	1.166
OE06	Fortalecimiento y gobernanza	METI61_P1.3.2.1	Documentos de investigación determinados en la Política Pública DRAEF	11

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

	del sector draef	METI62_P1.3.2.2	Actualizar e implementar una nueva política pública del sector DRAEF	1
		METI63_P1.3.2.3	Servicio de asistencia técnica y fortalecimiento de las capacidades en los organismos DRAEF para la promoción del deporte	130
		METI64_P1.3.2.4	Servicio de educación informal en los organismos del sector draef	1.100
		METI65_P1.3.2.5	Servicio de contenidos audiovisuales para la promoción de los Hábitos y estilos de vida Saludable a través del DRAEF y la elaboración de proyectos de cofinanciación	19
		METI66_P1.3.2.6	Servicio de promoción a la participación ciudadana para el control social de los recursos públicos invertidos en DRAEF	3
OE07	Pereira una potencia deportiva del eje	METI67_P1.3.3.1	Implementar el plan maestro de equipamientos deportivos recreativos del municipio	1
		METI68_P1.3.3.2	Administrar y mantener los escenarios deportivos a cargo de la Secretaría de Recreación y Deporte además de la construcción, mantenimiento, adecuación y reparación de instalaciones barriales	262
		METI69_P1.3.3.3	Realizar reparación, mantenimiento y dotación a escenarios deportivos y recreativos comunitarios públicos	240
		METI70_P1.3.3.4	Realizar la construcción, adecuación, implementación y modernización de escenarios recreo-deportivos	14
		METI71_P1.3.3.5	Servicio de fortalecimiento y asistencia técnica a los clubes deportivos para la promoción del deporte	80
		METI72_P1.3.3.6	Servicio de organización de eventos deportivos de alto rendimiento	16
		METI73_P1.3.3.7	Realizar los XXII Juegos deportivos nacionales y VI paranacionales en asocio con la Nación y los departamentos de Caldas, Quindío y Valle	1
OE08	Más control y seguimiento de la salud	METI74_P1.4.1.1	Servicio de Gestión integrada a través de la promoción, prevención, vigilancia y control de vectores y zoonosis	1
		METI75_P1.4.1.2	Servicio de vigilancia de calidad del agua para consumo humano	100%
OE09	Más salud, con calidad y eficiencia para la gente	METI76_P1.4.2.1	Sistema de emergencias médicas municipal (SEM) implementado	100%
		METI77_P1.4.2.2	Estudios que complementen la gestión del conocimiento y el análisis de la situación de salud del municipio	3
		METI78_P1.4.2.3	Estrategia para el fomento del desarrollo infantil y la promoción de modos, estilos y comportamientos saludables en escolares	1
		METI79_P1.4.2.4	clasificación en un nivel óptimo de niños y niñas intervenidos a través de las estrategias de promoción de la salud en sus habilidades comunicativas y del aprendizaje	40%
		METI80_P1.4.2.5	Cumplimiento de la normatividad vigente frente a la atención a la primera infancia, infancia y adolescencia por parte de instituciones prestadoras de servicios de salud	80%
		METI81_P1.4.2.6	Familias beneficiadas con la estrategia salud a su barrio-casa sana	18

	METI82_P1.4.2.7	Implementación estrategia reducción de riesgos y daños en personas consumidoras de heroína	1
	METI83_P1.4.2.8	Implementación estrategia zonas de orientación	20
	METI84_P1.4.2.9	Cumplimiento a la normatividad técnica relacionada con ruta de atención en salud mental por parte de las Instituciones prestadoras de servicios de salud	65%
	METI85_P1.4.2.10	Implementación estrategia sexualidad con sentido	1
	METI86_P1.4.2.11	Estrategia de información, comunicación y educación en derechos sexuales y reproductivos	1
	METI87_P1.4.2.12	cumplimiento a la normatividad técnica relacionada con ruta materno perinatal por parte de las Instituciones prestadoras de servicios de 432 salud	85%
	METI88_P1.4.2.13	IPS con asistencia técnica en consulta preconcepciones, planificación y anticoncepción	100%
	METI89_P1.4.2.14	Implementación de una estrategia IEC para la promoción de la prueba rápida de VIH en el marco del acuerdo 041 de 2017	1
	METI90_P1.4.2.15	Población beneficiada por estrategia familias fuertes con incremento en el nivel de habilidades prosociales	6%
	METI91_P1.4.2.16	Escolares beneficiados con la estrategia colores para la vida con incremento en la capacidad de afrontamiento	20%
	METI92_P1.4.2.17	programas de atención psicosocial y atención integral a víctimas del conflicto (PAVSIVI)	1
	METI93_P1.4.2.18	Plan de prevención y control de la tuberculosis en el municipio de Pereira	1
	METI94_P1.4.2.19	Estrategia de prevención y control de enfermedades inmunoprevenibles y prevalentes de la infancia	1
	METI95_P1.4.2.20	Estrategia seguimiento a la cohorte	100%
	METI96_P1.4.2.21	Estrategia atención integral a enfermedades prevalentes de la infancia en el ámbito clínico y comunitario	1
	METI97_P1.4.2.22	Tiendas escolares con mejoría en oferta nutricional y cumplimiento normatividad sanitaria	35%
	METI98_P1.4.2.23	Aumento de salas amigas de la lactancia materna	17
	METI99_P1.4.2.24	Estrategia de educación en salud nutricional con énfasis en primera infancia, infancia y adolescencia	1
	METI100_P1.4.2.25	Estrategia para la vigilancia epidemiológica nutricional comunitaria en sectores priorizados	1
	METI101_P1.4.2.26	Servicio de vigilancia y control sanitario de los factores de riesgo para la salud, en los establecimientos y espacios que pueden generar riesgos para la población	60%
	METI102_P1.4.2.27	Estrategia RBC (Rehabilitación basada en la comunidad) implementada	13
	METI103_P1.4.2.28	Estrategia CARMEN implementada	20
	METI104_P1.4.2.29	Instituciones prestadoras de servicios de salud con incremento en el cumplimiento de normatividad técnica en ruta de atención a	85%



Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

			grupo de riesgo con diagnóstico de hipertensión y diabetes	
		METI105_P1.4.2.30	Estrategia de promoción de la salud bucal en el ámbito escolar	1
		METI106_P1.4.2.31	Instituciones prestadoras de servicios de salud con incremento en el cumplimiento de normatividad en atención en salud bucal	75%
OE10	Más aseguramiento con equidad	METI107_P1.4.3.1	Convenio Interadministrativo con ESA salud Pereira	1
		METI108_P1.4.3.2	Política de humanización en IPS	100%
		METI109_P1.4.3.3	Adherencia a guías y protocolos de eventos de interés en salud pública	80%
		METI110_P1.4.3.4	Garantía de acceso a la prestación de servicios de salud de primer nivel a la población pobre no asegurada	100%
		METI111_P1.4.3.5	Veeduría de participación social en salud	1
		METI112_P1.4.3.6	Estrategia del Defensor de la Salud	1
		METI113_P1.4.3.7	Servicio de atención en salud a la población en la ESA salud	90%
		METI114_P1.4.3.8	Mejoramiento de las capacidades físicas, tecnológicas y administrativas para la prestación de servicios de salud de baja complejidad 441 en la ESE salud Pereira	100%
OE11	Más acceso a vivienda con entornos incluyentes	METI115_P1.5.1.1	Mejorar integralmente un barrio de municipio de Pereira	100%
		METI116_P1.5.1.2	Creación del banco de tierras	100%
		METI117_P1.5.1.3	Gestionar y/o construir soluciones de vivienda VIP y VIS del municipio de Pereira, para la reubicación de familias que se encuentran en riesgo inminente	2.344
		METI118_P1.5.1.4	Titulación de predios	150
		METI119_P1.5.1.5	Mejoramientos de vivienda	1.000
		METI120_P1.5.1.6	Servicio de acompañamiento comunitario a los beneficiarios de los proyectos de vivienda desarrollados en el municipio de Pereira VIP Y VIS	2500
		METI121_P1.5.1.7	Legalización de asentamiento	100%
OE12	Más acceso y calidad de agua potable, saneamiento básico	METI122_P1.5.2.1	Apoyo financiero para la ejecución de proyectos de acueductos y de manejo de aguas residuales	100%
		METI123_P1.5.2.2	Certificaciones del Sistema Único de Información (SUI) durante el cuatrienio	4
		METI124_P1.5.2.3	Realizar las transferencias del fondo de solidaridad y redistribución de ingresos para las empresas beneficiarias de acueducto y alcantarillado	100%
		METI125_P1.5.2.4	Programa "Mínimo Vital de Agua"	11.823
		METI126_P1.5.2.5	Plan maestro de seguridad hídrica implementado parcialmente	30%
		METI127_P1.5.2.6	Obras para la estabilización ejecutadas	100%
		METI128_P1.5.2.7	Sistema de tratamiento de lodos de las plantas de agua potable en operación	100%
		METI129_P1.5.2.8	Sistema de desinfección con generación de cloro In-Situ en operación	100%
		METI130_P1.5.2.9	Obras de optimización de plantas ejecutadas	100%
		METI131_P1.5.2.10	Obras de optimización de tanques de almacenamiento ejecutadas	100%
		METI132_P1.5.2.11	Obras de optimización de redes de acueducto ejecutadas	100%
		METI133_P1.5.2.12	Obras de optimización de redes de alcantarillado ejecutadas	100%
		METI134_P1.5.2.13	Obras de conexiones a interceptores ejecutadas	100%



Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

		METI135_P1.5.2.14	Obras de construcción de las plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR) ejecutadas	80%
		METI136_P1.5.2.15	Acueductos rurales optimizados	10
		METI137_P1.5.2.16	Alcantarillados rurales optimizados	4
		METI138_P1.5.2.17	Instalación de sistemas de tratamiento de agua residual en la zona rural	400
OE13	Servicio público de aseo	METI139_P1.5.3.1	Prestación de los servicios públicos de aseo garantizados y de calidad	168.000
		METI140_P1.5.3.2	Adecuada separación en la fuente	8
		METI141_P1.5.3.3	Recuperación de puntos críticos: Mantener el número de puntos críticos recuperados.	360
		METI142_P1.5.3.4	Campaña "Soy Tu Ciudad, No Me Ensucias" desarrollada para sensibilizar y capacitar a la población en cultura ambiental ciudadana	72%
		METI143_P1.5.3.5	Transferir los recursos del mínimo vital de aseo para el subsidio a los suscriptores de los estratos 1 y 2.	100%
		METI144_P1.5.3.6	Realizar las transferencias del fondo de solidaridad y redistribución de ingresos para las empresas beneficiarias para el servicio de aseo	100%
		METI145_P1.5.3.7	Seguimiento al Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS	100%
		METI146_P1.5.3.8	Mantenimiento y adecuación de la escombrera del municipio de Pereira	5600
		METI147_P1.5.3.9	Servicios de implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS	100%
OE14	Inclusión de las víctimas del conflicto	METI148_P1.6.1.1	Servicio de ayuda y atención humanitaria a población que declara hechos victimizantes y víctimas del conflicto	100%
		METI149_P1.6.1.2	Servicio de atención y orientación y comunicación a las víctimas que lo requieran a través del centro regional	100%
		METI150_P1.6.1.3	Plan de contingencia para la prevención y protección en casos de desplazamiento masivo	1
		METI151_P1.6.1.4	Día nacional de la memoria y solidaridad con las víctimas	4
		METI152_P1.6.1.5	Mesa municipal de participación efectiva de las víctimas apoyada	24
OE15	Desarrollo integral de la infancia, adolescencia, juventud y familia	METI153_P1.6.2.1	Estrategia familias unidas por la infancia y adolescencia capítulo prevención de la violencia	1
		METI154_P1.6.2.2	Estrategia familias unidas por la infancia y adolescencia capítulo prevención del delito sexual	1
		METI155_P1.6.2.3	Mesas de participación de niños, niñas y adolescentes conformadas y en operación	16
		METI156_P1.6.2.4	Juntas de acción comunales infantiles conformadas y en operación	80
		METI157_P1.6.2.5	Modelo pedagógico de justicia restaurativa y terapéutico del Centro de Atención Especializada -CAE- para adolescentes infractores de la Ley Penal	100%
		METI158_P1.6.2.6	Estrategia de prevención de la violencia intrafamiliar y de pareja para jóvenes	1
		METI159_P1.6.2.7	Estrategia prevención de la violencia intrafamiliar y de pareja capítulo prevención de delitos sexuales en la juventud	1

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

		METI160_P1.6.2.8	Estrategia de participación e inclusión social y política de la juventud: Comprende	1
		METI161_P1.6.2.9	Estrategia habilidades para la vida para la juventud	1
		METI162_P1.6.2.10	Estrategia de promoción de derechos de la juventud	1
		METI163_P1.6.2.11	Servicios de atención y acompañamiento requeridos por familias y jóvenes beneficiarios de los programas del gobierno nacional para la reducción de la pobreza	100%
		METI164_P1.6.2.12	Servicios de asistencia social a familias en vulnerabilidad manifiesta que lo requieran	100%
		METI165_P1.6.2.13	Centro de atención, orientación y direccionamiento de oferta institucional para familias en vulnerabilidad social	1
		METI166_P1.6.2.14	Personas atendidas con asistencia alimentaria y nutricional	1280
OE16	Inclusión social para la población en situación de vulnerabilidad	METI167_P1.6.3.1	Plan de prevención de las violencias contra la mujer	1
		METI168_P1.6.3.2	Servicios de orientación y asesoría psicosocial y familiar requerido por mujeres en vulnerabilidad social y sus familias	100%
		METI169_P1.6.3.3	Estrategia para fortalecer la inclusión y participación social y política de las mujeres	1
		METI170_P1.6.3.4	Estrategia para fortalecer la inclusión y participación social y política de la población LGTBI	1
		METI171_P1.6.3.5	Estrategia de promoción de derechos y prevención de la discriminación de la población LGTBI	1
		METI172_P1.6.3.6	Estrategia de recuperación y fortalecimiento del arraigo cultural de las comunidades afrodescendientes	1
		METI173_P1.6.3.7	Estrategia de promoción de la inclusión y los derechos la población afrodescendiente	1
		METI174_P1.6.3.8	Estrategia de promoción de la inclusión y los derechos de la población indígena	1
		METI175_P1.6.3.9	Programa de promoción del arraigo cultural y la difusión de la jurisdicción especial indígena	1
		METI176_P1.6.3.10	Servicios de orientación y asesoría social y familiar que sean requeridos por la población en condición de discapacidad, familia y cuidadores	100%
		METI177_P1.6.3.11	Estrategia de comunicación, promoción de la inclusión y los derechos de la población con discapacidad, familia y cuidadores	1
		METI178_P1.6.3.12	Servicios de atención integral para adultos mayores en centros de protección social	1880
		METI179_P1.6.3.13	Servicio de atención para adultos mayores que lo requieran en los centros vida	100%
		METI180_P1.6.3.14	Programa de protección social al adulto mayor -Colombia mayor	12537
		METI181_P1.6.3.15	Modelo de atención integral para los habitantes de calle y en riesgo de calle	100%
		METI182_P1.6.3.16	Habitantes de calle y en riesgo de calle participando en procesos sociales y de construcción de ciudadanía	24%
		METI183_P1.6.3.17	Servicios de caracterización demográfica y socioeconómica de las personas habitantes de la calle	90%

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

		METI184_P1.6.3.18	Servicios de atención psicosocial, jurídica y de activación de rutas, que sean requeridos por la población migrante y sus familias	100%
		METI185_P1.6.3.19	Servicios de orientación y asesoría que se requieran para la prevención de la migración irregular y sus delitos conexos	100%
OE17	Derechos humanos paz y reconciliación	METI186_P1.7.1.1	Secretaría técnica y Coordinar la implementación de la política pública integral de derechos humanos, paz y reconciliación	40%
		METI187_P1.7.1.2	Formulación del proyecto de la casa municipal de memoria histórica de las víctimas del conflicto armado interno que residen en Pereira	1
		METI188_P1.7.1.3	Apoyo y acompañamiento a personas en proceso de reincorporación y/o reintegración a la vida civil y política y que residen Pereira	100%
		METI189_P1.7.1.4	Formación en pedagogía de paz y paces	1
		METI190_P1.7.1.5	Escenarios de participación para la construcción de paz y reconciliación Operando	1
		METI191_P1.7.1.6	Servicio de información de derechos humanos, paz, reconciliación y libertad de cultos	1
		METI192_P1.7.1.7	Servicio de educación para los procesos de paz y reconciliación, fortalecimiento familiar y de cultura de la legalidad	15.000
		METI193_P1.7.1.8	Documentos normativos derechos humanos, paz, reconciliación y libertad de creencias	100%
OE18	Pereira más segura y con mejor convivencia	METI194_P2.1.1.1	Modelo pedagógico de convivencia familiar y social	1
		METI195_P2.1.1.2	Servicios de atención de procesos preventivos, conciliatorios y sancionatorios que sean requeridos en las Comisarias de Familia	100%
		METI196_P2.1.1.3	Servicio de atención inmediata a las emergencias de seguridad ciudadana	100%
		METI197_P2.1.1.4	Servicio de atención de seguridad y emergencias 123	100%
		METI198_P2.1.1.5	Servicio de divulgación en seguridad, paz y convivencia ciudadana	10
		METI199_P2.1.1.6	Observatorio de seguridad y convivencia ciudadana consolidado y en operación	40
		METI200_P2.1.1.7	Servicio de apoyo para la seguridad	7
		METI201_P2.1.1.8	Servicio de apoyo financiero para proyectos de seguridad ciudadana	100%
		METI202_P2.1.1.9	Servicio de vigilancia e inteligencia móvil	100%
		METI203_P2.1.1.10	Servicio de asistencia técnica en seguridad y convivencia ciudadana y enfoque de género	100%
OE19	Participación ciudadana y democrática y fortalecimiento comunal	METI204_P2.2.1.1	Servicios de atención a las organizaciones comunales que lo requieran para el fortalecimiento de la organización y participación	100%
		METI205_P2.2.1.2	Fortalecimiento y asistencia técnica a las juntas administradoras locales	100%
		METI206_P2.2.1.3	Comunas y corregimientos con proyectos de inversión financiados por el Fondo de Inversiones Comunitarias	100%
		METI207_P2.2.1.4	Servicio para la atención, orientación y promoción a la participación ciudadana	80

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

		METI208_P2.2.1.5	Promoción de la participación ciudadana en el sistema de planeación participativa y democrática	100%
OE20	Gestión pública efectiva y con transparencia	METI209_P2.3.1.1	Oficina para la atención y orientación ciudadana adecuada	4
		METI210_P2.3.1.2	Instalaciones de la Alcaldía municipal adecuadas	4
		METI211_P2.3.1.3	Espacio físico único para el archivo histórico y central adecuado	1
		METI212_P2.3.1.4	Fomentar el teletrabajo en la administración municipal	8
		METI213_P2.3.1.5	Plan de beneficios para los empleados del municipio	1200
		METI214_P2.3.1.6	Apoyo administrativo a las diferentes dependencias de la administración municipal	100%
		METI215_P2.3.1.7	Programa de salud y seguridad en el trabajo fortalecido	100%
		METI216_P2.3.1.8	Fortalecimiento del Fondo Territorial de Pensiones del municipio de Pereira	100%
		METI217_P2.3.1.9	Modelo integrado de planeación y gestión - MIPG implementado en el municipio de Pereira - sector central	4
		METI218_P2.3.1.10	Implementación de acciones, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación para el mejoramiento de la gestión disciplinaria	77.1%
		METI219_P2.3.1.11	Evaluación independiente al sistema de control interno	60
		METI220_P2.3.1.12	Predios con estratificación socioeconómica	30.837
		METI221_P2.3.1.13	Implementar una plataforma para seguimiento al Plan de Desarrollo abierta a la comunidad	100%
		METI222_P2.3.1.14	Sistema municipal de políticas públicas estructurado e implementado	4
		METI223_P2.3.1.15	Sistema estadístico municipal operando	100%
		METI224_P2.3.1.16	Servicios de atención para el acceso al sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales-SISBEN	100%
		METI225_P2.3.1.17	Mejorar la gestión catastral, fortaleciendo la oficina de catastro metropolitano	100%
		METI226_P2.3.1.18	Mantener el nivel de recursos destinados a inversión	80%
		METI227_P2.3.1.19	Realizar la defensa técnica de los procesos en los cuales esté vinculado el municipio de Pereira	100%
		METI228_P2.3.1.20	Revisión legal acorde con las normas legales nacionales y locales de los actos administrativos y contratación pública - Sector central	100%
		METI229_P2.3.1.21	Implementación y ejecución de la política de prevención del daño antijurídico	100%
		METI230_P2.3.1.22	Fortalecimiento del desarrollo integral del talento humano del instituto de movilidad de Pereira	100%
		METI231_P2.3.1.23	Mejoramiento continuo de las condiciones y el medio ambiente laboral de instituto de movilidad de Pereira	100%
		METI232_P2.3.1.24	Servicios tecnológicos aplicados en el instituto de movilidad de Pereira	100%
		METI233_P2.3.1.25	Servicios de gestión documental en el instituto de movilidad de Pereira actualizado	100%

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

		METI234_P2.3.1.26	Capacidad de Aguas y Aguas de Pereira en conseguir el éxito de forma sostenida	4.33
		METI235_P2.3.1.27	Fortalecimiento institucional del Diagnosticentro SAS	80%
OE21	Gobierno de la comunicación integral	METI236_P2.3.2.1	Servicio de divulgación de la gestión de la administración pública	12
OE22	Planificación del territorio con desarrollo regional	METI237_P2.4.1.1	Estrategia de participación y gestión en los diferentes escenarios de integración Regional	100%
		METI238_P2.4.1.2	Estrategia de cooperación internacional	1
		METI239_P2.4.1.3	Formulación del instrumento de planificación para la segunda línea del cable de la ciudad, como alternativa de transporte público	1
		METI240_P2.4.1.4	Revisión del plan de ordenamiento territorial	1
		METI241_P2.4.1.5	Aplicación de los instrumentos de gestión y financiación (como la plusvalía entre otros) en la formulación, revisión y ejecución de los 485 planes parciales	100%
		METI242_P2.4.1.6	Formulación de instrumentos de planificación, gestión y financiación	4
		METI243_P2.4.1.7	Garantizar la revisión de los planes parciales que sean radicados en la Secretaría de Planeación	100%
		METI244_P2.4.1.8	Revisión, formulación y adopción de planes maestros	2
		METI245_P2.4.1.9	Identificar y formular los instrumentos de planificación de algunos centros poblados que sean requeridos para complementar la planificación y ordenamiento del suelo rural y que no puedan ser regulados de manera directa desde el POT	2
		METI246_P2.4.1.10	Mejoramiento de los sistemas de información para la planificación	100%
OE23	Más parques y mejores espacios públicos	METI247_P2.4.2.1	Servicio de inspección vigilancia y control de las normas urbanísticas	525
		METI248_P2.4.2.2	Servicio de inspección vigilancia y control al cumplimiento de las normas del comercio formal, espectáculos públicos y factores de riesgo ambiental	160
		METI249_P2.4.2.3	Servicio de inspección, vigilancia y control a la ocupación de espacio público por ventas informales y formulación de la Política Pública	100%
		METI250_P2.4.2.4	Parques construidos	5
		METI251_P2.4.2.5	Parques mejorados	4
		METI252_P2.4.2.6	Espacio público adecuado	246
		METI253_P2.4.2.7	Estudios para la primera fase del proyecto malecón del río Otún	1
		METI254_P2.4.2.8	Fortalecimiento administrativo, técnico y jurídico a los procesos de áreas de cesión y comisión de espacio público	100%
		METI255_P2.4.2.9	Transferencia de los recursos de destinación específica para la construcción de parques en el marco de la propuesta "Gobierno al Parque"	100%
OE24	Alumbrado público eficiente	METI256_P2.4.3.1	Redes de alumbrado público mejoradas	12.5
OE25	Más turismo, más desarrollo económico	METI257_P2.5.1.1	Servicios de apoyo para fortalecer las condiciones institucionales que impulsen el sector turismo	8

		METI258_P2.5.1.2	Servicios de apoyo para fortalecer la oferta turística del municipio	8
		METI259_P2.5.1.3	Servicios de apoyo para fortalecer la infraestructura turística del municipio	8
		METI260_P2.5.1.4	Servicios de apoyo para fortalecer el sector turismo a través de innovación y desarrollo empresarial	8
		METI261_P2.5.1.5	Servicios de apoyo para fortalecer el capital humano para la competitividad del turismo	12
		METI262_P2.5.1.6	Servicios de apoyo para realizar campañas de promoción para un turismo transformador, incluyente y con equidad	9
		METI263_P2.5.1.7	Ecoparque turístico Ukumarí, en consolidación del plan maestro para incrementar escenarios naturales y biorregiones	4
		METI264_P2.5.1.8	Centro interpretativo, fortalecido, mantenido y en operación	1
OE26	Pereira con diversidad económica	METI265_P2.6.1.1	Servicio de apoyo para la incubación de emprendimiento y fortalecimiento empresarial mediante los CEDES	50
		METI266_P2.6.1.2	Servicios de apoyo financiero para la creación o fortalecimiento de empresas y emprendimientos con enfoque en la sostenibilidad o generación de nuevos empleos	550
		METI267_P2.6.1.3	Servicio de asistencia técnica para el fomento de la actividad económica local mediante estrategias comerciales	80
		METI268_P2.6.1.4	Servicio de apoyo técnico para la implementación de estrategias para el fortalecimiento de los sectores estratégicos identificados en el plan regional de competitividad, incluyendo economía naranja y negocios verdes	100%
		METI269_P2.6.1.5	Servicio de apoyo a la generación de estrategias de alivio tributario para la generación de empleo y reactivación económica	100%
		METI270_P2.6.1.6	Servicio de formación en emprendimiento con inclusión social y enfoque diferencial	850
OE27	Pereira emplea con calidad	METI271_P2.6.2.1	Servicio de formación para el trabajo por competencias y bilingüismo para la inserción laboral	20.000
		METI272_P2.6.2.2	Servicio de apoyo al fortalecimiento para la generación y formalización del empleo en el marco del trabajo decente, con igualdad y equidad de género	35
		METI273_P2.6.2.3	Servicio de apoyo para la promoción de Pereira como destino de inversión extranjera	7.500
		METI274_P2.6.2.4	Servicio de apoyo para el fortalecimiento institucional de los actores pertenecientes al mercado laboral	35
		METI275_P2.6.2.5	Servicio de protección laboral al joven trabajador y de prevención al trabajo infantil	35
		METI276_P2.6.2.6	Servicio de sensibilización para la inclusión laboral de personas en condición de discapacidad	35
OE28	Desarrollo rural integral	METI277_P2.7.1.1	Servicio de apoyo financiero para educación en carreras agropecuarias o afines dirigido a población juvenil	30



Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

		METI278_P2.7.1.2	Servicio de apoyo en la formulación de proyectos	7
		METI279_P2.7.1.3	Servicio de apoyo financiero para el acceso a activos productivos y de comercialización	10
		METI280_P2.7.1.4	Servicio de asistencia técnica agropecuaria dirigida a pequeños productores mediante la estrategia "Huertas Campesinas"	1.000
		METI281_P2.7.1.5	Servicio de apoyo para el fomento de la asociatividad rural	7
		METI282_P2.7.1.6	Servicios de acompañamiento en la implementación de planes de desarrollo agropecuario y rural mediante el proyecto "Acción Rural Integral"	1
		METI283_P2.7.1.7	Servicio de apoyo a la implementación de mecanismos y herramientas para el conocimiento, reducción y manejo de riesgos agropecuarios	12
		METI284_P2.7.1.8	Documentos de planeación para garantizar las buenas prácticas agrícolas y pecuarias	1
		METI285_P2.7.1.9	Servicio de apoyo financiero para la participación en ferias de productores agropecuarios	40
		METI286_P2.7.1.10	Sistema de información fortalecido	40%
		METI287_P2.7.1.11	Productores beneficiados con actividades de extensión agropecuaria	1000
		METI288_P2.7.1.12	Centros de acopio adecuados	100
		METI289_P2.7.1.13	Servicio de promoción al consumo de las cadenas productivas	7
OE29	Pereira se mueve más	METI290_P2.8.1.1	Vía urbana construida	9.7 KM
		METI291_P2.8.1.2	Vehículos y maquinaria pesada operando para mejorar la infraestructura vial del municipio de Pereira	130
OE30	Infraestructura y servicios del transporte aéreo	METI292_P2.8.2.1	Aeropuerto Internacional Matecaña modernizado y en operación	100%
		METI293_P2.8.2.2	Aeropuerto Matecaña con medidas de seguridad en salud instaladas	5
OE31	Transporte público integrado, multimodal.	METI294_P2.8.3.1	Servicio de transporte público organizado implementado (SITM)	136.624.739 Pasajeros
		METI295_P2.8.3.2	Construcción del Cable Aéreo como elemento del sistema integrado de transporte público en el Área Metropolitana Centro Occidente	0.95 KM
OE32	Cultura y seguridad vial	METI296_P2.8.4.1	Servicio de sensibilización a usuarios de los sistemas de transporte, en relación con la seguridad al desplazarse	60.000 PERSONAS
		METI297_P2.8.4.2	Servicio de señalización	200.000
		METI298_P2.8.4.3	Seguridad vial	100%
		METI299_P2.8.4.4	Especies venales	100%
		METI300_P2.8.4.5	Programa de gestión ambiental a partir de la cultura vial	100%
		METI301_P2.8.4.6	Modos alternativos de movilidad	3%
		METI302_P2.8.4.7	Mantenimiento a la red semafórica de la ciudad	776
		METI303_P2.8.4.8	Instalación de nuevos semáforos	12 SEMAFOROS
OE33	Pereira Más Innovadora	METI304_P3.1.1.1	Servicios de apoyo para mejorar el acceso y adopción de herramientas de ciencia, tecnología e innovación para emprendimientos de base tecnológica	8
		METI305_P3.1.1.2	Servicios de apoyo para implementar la política pública de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación (CCTI)	100%

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

		METI306_P3.1.1.3	Servicios de apoyo para fortalecer la institucionalidad habilitante para la CTI a través de la red de nodos	100%
		METI307_P3.1.1.4	Servicios de apoyo para el fortalecimiento de procesos de intercambio y transferencia del conocimiento entre el sector productivo y grupos de investigación	4
		METI308_P3.1.1.5	Servicios de apoyo al fortalecimiento o consolidación de centros de ciencia en el municipio	100%
		METI309_P3.1.1.6	Servicios de apoyo para fomentar la apropiación, la cultura y la vocación en ciencia, tecnología e innovación en los ciudadanos de Pereira	4
OE34	Más Gente con Acceso a TIC	METI310_P3.2.1.1	Servicio de acceso zonas wifi	154
		METI311_P3.2.1.2	Infraestructura TIC para el uso territorial	4
		METI312_P3.2.1.3	Desarrollo de la estrategia de Gobierno Digital	100%
OE35	Tics para la Producción y la Ciudadanía	METI313_P3.2.2.1	Transformación digital institucional	100%
		METI314_P3.2.2.2	Transformación digital empresarial y de los sectores productivos	24
		METI315_P3.2.2.3	Transformación digital para el sector educativo	10
OE36	Gestión de los Servicios Ecosistémicos	METI316_P3.3.1.1	Procesos de Articulación Interinstitucional para la implementación de proyectos para la gestión de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos	100%
		METI317_P3.3.1.2	Áreas Protegidas y Conservadas	16
		METI318_P3.3.1.3	Implementación y seguimiento del Acuerdo 10 de 2018 por el cual se crea el Sistema Municipal de Áreas Protegidas - SIMAP	100%
		METI319_P3.3.1.4	Implementación de esquemas de pago por Servicio ambientales y otros incentivos a la conservación	100%
		METI320_P3.3.1.5	Siembra de árboles en la zona urbana del municipio de Pereira	16.000 Árboles
		METI321_P3.3.1.6	Áreas de protección y conservación ambiental y ecosistemas estratégico restaurados, rehabilitados y reforestados	4
		METI322_P3.3.1.7	Reservas Naturales de la sociedad civil y estrategias complementarias de conservación apoyadas	100%
		METI323_P3.3.1.8	Implementación del Acuerdo 10 de 2018 por el cual se crea el Sistema Municipal de Áreas Protegidas – SIMAP	100%
		METI324_P3.3.1.9	Esquema de pago por Servicios ambientales implementado	4
		METI325_P3.3.1.10	Estrategia para garantizar la sostenibilidad y apoyo a la ejecución del POMCA del Río Otún	4
OE37	Gestión Ambiental Más Educada y Participativa	METI326_P3.3.2.1	Coordinación de espacios de participación del SIGAM, articulado y armonizado con las líneas estratégicas del PGAR	100%
		METI327_P3.3.2.2	Sensibilización en temas ambientales armonizados con el PGAR 2020-2039	48
OE38	Economía Circular	METI328_P3.3.3.1	Implementación de la estrategia de Economía Circular	100%
OE39	Gestión del Cambio Climático	METI329_P3.3.4.1	Apoyo en el proceso de elaboración de diagnóstico para Estudios Ambientales	4
		METI330_P3.3.4.2	Coordinación y puesta en marcha de la Estrategia Municipal de Adaptación a la Variabilidad y al Cambio Climático (EMAVCC)	100%



		METI331_P3.3.4.3	Metodología Implementada para medición de GEI	1
OE40	Bienestar Animal y Convivencia Responsable	METI332_P3.4.1.1	SISBEN para mascotas	100%
		METI333_P3.4.1.2	Centro de protección animal Ukumarí ampliado	100
		METI334_P3.4.1.3	Atención animales politraumatizados	1.360
		METI335_P3.4.1.4	Jornadas de esterilización de Animales de compañía	8.500
		METI336_P3.4.1.5	Brigadas de protección de animales callejeros	8
		METI337_P3.4.1.6	Estrategia educativa Animal	4
OE41	Gestión del Riesgo de Desastres y Atención de Emergencias	METI338_P3.5.1.1	Fortalecimiento de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	100%
		METI339_P3.5.1.2	Fortalecer la gestión estratégica, administrativa, operativa, de control, de capacitación y especialización de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	100%
		METI340_P3.5.1.3	Fortalecimiento de la cultura de la gestión del riesgo en prevención y atención de incendios, preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades e incidentes con materiales peligrosos	600
		METI341_P3.5.1.4	Fondo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres consolidado administrativo, técnica y financieramente	80%
		METI342_P3.5.1.5	Estudios de amenaza, vulnerabilidad y/o riesgo de los escenarios definidos en el POT	5
		METI343_P3.5.1.6	Sistema de Información de Riesgo SIGER y Sistema de alertas tempranas operando y posicionado como eje de la generación de información interinstitucional en Gestión del Riesgo de Desastres en el municipio	100%
		METI344_P3.5.1.7	Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres PMGRD debidamente articulado y armonizado con los instrumentos de planificación municipal y Estrategia Municipal de Respuesta a Emergencias EMRE	100%
		METI345_P3.5.1.8	Diseño y ejecución de un plan de mantenimiento de obras de mitigación	800
		METI346_P3.5.1.9	Estrategia de capacitación y educación en gestión del riesgo a nivel comunitario, empresarial, escolar	20.000
		METI347_P3.5.1.10	Emergencias y desastres con atención integral prestada	100%
		METI348_P3.5.1.11	Construcción de Obras de Mitigación de Riesgo en el Municipio de Pereira	5

La Secretaría de las Tecnologías de la Información y la Comunicación fue creada mediante el Decreto 834 del 07 de octubre de 2016 “POR EL CUAL SE DICTAN NORMAS GENERALES SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE PEREIRA, RISARALDA, SE CREAN SECTORES ADMINISTRATIVOS, SE DETERMINA LA ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACION Y LAS FUNCIONES GENERALES DE SUS DEPENDENCIAS, Y DICTAN OTRAS

DISPOSICIONES”. A través de este Decreto se estableció el siguiente direccionamiento estratégico a la Secretaría TIC:

Tabla 5. Estrategia de TI

Estrategia de TI								
Misión de TI			La Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación es la responsable de Fomentar, adoptar, implementar y administrar El Ecosistema Digital Municipal, con el fin de incentiva la disminución de la brecha de conocimiento en los ámbitos empresarial, social, educativo, investigativo, de salud, seguridad gubernamental, entre otros, basado en el fortalecimiento de la productividad y la competitividad de la región, facilitando el acceso, uso y apropiación de las TICs a todo nivel en el municipio.					
Objetivos			Metas					
ID	ID Objetivos entidad asociados	Nombre	ID	Nombre	Medición 2020	Medición 2021	Meta de cuatrienio	
OBTI01	OE34	Más Gente con Acceso a TIC	METI01_P3.2.1.1	Servicio de acceso zonas wifi	124	134	154	
			METI02_P3.2.1.2	Infraestructura TIC para el uso territorial	3	2	4	
			METI03_P3.2.1.3	Desarrollo de la estrategia de Gobierno Digital	22%	33%	100%	
OBTI02	OE35	Tics para la Producción y la Ciudadanía	METI04_P3.2.2.1	Transformación digital institucional	14%	29%	100%	
			METI05_P3.2.2.2	Transformación digital empresarial y de los sectores productivos	3	9	24	
			METI06_P3.2.2.3	Transformación digital para el sector educativo	0	3	10	

## 5.2 Uso y apropiación de la tecnología

La Secretaría TIC es la responsable de definir la estrategia de Uso y Apropiación de TI, articulada con la cultura organizacional de la institución, y de asegurar que su desarrollo contribuya con el logro de los resultados en la implementación de los proyectos de TI.

De igual manera, la secretaría es la responsable de identificar y establecer un esquema de incentivos que, alineado con la estrategia de Uso y Apropiación, movilice a los grupos de interés para adoptar favorablemente los proyectos de TI.

## 5.3 Sistemas de información

En la Alcaldía de Pereira se cuenta con el Catálogo de Sistemas de Información, corresponde al inventario de los sistemas relacionando por cada uno un conjunto de datos funcionales, técnicos y de gestión. Esto permite la identificación rápida de aspectos claves de los Sistemas conllevando a tomar decisiones ágiles sobre la arquitectura de sistemas de información.

CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN										
SISTEMA DE INFORMACIÓN				Variables						
Nombre del Servicio	Descripción del sistema	Áreas que participa	Tipo de usuario	Costos último año	Categoría del sistema	Arquitectura tecnológica	Tipo de integración	Plataforma de aplicaciones	Plataforma de base de datos	Nivel de criticidad
AIREPLUS SISTEMA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIO	El sistema de información Impuestos PLUS es utilizado en la Subsecretaría de Asuntos Tributarios de la Alcaldía de la ciudad de Pereira se usa para capturar, procesar y almacenar toda la información correspondiente a los impuestos y tributos municipales.	Asuntos tributarios	Cliente Interno – Cliente Externo		Sistema misional	Web con base de datos central	Servicios web	Forms y Reports	Oracle	Alto

CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN										
SISTEMA DE INFORMACIÓN		Variables								
Nombre del Servicio	Descripción del sistema	Áreas que participa	Tipo de usuario	Costos último año	Categoría del sistema	Arquitectura tecnológica	Tipo de integración	Plataforma de aplicaciones	Plataforma de base de datos	Nivel de criticidad
APPTIVATE	Software de la Secretaría de Recreación y Deportes que sirve para la promoción, realización de actividad física y recreativa de los grupos de interés. A través de este se pretende dar acompañamiento profesional a los grupos de interés a través de videos guiados para la realización de actividad física y recreativa, de igual manera se pretende realizar las mediciones de la condición o capacidades físico atléticas de los estudiantes de secundaria del municipio de Pereira.	Secretaría de Deportes y Recreación	Cliente Interno – Cliente Externo		Sistema de apoyo	APP móvil	Servicios web	JavaScript, Node Js, Python, TypeScript, PostgreSQL	PostgreSQL	Medio
BIBLIOTECA DIGITAL MAKEMAKE	Es un software auxiliar en las labores cotidianas de un centro de información o biblioteca, digital en la nube para consulta online de libros para niños y jóvenes. Cuenta con sistema de autenticación de usuarios y panel estadístico.	Secretaría de Cultura	Cliente Interno – Cliente Externo		Sistema de apoyo	Software como servicio	Servicios web	PHP, CSS, JQuery	MYSQL	Medio
DENUNCIA CIUDADANA	Reportar denuncias por parte de la ciudadanía en temas de gobierno, Tránsito, Policía y Aseo, denuncias de las cuales sean de afectación, municipal, local y personal. Busca principalmente habilitar espacios de interacción y espacios electrónicos para interponer denuncias, y beneficiar a los ciudadanos y a la administración del municipio. El aplicativo está compuesto de procesos los cuales están divididos en funcionalidades de proceso Administrativo del Sistema el cual se realiza por medio de la WEB.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno – Cliente Externo	\$ 29.600.000	Sistema Misional	Web con base de datos central	Servicios web	PHP, HTML	MySQL	Alto
DIGITURNO	El sistema de Información DIGITURNO, permite realizar asignar turnos de atención a la comunidad, clasificados por tipos de servicios y prioridades en la atención.	Asuntos tributarios	Cliente Interno – Cliente Externo	\$ 26.822.600	Sistema de apoyo	Scripts BD	Servicios web	NODEJS, JavaScript	MYSQL	Alto
Diógenes	Software para administrar los procesos continuos de la secretaría de deportes y recreación, así mismo para el registro, solicitud y gestión de eventos sociales y comunitarios de la misma.	Secretaría de Deportes y Recreación	Cliente Interno		Sistema Misional	Cliente servidor	Servicios web	PHP, JavaScript, MySQL, CSS.	MySQL	Medio
MANTIS BUT TRACKER	Es un aplicativo de seguimiento, atención de incidencias y requerimientos para las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal atendidas por la Mesa de Ayuda, incluyendo un seguimiento sobre múltiples solicitudes y generación de estadísticas.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno	0	Sistema de apoyo	Cliente servidor		PHP 5.3	MySQL	Alto
MIN	Sistema de información documental que permite al funcionario hacer búsquedas más rápidas y eficientes, de documentos individuales y le permite diligenciar los campos.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno	\$ 65.450.000	Sistema de apoyo	Web con base de datos central	Servicios web	PHP 7.0	MySQL	Medio

CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN										
SISTEMA DE INFORMACIÓN		Variables								
Nombre del Servicio	Descripción del sistema	Áreas que participan	Tipo de usuario	Costos último año	Categoría del sistema	Arquitectura tecnológica	Tipo de integración	Plataforma de aplicaciones	Plataforma de base de datos	Nivel de criticidad
MÓDULO DE LIQUIDACIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS (RNMC)	Módulo de liquidación de Registro Nacional de Medidas Correctivas (RNMC)	Secretaría de Hacienda	Cliente Interno – Cliente Externo		Sistema de apoyo	Hojas de cálculo	Archivo plano	Forms y Reports de Oracle	Oracle y java	Alto
PORTAL DE MAPAS GEOGRÁFICOS DE PEREIRA (PARQUES Y PLANEACIÓN)	El datastudio, es una herramienta en línea de Google, que permite convertir los datos obtenidos en la Dirección de Parques, Zonas Verdes y Equipamientos, en informes personalizables en tiempo real. Este informe incluye cada una de las labores que desarrolla la dependencia, con su respectivo mapa y georreferenciación de las actividades. El portal geográfico del municipio de Pereira - Risaralda, es un mecanismo que garantiza de forma ágil, versátil y actualizada el acceso a la información geográfica y como mecanismo de Gobierno en línea, y que a su vez garantiza accesibilidad a datos libres.	Secretaría de Planeación	Cliente Interno		Sistema Misional	Hojas de cálculo	Servicios web	NET Framework	Hojas De Cálculo Google (parques) Archivo SHAPE (se entrega a planeación)	Medio
QUICK INFO	Sistema enfocado en reportes e indicadores financieros. Se conecta a diferentes bases de datos, para realizar consulta de información, con el fin de presentar los reportes que el usuario requiere, teniendo en cuenta los campos de las bases de datos. Se proyecta su utilización para la generación y manejo de indicadores. Interopera con las bases de datos de SAIA, SIIF financiero y precontractual, Aireplus.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno		Sistema de apoyo	Scripts BD	Ninguna	PHP 5.3	Oracle	Medio
SAIA - SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN ARCHIVÍSTICA	Sistema de información usado para enlazar la Alcaldía de Pereira. Para Capturar, procesar y almacenar la información documental interna y externa allegada o generada por la administración municipal.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno	\$ 73.703.840	Sistema de apoyo	Web con base de datos central	Servicios web	PHP y JavaScript	PostgreSQL, servidor SQL	Alto
SISTEMA DE GESTIÓN BIBLIOTECARIA	Es un software auxiliar en las labores cotidianas de un centro de información o biblioteca. Desarrollado por la Universidad de Colima puede ser implementado en bibliotecas universitarias, públicas y privadas, pequeñas o de gran tamaño. El funcionamiento de SIABUC está basado en módulos que corresponden a un proceso específico que se realiza dentro de la biblioteca. Con este software integral dispondrá de todas las herramientas necesarias para administrar de manera eficiente los procesos característicos de sus bibliotecas.	Secretaría de Cultura	Cliente Interno – Cliente Externo		Sistema de apoyo	Cliente servidor	Servicios web	Net Framework 3.5	PostgreSQL	Medio

CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN										
SISTEMA DE INFORMACIÓN		Variables								
Nombre del Servicio	Descripción del sistema	Áreas que participan	Tipo de usuario	Costos último año	Categoría del sistema	Arquitectura tecnológica	Tipo de integración	Plataforma de aplicaciones	Plataforma de base de datos	Nivel de criticidad
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO	Brinda información confiable a la comunidad educativa sobre la legalidad de estas instituciones y programas, es decir, que toda la información allí consignada esté aprobada por las secretarías de educación y avalada por el Ministerio de Educación Nacional.	Secretaría de Educación	Cliente Interno – Cliente Externo		Sistema de direccionamiento estratégico	Web con base de datos central	Servicios web	PHP	Oracle	Medio
SIIFWEB - SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA	Registrar, procesar, almacenar, proteger y controlar la información referente al proceso financiero, y su integración con las etapas precontractual, planificación funcional y operativa.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno – Cliente Externo	\$1.732.640.000	Sistema de apoyo	Web con base de datos central	Servicios web	Oracle	Oracle	Alto
SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE PRIMERA INFANCIA	Es una herramienta que permite a la secretaría de Educación, llevar un registro de los prestadores del servicio y de los niños y niñas atendidos en el programa, para tener una fuente confiable y disponible de la información.	Secretaría de Educación	Cliente Interno		Sistema de direccionamiento estratégico	Web con base de datos central	Servicios web	Desarrollado por edesa.net	Desarrollado por edesa.net	Medio
SIPROJWEB	El sistema de Información de los procesos judiciales (SIPROJ), tiene como objetivo principal la radicación, seguimiento y consulta de los procesos judiciales a favor y en contra en el municipio de Pereira.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno		Sistema Misional	Web con base de datos central	Servicios web	HTML, JavaScript, JQuery.	Oracle	Alto
SISTEMA DE INFORMACIÓN SOCIOECONÓMICO AGROPECUARIO Y AMBIENTAL	Se encarga de capturar la información de las diferentes unidades agropecuarias del municipio con el uso de una encuesta institucional y la digitación y digitalización de la información capturada, con componente geográfico. Registra las intervenciones del programa de asistencia técnica agropecuaria para así sacar los indicadores de este servicio	Secretaría de Desarrollo Rural	Cliente Interno		Sistema de apoyo	Web con base de datos central	Archivo plano	PHP	PostgreSQL	Medio
SISAP - SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SALUD PÚBLICA	Vigilancia Y Control: Se realiza el registro de las visitas realizadas, inscripciones, a establecimientos de comercio, establecimientos de Agua y Saneamiento, de acuerdo a lineamientos del Inviya y Ministerio de Salud. Nutrición: Módulo de seguimiento al programa de seguridad alimentaria. SISAP: Módulo para registro de aseguramiento, cargue de BDUA, Registro de información de Aseguramiento, Registro de información de Tuberculosis y lepra; sistema de consulta de información estadística. Validador: Módulo que permite la validación de archivos RIPS y 4505 a las IPS que corresponde el cargue de esta información.	Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social	Cliente Interno – Cliente Externo	\$ 254.700.000	Sistema Misional	Cliente servidor	Servicios web	PHP	PostgreSQL	Medio
SISTEMA INTEGRADO DE ESTRATIFICACIÓN Y	El Sistema Integrado de Estratificación en línea permite que los procesos de actualización y atención de solicitudes (reclamos, recursos, derechos de petición, etc.)	Secretaría de Planeación	Cliente Interno – Cliente Externo	\$75.000.000	Sistema de direccionamiento	Cliente servidor	Servicios web	Linux	PHP	Alto

CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN										
SISTEMA DE INFORMACIÓN		Variables								
Nombre del Servicio	Descripción del sistema	Áreas que participa	Tipo de usuario	Costos último año	Categoría del sistema	Arquitectura tecnológica	Tipo de integración	Plataforma de aplicaciones	Plataforma de base de datos	Nivel de criticidad
NOMENCLATURA	sean atendidos a través de una plataforma que permite realizar el seguimiento al avance de las respuestas. El Sistema en línea permite que los usuarios realicen las solicitudes desde cualquier lugar urbano y rural de la ciudad a través de internet y puedan monitorear el avance del estado de su solicitud. A través de la plataforma se programan las visitas de revisión del predio en caso de ser necesarias, se asignan a los técnicos de campo que reciben notificación a su correo electrónico. También pueden ingresar a su portal individual en la plataforma y mirar el listado del trabajo asignado a cada uno. Una vez realizada la visita, el técnico completa la encuesta en el aplicativo en línea. (Actualmente en 2 de las 4 metodologías de estratificación. En estos se está trabajando en la expansión a las 4 metodologías).				estratégico					
SPP- SISTEMA DE POLÍTICAS PÚBLICAS	Software para recopilar todas las atenciones que realizan las secretarías o entidades descentralizadas de la Alcaldía de Pereira que ejecutan políticas públicas. A través de este se pueden hacer reportes y sacar estadísticas sociodemográficas de los beneficiarios. Sirve como un insumo para construir el informe de seguimiento a las Políticas Públicas.	Secretaría de Planeación	Cliente Interno	\$70.000.000	Sistema de direccionamiento estratégico	Cliente servidor	Servicios web	PHP	PostgreSQL	Alto
SONDEOX	El sistema de Información SONDEOX, permite realizar encuestas parametrizadas en dispositivos móviles con diferentes tipos de preguntas, para posteriormente generar informes, consultas y reportes.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno – Cliente Externo	\$95.200.000	Sistema de apoyo	Web con base de datos central	Servicios web	HTML, JavaScript, JQuery, Windey	Oracle	Medio

## 5.4 Servicios tecnológicos

Un servicio de operación es la realización de una función específica, bien definida y describe lo que espera recibir y que respuesta retorna cuando es invocado. No dependen del contexto en el cual se estén usando, esto garantiza que se pueden usar por varios procesos de operación y otros servicios o incluso otros actores externos como socios y clientes

Tabla 6. Caracterización de Servicios de TI



CARACTERIZACIÓN SERVICIOS TECNOLÓGICOS																		
SERVICIOS			VARIABLES											CANALES				
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Telefónico	Virtual	GOV.CO
S01	APOYO A LA FORMULACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	Asesorar en la formulación o postulación de trámites y servicios en línea y presenciales con el funcionario encargado del trámite. El trámite y servicio en el que se va a trabajar para su postulación se escoge de dos formas, la primera es que se elige de un inventario de trámites que propone el DAFP (departamento administrativo de la función pública) mediante su aplicación SUIT (sistema único de información de trámites) para la alcaldía de Pereira, la segunda es que el líder funcional con los funcionarios de la alcaldía propongan un trámite al DAFP y este lo acepte, continuando el proceso del trámite, con el funcionario encargado se van llenando los requisitos exigidos por el SUIT, Cuando este acepta el trámite, inmediatamente es publicado en el inventario de trámites y servicios de la institución y posteriormente aparecerá en el portal Nacional de trámites y OPAS <a href="https://www.gov.co/home/">https://www.gov.co/home/</a> donde se pueden consultar los trámites y servicios a nivel nacional de todas las instituciones del país.	Dirección de Información y Servicios Digitales	Cliente Interno	\$ 31.500.000	0	0	0	Alto	Medio	Alto	0	Bajo	No	X			
S02	DATOS ABIERTOS	Identificar los datos y la información de importancia que se generan en cada una de las dependencias de la alcaldía de Pereira con el fin de publicarla, lo que permite reutilizar información de diversas fuentes, sin restricciones de uso y en formatos de fácil lectura y análisis, de tal manera que se habilitan nuevas formas de tomar decisiones. La información que se genera se debe publicar en el portal del estado colombiano <a href="https://datos.gov.co/">https://datos.gov.co/</a> , esta información debe ser actualizada con periodicidad ya que es una fuente fundamental de información para la toma de muchas decisiones.	Dirección de Información y Servicios Digitales	Cliente Interno - Externo	\$ 26.598.000	40	0	0	Medio	Bajo	Alto	0	Bajo	Si				X
S03	PUNTOS VIVE DIGITAL	Coordinar el funcionamiento de los Puntos Vive digital de Pereira, revisión de informes de actividades de los administradores de los PVD mes a mes, atender las necesidades de cada uno de los PVD gestionando los insumos de papelería e implementos de aseo entre otros, gestionar las obras de infraestructura necesarias para el mantenimiento adecuado de las instalaciones. Se realiza el proceso de divulgación de los PVD mediante redes sociales y la plataforma de datos abiertos, los beneficios que se brindan a la comunidad tales como: Ubicación, horarios de atención, capacitaciones, entretenimiento, tramites en línea. Se realiza el	Dirección de Información y Servicios Digitales	Cliente Externo	\$ 166.921.167	0	0	0	Medio	Medio	Alto	0	Bajo	No	X			



CARACTERIZACIÓN SERVICIOS TECNOLÓGICOS																			
SERVICIOS			VARIABLES											CANALES					
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Telefónico	Virtual	GOV.CO	CORREO ELECTRONICO
		proceso de estandarización de formatos cuando se requiera cumpliendo los lineamientos de la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión. Buscar alianzas y convenios interinstitucionales con entidades públicas y privadas.																	
S04	BACKUP	Realizar las copias de seguridad de las bases de datos de misión crítica en medios magnéticos y enviarlas a custodia a la empresa de seguridad. Backup o Copias de seguridad es el proceso que se realiza con el fin de que estas copias adicionales puedan utilizarse para restaurar el original después de una eventual pérdida de datos. Las copias de seguridad garantizan dos objetivos: integridad y disponibilidad.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno	\$ 29.027.508	8500	0	0	Bajo	Bajo	Alto	0	Bajo	No			X		
S05	PRESTAMO DE EQUIPOS	Préstamo de equipos tecnológicos como apoyo a las actividades propias de los funcionarios de la Administración Municipal.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno	\$ 0	1000	0	0	Bajo	Bajo	Bajo	0	Bajo	No	X		X		
S06	INTRANET	La principal función de la intranet es proveer de una manera lógica a la Alcaldía de Pereira para su operación, donde a través de aplicaciones de captura, informes y consultas se busca incrementar la productividad de los distintos grupos de trabajo.  Esta solución es una gran herramienta para divulgar información de la Alcaldía a los empleados de una manera práctica, sencilla y oportuna, buscando que los funcionarios estén informados en todo momento de las últimas noticias y programas.  Además de esto la intranet tiene un gran propósito como archivo documental de la Alcaldía de Pereira, pasando a complementar el archivo físico de la organización, buscando sistematizar la información y dejando en el archivo físico los documentos estrictamente necesarios.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno	\$ 22.330.000	0	0	0	Bajo	Bajo	Alto	0	Bajo	No	X		X		X

CARACTERIZACIÓN SERVICIOS TECNOLÓGICOS																			
SERVICIOS			VARIABLES											CANALES					
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Telefónico	Virtual	GOV.CO	CORREO ELECTRONICO
S07	PORTAL WEB	<p>Este servicio se basa en que un administrador suba la información al servidor donde se encuentra alojado el portal web . A partir de entonces el usuario podrá consultar o ver sus datos directamente desde internet desde cualquier lugar. El portal web es información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes y muchas otras cosas, adaptada para la llamada World Wide Web (WWW) y que puede ser accedida mediante un navegador web. Esta información se encuentra generalmente en formato HTML o XHTML, y puede proporcionar acceso a otras páginas web mediante enlaces de hipertexto. Frecuentemente también incluyen otros recursos como pueden ser hojas de estilo en cascada, guiones (scripts), imágenes digitales, entre otros.</p> <p>Entre las múltiples características que tiene el portal web de la Alcaldía de Pereira y que sirve para identificarla se encuentran las siguientes: cuenta con información textual, con material de tipo audiovisual, está dotada de un diseño atractivo, está optimizada y ejerce como la tarjeta de presentación del Municipio de Pereira.</p> <p>Esta plataforma cuenta con la integración y cumplimiento de la Política de Gobierno Digital.</p>	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno – Cliente externo	\$ 33.976.000	1.276.812	0	0	Bajo	Bajo	Alto	0	Bajo	No	X		X	X	X
S08	SUBPORTALES WEB	Este servicio es un compendio de todos los sub portales de las diferentes dependencias la Administración Municipal.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno	\$ 0	800	0	0	Bajo	Bajo	Alto	0	Bajo	No	X		X	X	X
S09	CORREO ELECTRÓNICO	Servicio de correo electrónico para el envío y recepción de mensajes. El servicio de correo es suministrado por la empresa google por lo cual se cuenta con herramientas adicionales como: calendario (google calendar), Almacenamiento (Google Drive), Formularios y Documentos (Google Docs) entre otras.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno	\$ 89.820.000	600	0	0	Bajo	Bajo	Bajo	0	Bajo	No			X		
S10	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS - SAIA	El servicio de comunicaciones internas se realiza a través del Sistema de Administración de Información Archivística – SAIA, que permite a los usuarios de la Alcaldía de Pereira, la generación de oficios, circulares, respuestas, revisar la trazabilidad de los	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno	\$ 73.703.840	80.000	0	0	Bajo	Bajo	Bajo	0	Bajo	No			X		

CARACTERIZACIÓN SERVICIOS TECNOLÓGICOS																		
SERVICIOS			VARIABLES											CANALES				
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Telefónico	Virtual	GOV.CO CORREO ELECTRONICO
		documentos y almacenar la información documental interna y externa allegada o generada por la administración municipal.																
S11	IMPRESION	La empresa (outsourcing) es la encargada de suministrar las impresoras de la Alcaldía de Pereira, quien al mismo tiempo da soporte técnico frente a cualquier inconveniente que se presente con respecto al funcionamiento de las máquinas y cambio de alguna parte o pieza que sea necesario. La administración por parte de la alcaldía radica en la administración del servidor virtual, usuarios.  Se tiene un servidor virtual donde se encuentran instaladas las impresoras tanto en el palacio municipal y en sus sedes externas.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno	\$ 115.856.711	0	0	0	Bajo	Bajo	Medio	0	Bajo	No	X			
S12	RED LAN - WIFI	El administrador de red mantiene y desarrolla la infraestructura de red de la entidad, los servicios de red son configurados en redes locales corporativas para mantener la seguridad y la operación amigable de los recursos.  <ul style="list-style-type: none"> <li>Prestar servicio de red de datos en todas las instalaciones internas y externas de la Alcaldía de Pereira.</li> <li>Servicio de WIFI en la Alcaldía de Pereira.</li> <li>Servicio de Fibra Óptica en Sedes como: Cultura, Salud, Palacio Municipal, Torre Central, El Administrativo el lago y bomberos.</li> <li>Mantener arriba el servicio de red de Datos Alámbrica e Inalámbrica.</li> <li>El servicio permite que todos los aplicativos webs, impresión y de Internet sean utilizados por todos los usuarios internos.</li> <li>200 megas de Internet</li> </ul>	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno	\$ 0	0	0	0	Bajo	Bajo	Alto	0	Bajo	No	X		X	
S13	MESA DE SERVICIO	La Mesa de Servicios ofrece servicios de soporte técnico nivel 0 y 1, y escalamiento de los mismos a nivel 2 o proveedores externos, se encarga de responder incidentes técnicos dentro de la infraestructura de tecnología o los servicios que provee la red de datos de la Alcaldía de Pereira, llevando un registro y control de los mismos, se realiza soporte de forma remota o con desplazamiento del personal para la gestión de los requerimientos e incidencias.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno	\$ 536.315.165	15.000	0	0	Medio	Medio	Alto	0	Bajo	No	X		X	

CARACTERIZACIÓN SERVICIOS TECNOLÓGICOS																			
SERVICIOS			VARIABLES											CANALES					
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Telefónico	Virtual	GOV.CO	CORREO ELECTRONICO
		Un técnico recibe la incidencia, consulta o solicitud a través del sistema de gestión de la mesa de servicios (Mantis) o presencial y la redirige a los técnicos especializados en dicha tarea.  La mesa de servicios tiene también el objetivo de facilitar la comunicación entre el usuario que presenta el incidente y el equipo de soporte encargado de solucionarlo, y su propósito es mantener activa la infraestructura y los servicios en el día a día.																	
S14	SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO DE PEREIRA (SIGPER)	Se gestiona y se pone a disposición de la comunidad los datos geográficos del municipio de Pereira a través del Portal de datos libres geográficos institucional del municipio de Pereira (Risaralda - Colombia) el cual es el mecanismo que garantiza de forma ágil, versátil y actualizada el acceso a la información geográfica, como mecanismo de Gobierno Digital y que a su vez garantiza la accesibilidad a datos libres, esto en cabeza de la Secretaría de Planeación Municipal por medio de su Sistema de Información Geográfico (SIGPER).	Subsecretaría de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano	Cliente Interno - Externo	\$ 0	0	0	0	Bajo	Bajo	Alto	0	Bajo	Si	X		X	X	
S15	PAGOS LINEA EN	Prestar un servicio más eficiente a los contribuyentes de los diferentes impuestos (Predial, Valorización y Alumbrado Público, Industria y comercio Régimen Simplificado Especial, Delineación urbana), para el pago de sus obligaciones. Se realizó la implementación en el portal tributario de opciones de pago a través de botón PSE y franquicias de tarjetas de crédito. Dichos pagos son aplicados en línea, permitiendo a los contribuyentes la realización de diferentes trámites posteriores, los cuales tenían como prerequisite el pago de lo adeudado al Municipio de Pereira.	Subsecretaría de Asuntos Tributarios	Cliente Interno - Externo	\$ 0	0	0	0	Bajo	Bajo	Alto	0	Bajo	Si	X		X	X	
S16	EMISORA CULTURAL REMIGIO ANTONIO CAÑARTE	Emisora de interés público del municipio de Pereira que cumple con el objetivo de formar públicos, informar sobre hechos de ciudad y divulgar el que hacer cultural de la ciudad, de la región y del país, resaltando los valores culturales a través de diferentes programas.	Oficina de Promoción Cultural	Cliente Interno - Externo	\$ 0	0	0	0	Bajo	Bajo	Alto	0	Bajo	Si	X		X	X	

CARACTERIZACIÓN SERVICIOS TECNOLÓGICOS																			
SERVICIOS			VARIABLES											CANALES					
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Telefónico	Virtual	GOV.CO	CORREO ELECTRONICO
S17	ÓRDENES DE PAGO	Prestar servicios de apoyo a la gestión para el funcionamiento del nivel 1 del proceso de órdenes de pago de los contratistas de la Alcaldía de Pereira, iniciando con la creación del acta de recibo, factura equivalente, anexo de documentos del tercero soporte del pago y posterior aprobación de la orden y firma de los responsables.	Dirección de Infraestructura	Cliente Interno	\$ 0	10.000	0	0	Bajo	Bajo	Alto	0	Bajo	Si	X		X	X	
S18	CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION	Generar en línea el certificado de estrato socioeconómico de los predios del municipio de Pereira identificados con ficha catastral, posterior a una revisión y/o actualización permanente de la estratificación de Pereira.	Subsecretaría de Planeación Socioeconómica	Cliente Interno - Externo	\$ 75.000.000	18089	0	0	Bajo	Bajo	Alto	0	Bajo	Si	X		X	X	
S19	MIN	La plataforma de búsqueda inteligente denominada MIN, cuya característica es permitir la organización sistemática y ordenada de la información documental disponible en las distintas secretarías y dependencias de la entidad, facilitando el acceso a los datos de manera instantánea, independientemente de si la información se encuentra almacenada en formato textual o basada en imágenes.  Gracias a esta característica, los funcionarios podrán encontrar fácilmente nombres, términos, referencias y títulos contenidos dentro de los documentos, y desplegarlos en la pantalla en una fracción de tiempo. Con ello se ahorrarán costosos procesos de búsqueda, mejorando la eficiencia en cada puesto de trabajo. Como factor agregado, cada funcionario podrá almacenar los documentos que a su criterio deban formar parte del repositorio institucional.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno - Externo	\$ 65.450.000	180	0	0	Bajo	Bajo	Alto	0	Bajo	Si	X		X	X	
S20	ZONAS WI-FI	Las Zonas Wi-Fi gratis para la gente es una iniciativa de la cual Pereira es pionera a nivel nacional y tiene como objetivo conectar a la ciudad. Llevar a todas las zonas de la ciudad la posibilidad de tener acceso a internet y poder beneficiar a la comunidad de esta herramienta que cada vez es más importante y necesaria. Se tienen a disposición de la ciudadanía 124 zonas funcionales en la zona urbana y rural las cuales se encuentran monitoreadas para asegurar su correcto funcionamiento.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Externo	\$ 0	216	0	0	Bajo	Bajo	Alto	0	Bajo	No	X		X		X

CARACTERIZACIÓN SERVICIOS TECNOLÓGICOS																		
SERVICIOS			VARIABLES											CANALES				
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Telefónico	Virtual	GOV.CO
S21	DELINIACION URBANA	<p>Es el medio por el cual entidades y/o personas naturales pueden realizar una solicitud para adquisición, de terrenos y/o para la división de terrenos en múltiples, es un tributo municipal cuya declaración y pago se realiza cuando existe una construcción nueva o refacción de las existentes. El hecho generador de este impuesto lo constituye la ejecución de obras o construcciones con licencia de construcción o reconocimiento.</p> <p>La base gravable de este impuesto está constituida por: el costo estimado de mano de obra, la adquisición de materiales, la compra y arrendamiento de equipos, todos los gastos y costos diferentes a la adquisición de terrenos, financieros, impuestos, derechos por conexión de servicios públicos, administración, utilidad e imprevistos.</p> <p>Este aplica bajo las circunstancias de: Licencia urbanística, obra nueva, ampliación, adecuación, modificación, cerramiento, reforzamiento estructural, restauración y demolición.</p> <p>El trámite se debe realizar directamente en las curadurías urbanas 1 y 2 del Municipio de Pereira, después de visitas técnicas y aprobación de certificado se debe realizar el pago vía web en la página de la Alcaldía de Pereira <a href="https://tributario.pereira.gov.co">https://tributario.pereira.gov.co</a></p>	Asuntos Tributarios	Cliente Interno - Externo	\$ 0	0	0	0	Bajo	Bajo	Alto	0	Bajo	Si	X		X	X
S22	ATENCIÓN EN LÍNEA	El chat en línea es un servicio que permite al ciudadano comunicarse con un funcionario de la administración para solucionar las dudas o inquietudes que tenga con respecto a diferentes temas como: La realización de un proceso, un trámite, información sobre la atención a usuarios de diferentes dependencias y demás servicios que se presten a la comunidad.	Servicio Cliente	Cliente Interno - Externo	\$ 0	0	0	0										
S23	PQRSD	La radicación de PQRSD es un servicio que permite al ciudadano interponer sus peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias, para ser asignadas a la dependencia y encargado correspondiente y brindar una respuesta o solución dependiendo de la solicitud del ciudadano.	Servicio Cliente	Cliente Interno - Externo	\$ 0	0	0	0										

CARACTERIZACIÓN SERVICIOS TECNOLÓGICOS																			
SERVICIOS			VARIABLES											CANALES					
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Telefónico	Virtual	GOV.CO	CORREO ELECTRONICO
S24	DENUNCIA CIUDADANA	Es un aplicativo que funciona tanto en la web como en dispositivos móviles Smartphone. Esta herramienta permite a los ciudadanos de la ciudad de Pereira realizar denuncias en línea, una vez puesta la denuncia en las entidades habilitadas en el aplicativo, el ciudadano podrá hacer seguimiento sin importar si la denuncia se hace a nombre propio o anónimo. El ciudadano encontrará los diferentes tipos de denuncias habilitadas por la Alcaldía de Pereira como son las del Instituto de Movilidad de Pereira, Secretaría de Gobierno, Empresa de Aseo de Pereira, Secretaría de Salud y Policía Nacional.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Externo	\$ 29.600.000	0	0	0											
S25	REGISTRO CANINO	Es un servicio que permite a la comunidad realizar un registro de las mascotas caninas que poseen para obtener un número de identificación canina que permita identificar a la mascota en los casos que sea necesario.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno - Externo	\$95.200.000	0	0	0											
S26	PROCESOS CONTRACTUALES	Este servicio permite realizar procesos contractuales desde su inicio, como la elaboración de estudios previos o una necesidad. Basada en la visualización de la misma y la elaboración del contrato hasta la culminación de la ejecución de este.	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Cliente Interno - Externo	\$ 0	0	0	0											

## 5.5 Gestión de información

La Alcaldía de Pereira avanza en la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)

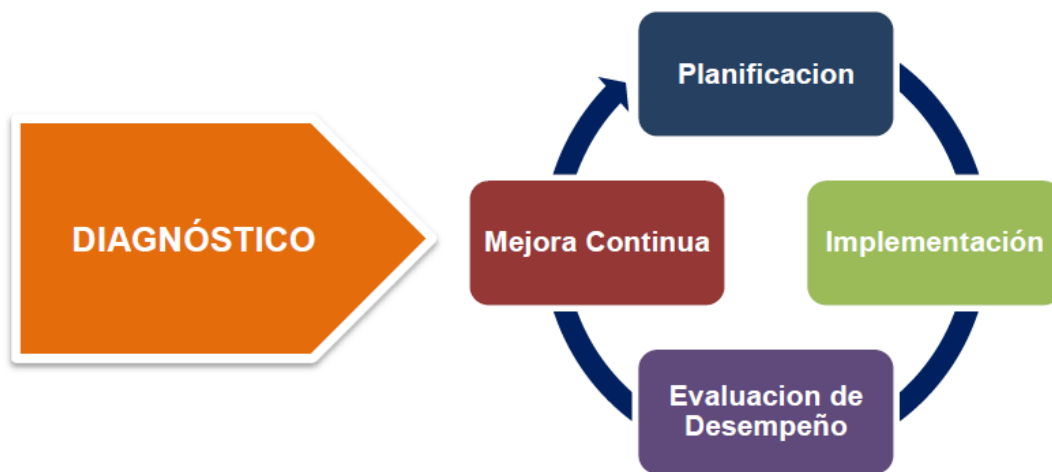


Ilustración 1. Ciclo de operación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información

Fuente: Documento Modelo de Seguridad Privacidad (MINTIC, 2016)

Tabla 7. Diagnostico MSPI

Diagnostico	Resultado	Avances
Determinar el estado actual de la gestión de seguridad y privacidad de la información al interior de la Entidad.	Diligenciamiento de la herramienta.	100%
Identificar el nivel de madurez de seguridad y privacidad de la información en la Entidad	Diligenciamiento de la herramienta e identificación del nivel de madurez de la entidad.	100%



Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

Identificar vulnerabilidades técnicas y administrativas que sirvan como insumo para la fase de planificación.	Documento con los hallazgos encontrados en las pruebas de vulnerabilidad.	100%
---	---	------

Tabla 8. Planificación MSPi

Diagnostico	Resultado	Avances
Política de Seguridad y Privacidad de la Información	Documento con la política de seguridad de la información, debidamente aprobado por la alta Dirección y socializada al interior de la Entidad.	100%
Políticas de seguridad y privacidad de la información	Manual con las políticas de seguridad y privacidad de la información, debidamente aprobadas por la alta dirección y socializadas al interior de la Entidad.	100%
Roles y responsabilidades de seguridad y privacidad de la información.	Acto administrativo a través del cual se crea o se modifica las funciones del comité gestión institucional (o el que haga sus veces), en donde se incluyan los temas de seguridad de la información en la entidad, revisado y aprobado por la alta Dirección, deberá designarse quien será el encargado de seguridad de la información dentro de la entidad.	100%

Inventario de activos de información.	<p>Documento con la metodología para identificación, clasificación y valoración de activos de información, validado por el comité de seguridad de la información o quien haga sus veces y revisado y aprobado por la alta dirección.</p> <p>Matriz con la identificación, valoración y clasificación de activos de información.</p> <p>Documento con la caracterización de activos de información, que contengan datos personales</p> <p>Inventario de activos de IPv6</p>	100%
Integración del MSPI con el Sistema de Gestión documental	Integración del MSPI, con el sistema de gestión documental de la entidad.	100%
Identificación, Valoración y tratamiento de riesgo.	<p>Documento con la metodología de gestión de riesgos.</p> <p>Documento con el análisis y evaluación de riesgos.</p> <p>Documento con el plan de tratamiento de riesgos.</p> <p>Documento con la declaración de aplicabilidad.</p> <p>Documentos revisados y aprobados por la alta Dirección.</p>	100%

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

Plan de Comunicaciones.	Documento con el plan de comunicación, sensibilización y capacitación para la entidad.	100%
Plan de diagnóstico de IPv4 a IPv6.	Documento con el Plan de diagnóstico para la transición de IPv4 a IPv6.	En actualización

Tabla 9. Evaluación de efectividad de controles

No.	Evaluación de Efectividad de controles 2021			EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE CONTROL
	DOMINIO	Calificación Actual	Calificación Objetivo	
A.5	POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	100	100	OPTIMIZADO
A.6	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	40	100	REPETIBLE
A.7	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	82	100	OPTIMIZADO
A.8	GESTIÓN DE ACTIVOS	85	100	OPTIMIZADO
A.9	CONTROL DE ACCESO	69	100	GESTIONADO
A.10	CRIPTOGRAFÍA	40	100	REPETIBLE
A.11	SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO	52	100	EFFECTIVO
A.12	SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES	22	100	REPETIBLE
A.13	SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	14	100	INICIAL
A.14	ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	3	100	INICIAL
A.15	RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	90	100	OPTIMIZADO
A.16	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	66	100	GESTIONADO
A.17	ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	44	100	EFFECTIVO
A.18	CUMPLIMIENTO	66	100	GESTIONADO
<b>PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES</b>		<b>55</b>	<b>100</b>	<b>EFFECTIVO</b>



*Ilustración 2 Brechas de Seguridad.*

## 5.6 Gobierno de TI

La Secretaría de Tecnologías de Información y comunicaciones de la Alcaldía de Pereira, como órgano encargado del gobierno TIC del municipio, cumple a cabalidad con el marco normativo vigente, en cuanto a su ubicación jerárquica y participación en los órganos de dirección y decisión indicados en las normas.

Tabla 10. Marco legal para el Gobierno TI en Alcaldía de Pereira

NORMA	INSTANCIA
<p><b>Decreto 1008 de 2018</b></p> <p><b>"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"</b></p>	<p>Artículo 2.2.9.1.3.4. Responsable de liderar la implementación la Política de Gobierno Digital. El Director, Jefe de Oficina o Coordinador de Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones, o quien haga sus veces, de la respectiva entidad, tendrá la responsabilidad de liderar la implementación de la Política de Gobierno Digital. Las demás áreas de la respectiva entidad serán corresponsables de la implementación de la Política de Gobierno Digital en los temas de su competencia.</p> <p>El Director, Jefe de Oficina o Coordinador de Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones, o quien haga sus veces, hará parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y responderá directamente al representante legal de la entidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.2.3.5.4. del Decreto Único Reglamentario de Función Pública 1083 de 2015.</p>
<p><b>Decreto 415 de 2016</b></p> <p><b>"Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones."</b></p>	<p>Artículo 2.2.35.4. Nivel Organizacional. Cuando la entidad cuente en su estructura con una dependencia encargada del accionar estratégico de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones, hará parte del comité directivo y dependerán del nominador o representante legal de la misma.</p> <p>Artículo 2.2.35.5. Roles. Para lograr el funcionamiento armónico de la dependencia o instancia ejecutora del accionar estratégico de las Tecnologías y Sistemas de la Información, el director, jefe de oficina o coordinador, deberá cumplir los siguientes roles .</p>

<p><b>Decreto 834 de 2016</b></p> <p><b>“Por el cual se dictan normas generales sobre la organización y funcionamiento de la Administración Municipal de Pereira, Risaralda, se crean sectores administrativos, se determina la estructura de la Administración y las funciones generales de sus dependencias y se dictan otras disposiciones</b></p>	<p>Artículo 24: Estructura de la Administración Municipal de Pereira, Risaralda.</p>
<p><b>Ley 1753 de 2015</b></p> <p><b>Plan Nacional de desarrollo</b></p>	<p>Artículo 45, Parágrafo 2º:</p> <p>b) Director de Tecnologías y Sistemas de Información. Las entidades estatales tendrán un Director de Tecnologías y Sistemas de Información responsable de ejecutar los planes, programas y proyectos de tecnologías y sistemas de información en la respectiva entidad. Para tales efectos, cada entidad pública efectuará los ajustes necesarios en sus estructuras organizacionales, de acuerdo con sus disponibilidades presupuestales, sin incrementar los gastos de personal. El Director de Tecnologías y Sistemas de Información reportará directamente al representante legal de la entidad a la que pertenezca y se acogerá a los lineamientos que en materia de TI defina el MinTIC.</p>

Aunque el Decreto 834 de 2016 definió la conformación y funciones de la Secretaría, quedó pendiente la definición y conformación de los Órganos de decisión de la misma, quedando esta actividad inicialmente en cabeza del Secretario de Despacho.

La Secretaría TIC requiere avanzar en el trámite administrativo para la creación del Comité Técnico de la Secretaría, instancia ésta que haga las veces de Órgano de Decisión para integrar de manera adecuada al secretario con los directores, para un ejercicio adecuado del Gobierno TIC.

La Secretaría TIC cuenta con contratistas de prestación de servicios para el apoyo administrativo a nivel profesional y técnico. Los perfiles se determinan acorde con la necesidad a través del estudio de conveniencia y los Roles se asignan en concordancia con el servicio requerido.

Las relaciones con áreas e instituciones públicas, se lleva a cabo a través del Secretario de Despacho y los Directores, quienes canalizan a través del grupo de trabajo de la Secretaría todas las necesidades que surgen en esta interacción.

La gestión de los proyectos de la Secretaría, se realiza a través del Banco de Programas y proyectos de inversión que administra la Secretaría de Planeación Municipal, este banco opera bajo la metodología de la ONUDI, y el registro de proyectos y la obtención de la certificación que éste emite, es el primer requisito para el inicio de cualquier acción de inversión.

La Secretaría TIC participa en los procesos de selección y compra de bienes y servicios que realizan todas las dependencias de la Alcaldía, con el fin de garantizar que los proveedores seleccionados cumplan de forma efectiva y eficiente en el suministro del bien o el servicio con las características y calidades requeridas por la Alcaldía.

Los acuerdos de nivel de servicio se incluyen en los contratos y obedecen a las necesidades identificadas durante los estudios previos que se desarrollan para la contratación. En todos los casos se procurará que s acuerdos de nivel de servicio estén acordes con la realidad y las posibilidades técnicas y tecnológicas disponibles para la Alcaldía de Pereira.

Los procesos de TI, se encuentran descritos en la caracterización de procesos, dado que se trata de la primera versión, se debe retroalimentar y ajustar con los parámetros IT4+ por lo menos con una periodicidad anual.

A continuación, se describe la situación actual de cada uno de los dominios según el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial análisis DOFA.

## Dominio de Planeación de la Arquitectura

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Limitaciones entre grupos de ciudadanos según su capacidad para utilizar las TIC de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización, carencias, y problemas de accesibilidad a la tecnología.	Reducir la brecha tecnológica entre el Municipio de Pereira y los ciudadanos.
Desconocimiento de la cultura organizacional (Alfabetización Tecnológica en los funcionarios de la secretaría TIC).	Ofrecer a los empresarios ciudadanos capacitados en competencia laborales tecnológicas, asegurando la equidad y la inclusión digital.
Funcionarios desconocen el funcionamiento bajo los lineamientos de una Secretaría TIC.	Facilitar el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) creando una demanda de infraestructura que estimule el comercio de bienes y servicios a través de Internet.
La alta rotación de personal dentro de la secretaría dificulta la aplicación unificada de la estrategia y la visión hacia el futuro.	Certificación y formación a través de la oferta del Ministerio Nacional TI tanto para ciudadanos como funcionarios, que nos ayudan a alfabetizar y avanzar en el conocimiento y manejo de las TIC.
	Desarrollar estrategias de uso y apropiación de las TIC para mejorar las condiciones de vida de los pereiranos y generar cultura digital en el desarrollo de la sociedad del conocimiento.
FORTALEZAS	AMENAZAS
En el marco de la modernización institucional que empezó a implementarse desde el año 2016 en la administración Municipal, se resalta la creación de la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como una respuesta a las necesidades y exigencias de la era digital del municipio de Pereira.	Afrontar demandas, procesos fiscales y disciplinarios por la alta probabilidad de la pérdida de activos de información.



La creación de la Secretaría TIC (Decreto 834 del 07 de octubre) se encuentra alineada con las propuestas del Plan de Desarrollo Municipal 2016–2019 y el Plan de Desarrollo Nacional en su componente “Plan Vive Digital” que impulsa la apropiación de las TIC como herramientas determinantes para disminuir la pobreza y el desempleo.	Riesgo de que la operatividad normal de la Secretaría TIC se vea afectada por que no existe documentado un Plan de contingencia para la recuperación de información y enfrentar una emergencia o desastres tanto en lo general como en lo particular.
Con la creación de la Secretaría TIC del municipio de Pereira, se busca disminuir la brecha tecnológica, acercar al ciudadano al acceso, uso y apropiación de las tecnologías de la información tanto a nivel geográfico como socioeconómico.	Alta probabilidad de tener baja productividad debido a la insuficiencia de espacios, instalaciones físicas poco adecuadas teniendo en cuenta la restructuración y modernización de la alcaldía de Pereira.
Por estar alineados con el plan de desarrollo las acciones que se están desarrollando se empiezan a ver en el corto y mediano plazo. Llegando a tener recursos de la nación a través de PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja) que ayudan a dinamizar las iniciativas de la secretaría TIC.	
La secretaría TIC del Municipio de Pereira cumple las metas del Plan de Desarrollo Municipal 2020–2024 en su Línea Estratégica “Pereira Inteligente”. El ecosistema digital impulsa un gran salto tecnológico a través de la masificación del uso de Internet, alineado con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022 "Pacto por Colombia" que busca convertir a Colombia en líder en desarrollo de aplicaciones con utilidad social y modernizar el gobierno con base en las TIC.	

## Dominio de Arquitectura Misional

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Se presenta falencias en la infraestructura física (puestos de trabajo), tecnológica (equipos de cómputo y conectividad) en las instalaciones de la Secretaría TIC	Oferta de formación y capacitación de servidores públicos digitales a través del MinTic para reforzar las capacidades administrativas del personal de TI.
El volumen de personal administrativo de planta es corto para la magnitud de la gestión administrativa de la Secretaría TIC.	Convenios interinstitucionales que fortalezcan la capacidad administrativa de la secretaría TIC.
Falta de capacitaciones constantes a los funcionarios de la Secretaría TIC.	
FORTALEZAS	AMENAZAS
Personal de trabajo calificado y comprometido con las metas de las Secretarías TIC.	Existe la probabilidad de desatención de algunas funciones de la secretaría dado que la totalidad de las mismas, no se encuentra en concordancia con el manual de funciones de los funcionarios de planta de la secretaría TIC.

Innovar en el uso y apropiación de las TIC.	No cumplimiento oportuno de informes, rendición de cuentas, metas de Gobierno en Línea porque el personal de planta es poco para llevar las actividades diarias de la secretaría, la mayor responsabilidad recae sobre los contratistas.
Apropiación de las Políticas establecidas por la Política de Gobierno Digital	Retrasos en los proyectos TIC que inicia la Secretaría por la constante rotación de los contratistas.
Trabajo en equipo para el fortalecimiento de los procesos internos de la Alcaldía de Pereira.	
Estructura organizacional acorde las necesidades de la Secretaría de Tecnologías de Información y la Comunicación.	

### Dominio de Arquitectura Información

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
La Secretaría TIC no realiza seguimiento al Plan de Calidad de los Componentes de Información que incluye etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes.	Fomentar el desarrollo de las capacidades de análisis en las personas que definan las políticas, estrategias y mecanismos de seguimiento, evaluación y control.
La Secretaría TIC no realiza seguimiento a la Arquitectura de Información, donde se establecieron métricas e indicadores de seguimiento, gestión y evolución de dicha arquitectura.	La información que disponga la entidad debe apoyar la toma de decisiones cumpliendo los siguientes criterios: Oportunidad, Confiabilidad, Completitud, Pertinencia, Utilidad.
La Secretaría TIC no contempla el ciclo de vida de la gestión documental en la Arquitectura de Información.	Realizar un análisis de la Ciberseguridad en la entidad.
La Secretaría TIC no acoge la normatividad, los estándares relacionados de la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales (ICDE), los lineamientos de política de información geográfica y demás instrumentos vigentes que rijan la información geográfica según el Comité Técnico de Normalización, y disponer en el Portal Geográfico Nacional aquella información oficial útil para el desarrollo de proyectos de interés nacional y estratégicos.	

No se utiliza el lenguaje común para el intercambio de información con otras instituciones.	
La Secretaría TIC no genera mecanismos que permitan a los consumidores de los Componentes de información reportar los hallazgos encontrados durante el uso de los servicios de información.	
La Secretaría TIC no define los criterios necesarios para asegurar la trazabilidad y auditoría sobre las acciones de creación, actualización, modificación o borrado de los Componentes de información.	
La Secretaría TIC no ha definido el nivel de acceso del directorio de componentes de información teniendo en cuenta la normatividad asociada.	
FORTALEZAS	AMENAZAS
La Secretaría TIC define las directrices y lidera la gestión de los Componentes de información durante su ciclo de vida.	Los activos con mayor criticidad son los que están alojados en los servidores y en la documentación temporal.
La Secretaría TIC trabaja en conjunto con las dependencias para establecer acuerdos que garanticen la calidad de la información.	Los contratistas de prestación de servicios son que mayor información manejan.
La Secretaría TIC publica los servicios de intercambio de información a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado colombiano.	No se detectan medidas de seguridad que eviten la ingeniería social.
La Secretaría TIC impulsa el uso de su información a través de mecanismos sencillos, confiables y seguros, para el entendimiento, análisis y aprovechamiento de la información por parte de los grupos de interés.	
La Secretaría TIC garantiza la existencia de fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable.	

La Secretaría TIC garantiza los mecanismos que permitan el acceso a los servicios de información por parte de los diferentes grupos de interés, contemplando características de accesibilidad, seguridad y usabilidad.

### Dominio de Arquitectura de Sistemas de Información

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
La Secretaría TIC no define la arquitectura de los sistemas de información teniendo en cuenta las relaciones entre ellos y la articulación con los otros dominios del Marco de Referencia.	Los Sistemas de Información deben ser aprovechados para facilitar los servicios al ciudadano.
La Secretaría TIC no cuenta con metodologías de referencia que definan los componentes principales de un proceso de desarrollo del software, que considere sus fases o etapas, las actividades principales y de soporte involucradas, roles y responsabilidades, y herramientas de apoyo al ciclo de vida, así como los ámbitos de aplicación.	Los Sistemas de Información deben ser generados para cubrir las necesidades o objetivos de la entidad.
Cuando se suscriban contratos con terceras partes bajo la figura de "obra creada por encargo", cuyo alcance incluya el desarrollo de elementos de software, el autor o autores de la obra no transfieren a La Alcaldía de Pereira los derechos patrimoniales sobre los productos.	La entidad debe buscar funcionalidades en los sistemas de información que posee para garantizar la mayor productividad de los mismos.
La Secretaría TIC no define una guía de estilo y usabilidad única, que establezca los principios para el estilo de los componentes de presentación, estructura para la visualización de la información y procesos de navegación entre pantallas, entre otros.	
Los sistemas de información no funcionan sobre la Arquitectura de información definida para la Alcaldía de Pereira y da soporte a los componentes de información allí incluidos.	
La Secretaría TIC no dispone de ambientes independientes y controlados destinados para desarrollo, pruebas, operación, certificación y capacitación de los sistemas de información, y aplica mecanismos de control de cambios de acuerdo con las mejores prácticas.	

La Secretaría TIC no diseña e implementa estrategias que permitan la integración continua e incremental de los nuevos desarrollos y que apoyen la automatización de las actividades en las diferentes fases del ciclo de vida de los sistemas de información.	
En el proceso de desarrollo y evolución de un sistema de información, La Secretaría TIC no cuenta con un plan de pruebas que cubra lo funcional y lo no funcional.	
La Secretaría TIC no aplica un proceso formal de manejo de requerimientos, que incluya la identificación, la especificación y el análisis de las necesidades funcionales y no funcionales, la definición de los criterios de aceptación y la trazabilidad de los requerimientos a través del ciclo de vida de los sistemas de información.	
FORTALEZAS	AMENAZAS
La Alcaldía de Pereira disponen de un directorio actualizado de sus sistemas de información, que incluya los atributos relevantes.	Ausencia de un registro de eventos que no contemple todas las necesidades de trazabilidad de los Sistemas de Información.
La Secretaría TIC es la responsable de definir y hacer evolucionar las arquitecturas de referencia, que aseguren el diseño de cualquier arquitectura de solución de manera eficiente, homogénea y con calidad.	Los sistemas de Información web no poseen protocolos seguros (HiperText Transfer Protocol).
La Secretaría TIC define una Arquitectura de solución para cada uno de los proyectos de sistemas de información, aplicando las Arquitecturas de referencia definidas.	Falta de controles o falta de aplicación de los mismos que garantizan el cumplimiento de la calidad solicitada en las aplicaciones.
La Secretaría TIC habilita en sus sistemas de información aquellas características funcionales y no funcionales, necesarias para la apertura de sus datos, de acuerdo con la normativa del Estado colombiano.	Falencia por parte de la entidad por no solicitar al proveedor el diccionario de las bases de datos que no permite una adecuada gestión de las mismas en la entidad.
La Secretaría TIC habilita en sus sistemas de información aquellas características funcionales y no funcionales, necesarias para interactuar con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado colombiano, partiendo de los flujos de información registrados en el directorio de Componentes de información y las necesidades de intercambio de información con otras instituciones.	
La Secretaría TIC cuenta con planes de capacitación y entrenamiento a los usuarios, que faciliten el uso y apropiación de los sistemas de información.	

Los sistemas de información que estén dispuestos para el acceso a usuarios externos o grupos de interés cumplen con las características de accesibilidad que indica la Política de Gobierno Digital	
En el diseño de sus sistemas de información, La Secretaría TIC tiene en cuenta mecanismos que aseguren el registro histórico para poder mantener la trazabilidad de las acciones realizadas por los usuarios.	
En el diseño de los sistemas de información, La Secretaría TIC tiene en cuenta los requerimientos de la institución, las restricciones funcionales y técnicas, y los atributos de calidad.	
La Secretaría TIC establece Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) cuando se tenga contratado con terceros el mantenimiento de los sistemas de información.	
La Secretaría TIC asegura que todos sus sistemas de información cuenten con la documentación de usuario, técnica y de operación, debidamente actualizada, que asegure la transferencia de conocimiento hacia los usuarios, hacia La Secretaría TIC y hacia los servicios de soporte tecnológico.	
Para el mantenimiento de los componentes de software de los sistemas de información, La Secretaría TIC hace un análisis de impacto ante un cambio o modificación a dichos componentes, con el fin de determinar las acciones por seguir.	
En los servicios de soporte de los sistemas de información, La Secretaría TIC formaliza la petición de nuevas funcionalidades o de cambios a las existentes, a través de un procedimiento de control de cambios.	

### Dominio de Arquitectura de Infraestructura Tecnológica

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
La Secretaría TIC no cuenta con un directorio actualizado de sus Servicios Tecnológicos, que le sirva de insumo para evaluar la posibilidad de implementar o reutilizar los servicios y recursos tecnológicos existentes, considerando las necesidades actuales de los procesos y sistemas de información.	Diseñar e implementar servicios tecnológicos efectivos que faciliten las labores diarias de la entidad.
La Secretaría TIC no gestiona la capacidad, la operación y el soporte de los servicios tecnológicos, con criterios de calidad, seguridad, disponibilidad, continuidad, adaptabilidad, estandarización y eficiencia. En particular durante la implementación y paso a producción de los proyectos de TI, se garantiza la estabilidad de la operación de TI.	Desarrollo e innovación de servicios tecnológicos.
La Secretaría TIC no vela por el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para los Servicios Tecnológicos.	Contar con el apoyo de la Alta Dirección para elaborar estrategias que permitan a la entidad generar valor.
La Secretaría TIC no implementa el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica, a través de un plan de pruebas que permita identificar y tratar los riesgos que puedan comprometer la seguridad de la información o que puedan afectar la prestación de un servicio de TI.	Construir y socializar políticas de TI que garanticen la eficacia y eficiencia de los servicios de TI
La Alcaldía de Pereira no implementa un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos, incluyendo las opciones de reutilización a través de otros programas institucionales con los que cuente el gobierno nacional.	
La Secretaría TIC no cuenta con un proceso periódico de respaldo de la configuración de sus Servicios Tecnológicos, así como de la información almacenada en la infraestructura tecnológica. (Este proceso debe ser probado periódicamente y debe permitir la recuperación íntegra de los Servicios Tecnológicos).	



FORTALEZAS	AMENAZAS
La Secretaría TIC incluye dentro de su arquitectura de Servicios tecnológicos los elementos necesarios para poder realizar el intercambio de información entre las áreas de la institución y las organizaciones externas a escala sectorial y nacional.	Falencia de no contar con Plan de Continuidad debidamente socializado que permita a la entidad un tiempo de recuperación mínimo ante cualquier desastre que se presente.
La Secretaría TIC evalúa la posibilidad de prestar los Servicios Tecnológicos haciendo uso de la Nube (pública, privada o híbrida), para atender las necesidades de los grupos de interés.	La entidad debe desarrollar e implementar procedimientos adecuados debidamente diligenciados, en la contratación, y monitoreo de los contratos de proveedores de tecnología. Que faciliten la operatividad continua de los servicios.
La Secretaría TIC define e implementa el procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de una Mesa de Servicio.	Políticas de TI no definidas que respalden la exactitud, confiabilidad, y oportunidad de los servicios de la entidad.
La Secretaría TIC implementa un plan de mantenimiento preventivo sobre toda la infraestructura y los Servicios Tecnológicos.	
La Secretaría TIC asegura que la infraestructura que soporta los Servicios Tecnológicos de la institución cuente con mecanismos de monitoreo para generar alertas tempranas ligadas a los umbrales de operación que tenga definidos.	
La Secretaría TIC implementa controles de seguridad para gestionar los riesgos asociados al acceso, trazabilidad, modificación o pérdida de información que atenten contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.	
La Secretaría TIC identifica, monitorea y controla el nivel de consumo de los recursos críticos que son compartidos por los Servicios Tecnológicos y administrar su disponibilidad.	



### Dominio de Arquitectura de Seguridad

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Presupuesto insuficiente para la implementación de procesos de Seguridad y Privacidad de la Información.	Implementación de Políticas y controles de seguridad y privacidad de la información.
FORTALEZAS	AMENAZAS
Personal vinculado de planta en ponderado del sistema MPSI	Incidentes que afecten la seguridad y privacidad de la información.
Comité de Seguridad y privacidad constituido por acta administrativo	
Política de General de Seguridad y Privacidad y manual de Políticas de Seguridad y Privacidad adoptado por acto administrativo.	

### Dominio de Uso y Apropiación de la Arquitectura

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
La Secretaría TIC no cuenta con una matriz de caracterización que identifique, clasifique y priorice los grupos de interés involucrados e impactados por los proyectos de TI.	Realizar actividades que fomenten y logren un mayor nivel de uso y apropiación.
La Secretaría TIC no es la responsable de asegurar el involucramiento y compromiso para llamar a la acción de los grupos de interés, partiendo desde la alta dirección hacia al resto de los niveles organizacionales, de acuerdo con la matriz de caracterización.	Diseñar actividades que fomenten ciudadanos digitales y desarrollo de proyectos de evaluación y adopción de tecnología.
	Cerrar brechas tecnológicas.
FORTALEZAS	AMENAZAS
La Secretaría TIC es la responsable de definir la estrategia de Uso y Apropiación de TI, articulada con la cultura organizacional de la institución, y de asegurar que su desarrollo contribuya con el logro de los resultados en la implementación de los proyectos de TI.	Carencia de no utilizar las nuevas tecnologías para permitir minimizar y neutralizar apropiadamente los riesgos tecnológicos.

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

La Secretaría TIC es la responsable de identificar y establecer un esquema de incentivos que, alineado con la estrategia de Uso y Apropiación, movilice a los grupos de interés para adoptar favorablemente los proyectos de TI.	No contar con un plan de comunicaciones debidamente socializado a la interior de la entidad que facilite la adopción de tecnologías.
	No definir y aplicar procesos que permitan comunicar, divulgar, retroalimentar, administrar el uso y apropiación de TI.

## 5.7 Análisis financiero

Tabla 11. Proyección presupuestal

Variación anual esperada a partir de 2018 5%

DOMINIO	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ESTRATEGIA TIC	52.414.824	99.478.000	104.451.900	109.674.495	115.158.220	\$ 120.916.131,00
GOBIERNO TIC	107.747.722	160.445.666	168.467.949	176.891.347	185.735.914	\$ 195.022.709,70
INFORMACIÓN	-	10.937.333	11.484.200	12.058.410	12.661.330	\$ 13.294.396,50
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	249.766.515	347.054.140	364.406.847	382.627.189	401.758.549	\$ 421.846.476,45
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	2.421.606.588	2.698.070.171	2.832.973.680	2.974.622.364	3.123.353.482	\$ 3.279.521.156,10
USO Y APROPIACIÓN	67.051.551	110.664.000	116.197.200	122.007.060	128.107.413	\$ 134.512.783,65
<b>TOTAL</b>	<b>2.898.587.200</b>	<b>3.426.649.310</b>	<b>3.597.981.776</b>	<b>3.777.880.864</b>	<b>3.966.774.907</b>	<b>4.165.113.653,40</b>

## 6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

### 6.1 Modelo operativo

La Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación y sus direcciones, se encuentran alineados al proceso misional “Promoción del Desarrollo Económico” del mapa de procesos de la Alcaldía de Pereira.

Objetivo: Fomentar, adoptar, implementar y administrar El Ecosistema Digital Municipal, con el fin de incentivar la disminución de la brecha de conocimiento en los ámbitos empresarial, social, educativo, investigativo, de salud, seguridad gubernamental, entre otros, basado en el fortalecimiento de la productividad y la competitividad de la región, facilitando el acceso, uso y apropiación de las TICs a todo nivel en el municipio.

Los procedimientos que se realizan en el área de Sistemas se encuentran agrupados de acuerdo a cada una de las funciones que se cumplen en la Entidad.

Cada uno de estos procedimientos a su vez, agrupan actividades, protocolos, instrucciones, guías y manuales los cuales serán empleados para la identificación de los Servicios TIC que presta La Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

## MAPA DE PROCESOS

En conformidad a lo establecido en el Decreto 185 de 2017, Artículo Primero; Adóptese la nueva estructura por procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Administración Municipal de Pereira. (mapa de procesos), sector central; documento que se oficializará y controlará de acuerdo a la metodología descrita en el procedimiento normalizado de control de documentos para la administración central del Municipio de Pereira, en los términos del Decreto N°834 del 07 de octubre del 2016.

**NECESIDADES Y EXPECTATIVAS**  
de los clientes y las partes interesadas



### SATISFACCIÓN

de los clientes  
y las partes  
interesadas

PROCESOS	SUBPROCESOS
Gestión Estratégica	Gestión Privada, Prensa y Comunicaciones, Control Interno Disciplinario, Gestión del Riesgo, Paz, Reconciliación y Posconflicto y Planeación, Bomberos.
Gestión de Recursos	Sistemas Integrados de Gestión, Talento Humano, Bienes Muebles y Recursos Físicos, Hacienda, Gestión Jurídica,
Promoción del Desarrollo Económico	Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental, Desarrollo Económico y Competitividad, Tecnología de la Información y la Comunicación, Infraestructura, Vivienda Social.
Promoción del Desarrollo Social	Seguridad y Convivencia Ciudadana, Salud Pública y Seguridad Social, Educación, Cultura, Deportes y Recreación, Desarrollo Social y Político.
Control de Verificación y Evaluación	Auditorías Internas al Sistema de Control Interno, Relación con Entes Externos, Control y Seguimiento, Seguimiento a los Sistemas.



**PEREIRA**  
Gobierno de la Ciudad

**CAPITAL DEL EJE**

Ilustración 3. Mapa de procesos Alcaldía de Pereira

Tabla 12. Procesos estratégicos

Procesos estratégicos		
ID	Nombre	Objetivo
PE01	PRENSA Y COMUNICACIONES	Construir, dirigir y evaluar las políticas institucionales de comunicación pública e informativa de la administración municipal, optimizando el uso de diferentes estrategias y medios interactivos, tanto internos, propios y externos que propendan por el crecimiento y posicionamiento de la imagen positiva del municipio y el acercamiento con el ciudadano, contribuyendo de igual manera a la transparencia institucional, asegurando la publicación y difusión de las actuaciones, actos y decisiones administrativas del Alcalde y sus delegados.
PE02	SECRETARÍA PRIVADA	Atender, orientar y gestionar las solicitudes de la comunidad con el fin de lograr la inclusión y

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

		equidad a los habitantes del Municipio de Pereira.
<b>PE03</b>	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Analizar y tramitar todas las quejas allegadas a Control Disciplinario Interno para establecer el procedimiento siguiendo los lineamientos de la ley 734/2002 y 1474 de 2011.
<b>PE05</b>	GESTION DEL RIESGO	Desarrollar actividades para el conocimiento y reducción del riesgo y para el manejo de desastres, con el propósito de contribuir a la seguridad, el bienestar y la calidad de vida de los habitantes del municipio de Pereira.
<b>PE06</b>	PAZ, RECONCILIACIÓN Y POSTCONFLICTO	Dirigir, gestionar y coordinar la ejecución de los diferentes programas y proyectos de la construcción de la paz, y de compromisos resultantes del postconflicto que le sean asignados al municipio de Pereira.
<b>PE07</b>	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	Establecer la planeación estratégica en materia económica, social, ambiental, territorial y financiera que orienta la inversión pública en el municipio de Pereira, a través de la coherencia táctica, operativa y financiera de los planes, programas, subprogramas o productos asociados al programa y sus correspondientes proyectos incorporados en el plan de acción y las actividades generales de la administración.

Tabla 13. Procesos misionales

Procesos misionales		
ID	Nombre	Objetivo
<b>PM01</b>	SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL Y GESTIÓN AMBIENTAL	Garantizar la extensión agropecuaria y el acompañamiento mediante el cual se gestiona el desarrollo de capacidades de los productores agropecuarios; buscando hacer más competitivo el sector, protegido los bienes y servicios ecosistémicos para ser de este un territorio en equilibrio entre lo económico, lo ambiental y lo social, que mejore la calidad de vida y arraigo de los habitantes del sector rural del Municipio de Pereira.
<b>PM02</b>	SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Fomentar, adoptar, implementar y administrar El Ecosistema Digital Municipal, con el fin de incentivar la disminución de la brecha de conocimiento en los ámbitos empresarial, social, educativo, investigativo, de salud, seguridad gubernamental, entre otros, basado en el fortalecimiento de la productividad y la competitividad de la región, facilitando el acceso, uso y apropiación de las TICs a todo nivel en el municipio.

<b>PM03</b>	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	Contribuir a la movilidad peatonal y vehicular en la ciudad y la conexión vial entre el área urbana y el área rural del municipio; así como la construcción, reposición y mantenimiento de la malla infraestructura vial y física del municipio incluyendo parques, zonas de recreación y escenarios deportivos y puestos de salud, edificaciones públicas y centros educativos.
<b>PM04</b>	SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	Formular y ejecutar políticas, planes, programas y proyectos que tiene el municipio de Pereira sobre vivienda de interés social y prioritario, buscando soluciones al problema habitacional. Así mismo participar en procesos de renovación urbana, mejoramiento urbano, legalización y titulación de predios.
<b>PM05</b>	SECRETARÍA DE GOBIERNO	Liderar formular e implementar la Seguridad y Convivencia Ciudadana a través de planes integrales de seguridad ciudadana en coordinación con autoridades locales de policía y promover la convivencia entre sus habitantes; ejercer el control y vigilancia de la ocupación del espacio público, establecimientos públicos, control de pesas y medidas en el marco de la aplicación del estatuto de protección al consumidor; control a espectáculos públicos; ejercer la inspección, vigilancia y control de las actividades de construcción, ocupación del espacio público, contaminación visual y promoción de la actividad bomberil.
<b>PM06</b>	SECRETARÍA SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL	Direccionar, inspeccionar y vigilar el Sistema General de Seguridad Social en Salud del Municipio, Garantizar el acceso a los servicios de salud del primer nivel de atención a la población más pobre y vulnerable del municipio. Realizar inspección vigilancia y control, a los establecimientos de alto y mediano riesgo epidemiológico, a los factores de riesgo que afectan la salud, vigilancia epidemiológica a los eventos de interés en salud pública, asistencia técnica a IPS y EPS públicas y privadas frente al cumplimiento de la normatividad y estándares de habilitación, y acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad que propendan por mejorar la calidad de vida modificando estilos de vida saludable en los Pereiranos.
<b>PM07</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	Direccionar, inspeccionar y vigilar el Sistema General de Seguridad Social en Salud del Municipio, Garantizar el acceso a los servicios de salud del primer nivel de atención a la



		población más pobre y vulnerable del municipio. Realizar inspección vigilancia y control, a los establecimientos de alto y mediano riesgo epidemiológico, a los factores de riesgo que afectan la salud, vigilancia epidemiológica a los eventos de interés en salud pública, asistencia técnica a IPS y EPS públicas y privadas frente al cumplimiento de la normatividad y estándares de habilitación, y acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad que propendan por mejorar la calidad de vida modificando estilos de vida saludable en los Pereiranos.
<b>PM08</b>	SECRETARÍA DE CULTURA	Garantizar los derechos culturales de la población del Municipio de Pereira, a través de la promoción, protección, difusión y fortalecimiento de los diferentes componentes artísticos, culturales y creativos para generar procesos de transformación social que aporten al desarrollo y al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.
<b>PM09</b>	SECRETARÍA DE DEPORTES Y RECREACIÓN	Ejercer las atribuciones, competencias y funciones que la constitución y la ley señalan en cabeza del municipio, en materia de deporte, recreación, educación física y uso y aprovechamientos del tiempo libre.
<b>PM10</b>	SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL Y POLITICO	Promocionar el desarrollo social y político de la población marginada y vulnerable, en la protección de las familias, la infancia y adolescencia, al menor en estado de abandono, promoviendo la interacción ciudadana con los órganos de poder público municipal.
<b>PM11</b>	SECRETARÍA DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	Fomentar el turismo y la competitividad territorial, impulsar a la productividad local y la promoción empresarial de las actividades de desarrollo económico y el emprendimiento.

Tabla 14. Procesos de apoyo

Procesos de apoyo		
ID	Nombre	Objetivo
<b>PA01</b>	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Coordinar el desarrollo, implementación, implantación, verificación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, en aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
<b>PA02</b>	TALENTO HUMANO	Planear, desarrollar y evaluar la Gestión del Talento Humano, a través de las estrategias establecidas para cada una de las etapas del ciclo de vida laboral de los servidores de Alcaldía de Pereira, en el marco de las rutas



		que integran la dimensión del Talento Humano en MIPG, como centro del modelo, de tal manera que esto contribuya al mejoramiento de las capacidades, conocimientos, competencias y calidad de vida, en aras de la creación de valor público.
<b>PA03</b>	<b>BIENES MUEBLES Y RECURSOS FÍSICOS</b>	Elaborar el proceso de compras y adquisiciones oficiales, almacenamiento de los suministros; igualmente Administrar, elaborar, controlar y mantener el inventario de bienes muebles en custodia y de los bienes devolutivos, asignados y a los servidores públicos, para ejercer sus funciones.
<b>PA04</b>	<b>SECRETARÍA DE HACIENDA</b>	Apoyar Financiera y tributariamente las dependencias de la Administración Municipal en la ejecución de los planes y programas que hacen parte del plan de desarrollo y de las acciones necesarias para la atención a la Ciudadanía.
<b>PA05</b>	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	Orientar, asesorar y controlar la Gestión Jurídica Municipal, mediante el establecimiento de la unidad de criterio para la solución eficaz y eficiente de las problemáticas y discusiones jurídicas, liderando la defensa y protección de los intereses litigiosos de la entidad en las actuaciones judiciales y administrativas; definiendo, coordinando y ejecutando las políticas en materia contractual, y coadyuvando en la definición de lineamiento y directrices de prevención del daño antijurídico desde una doble connotación, orientada al desarrollo de las actividades misionales, y otra, procurando que la actividad de los particulares que interactúen con el Municipio de Pereira respete el ordenamiento Jurídico aplicable.

Tabla 15. Procesos de evaluación y control

Procesos de evaluación y control		
ID	Nombre	Objetivo
<b>PEC01</b>	<b>AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	Medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.
<b>PEC02</b>	<b>RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS</b>	
<b>PEC03</b>	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	
<b>PEC04</b>	<b>SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS</b>	

## 6.2 Necesidades de información

La Alcaldía de Pereira no ha realizado ejercicios previos de Arquitectura Empresarial TIC, por lo que no cuenta con un Dominio de Información estructurado y documentado.

Se requiere adelantar ejercicios para el cumplimiento de los lineamientos pendientes (70% de los lineamientos del dominio) asociados al Dominio de Información en el modelo IT4+.

Es necesario ajustar los Roles asignados a los prestadores de servicios en infraestructura TIC para adelantar incluir en sus actividades los ejercicios requeridos para los lineamientos del Dominio de Información.

Tabla 16.. Lineamientos del Dominio de Información por implementar.

Código:	Nombre:	Ámbito:	Dominio:	Lineamiento:
LI.INF.02	Plan de calidad de los componentes de información	Planeación y gobierno de los componentes de Información	Información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con un plan de calidad de los componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes.
LI.INF.03	Gobierno de la Arquitectura de Información	Planeación y gobierno de los componentes de Información	Información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir, implementar y gobernar la

				Arquitectura de Información, estableciendo métricas e indicadores de seguimiento, gestión y evolución de dicha arquitectura.
<b>LI.INF.04</b>	Gestión de documentos electrónicos	Planeación y gobierno de los componentes de Información	Información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contemplar el ciclo de vida de la gestión documental en la Arquitectura de Información.
<b>LI.INF.05</b>	Definición y caracterización de la información georreferenciada	Planeación y gobierno de los componentes de Información	Información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe acoger la normatividad, los estándares relacionados de la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales (ICDE), los lineamientos de política de información geográfica y demás instrumentos vigentes que rijan la información geográfica según el Comité Técnico de Normalización, y disponer en el Portal Geográfico Nacional aquella información oficial útil para el desarrollo de proyectos de interés

				nacional y estratégicos.
<b>LI.INF.06</b>	Lenguaje común de intercambio de componentes de información	Diseño de los Componentes de Información	Información	Se debe utilizar el lenguaje común para el intercambio de información con otras instituciones. Si el lenguaje no incorpora alguna definición que sea requerida a escala institucional o sectorial, la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces deberá solicitar la inclusión al Ministerio de las TIC para que pueda ser utilizada por otras instituciones y quede disponible en el portal de Lenguaje común de intercambio de información del Estado colombiano.
<b>LI.INF.07</b>	Directorio de servicios de Componentes de información	Diseño de los Componentes de Información	Información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe crear y mantener actualizado un directorio de los Componentes de información. La institución es responsable de definir el nivel de acceso de este directorio teniendo en cuenta la normatividad asociada. Este directorio debe hacer parte del directorio de Componentes de información sectorial,

				el cual debe ser consolidado a través de la cabeza de sector, con el fin de promover y facilitar el consumo, re-uso, ubicación y entendimiento, entre otros de los Componentes de información.
<b>LI.INF.08</b>	Publicación de los servicios de intercambio de Componentes de información	Diseño de los Componentes de Información	Información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe publicar los servicios de intercambio de información a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado colombiano.
<b>LI.INF.09</b>	Canales de acceso a los Componentes de información	Diseño de los Componentes de Información	Información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe garantizar los mecanismos que permitan el acceso a los servicios de información por parte de los diferentes grupos de interés, contemplando características de accesibilidad, seguridad y usabilidad.
<b>LI.INF.10</b>	Mecanismos para el uso de los Componentes de información	Análisis y aprovechamiento de los Componentes de Información	Información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe impulsar el uso de su información a través de mecanismos

				sencillos, confiables y seguros, para el entendimiento, análisis y aprovechamiento de la información por parte de los grupos de interés.
<b>LI.INF.11</b>	Acuerdos de intercambio de Información	Análisis y aprovechamiento de los Componentes de Información	Información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe establecer los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con las dependencias o instituciones para el intercambio de la información de calidad, que contemplen las características de oportunidad, disponibilidad y seguridad que requieran los Componentes de información.
<b>LI.INF.12</b>	Fuentes unificadas de información -	Análisis y aprovechamiento de los Componentes de Información	Información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe garantizar la existencia de fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable.
<b>LI.INF.13</b>	Hallazgos en el acceso a los Componentes de información	Calidad y seguridad de los Componentes de Información	Información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

			generar mecanismos que permitan a los consumidores de los Componentes de información reportar los hallazgos encontrados durante el uso de los servicios de información
--	--	--	--

## 6.3 Alineación de TI con los procesos

Tabla 17. Alineación de TI Sistemas de Información para apoyo de las TIC a los procesos

MAPA DE PROCESOS											SISTEMAS DE INFORMACION													
TIPO DE PROCESO	PROCESO	DEPENDENCIA	AIREPLUS SISTEMA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIO	APPTVATE	BIBLIOTECA DIGITAL MAKEMAKE	DENUNCIA CIUDADANA	DIGITURNO	DIÓGENES	MANTIS BUT TRACKER	MIN	MÓDULO DE LIQUIDACIÓN DE REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS	PORTAL DE MAPAS GEOGRÁFICOS DE PEREIRA (PARQUES Y	QUICK INFO	SAIA - SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN	SISTEMA DE GESTIÓN BIBLIOTECARIA	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO	SIIF WEB - SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA	SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE PRIMERA INFANCIA	SIPROJWEB	SISTEMA DE INFORMACIÓN SOCIO ECONÓMICO AGROPECUARIO Y	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SALUD PÚBLICA	SISTEMA INTEGRADO DE ESTRATIFICACIÓN Y NOMENCLATURA	SISTEMA DE POLÍTICAS PÚBLICAS	SONDEOX
ESTRATEGICO	GESTIÓN PRIVADA								x	x				x			x		x					
	PRENSA Y COMUNICACIONES								x	x				x			x		x					
	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO								x	x				x			x		x					
	GESTIÓN DEL RIESGO								x	x				x			x		x					
	PAZ RECONCILIACIÓN Y CONFLICTO								x	x				x			x		x				x	
	PLANEACIÓN								x	x		x		x			x		x			x		
	SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA (GOBIERNO)				x				x	x				x			x		x		x		x	
MISIONAL	SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL								x	x				x			x	x	x		x		x	

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

DES ARR OLL O SOC IAL  PRO MO CIÓ N DEL DES ARR OLL O ECÓ NO MIC O	DES	EDUCACION								X	X					X			X	X	X				X
	ARR	CULTURA			X					X	X					X			X	X	X				X
	OLL	DEPORTES Y		X					X	X	X					X			X	X	X				X
	O	RECREACION																							
	SOC	DESARROLLO SOCIAL Y								X	X					X			X	X	X		X		X
	IAL	POLÍTICO																							
	PRO	DESARROLLO RURAL Y								X	X					X			X	X	X	X			X
	MO	GESTION AMBIENTAL																							
	CIÓ	DESARROLLO								X	X					X			X	X	X				X
	N	ECONOMICO Y																							
APO YO  DE REC URS OS	DEL	COMPETITIVIDAD																							
	DES	TECNOLOGÍAS DE LA								X	X					X			X	X	X				
	ARR	INFORMACIÓN Y LA																							
	OLL	COMUNICACIÓN																							
	O	INFRAESTRUCTURA								X	X					X			X	X	X				
EVAU ACIÓ N Y SEG UIMIE NTO	ECÓ	VIVIENDA SOCIAL								X	X					X			X	X	X				X
	NO																								
	MIC																								
	O																								
EVAU ACIÓ N Y SEG UIMIE NTO	GES	SISTEMAS INTEGRADOS								X	X					X			X	X	X				
	TIÓ	DE GESTIÓN																							
	N	TALENTO HUMANO								X	X					X			X	X	X				
	DE	BIENES MUEBLES Y								X	X					X			X	X	X				
	REC	RECURSOS FISICOS																							
EVAU ACIÓ N Y SEG UIMIE NTO	HACIENDA		X				X			X	X					X			X	X	X		X		
	JURÍDICA									X	X					X			X	X	X				
	CO	AUDITORIAS INTERNAS								X	X					X			X	X	X				
	NTR	AL SISTEMA DE CONTROL																							
	OL	INTERNO																							
EVAU ACIÓ N Y SEG UIMIE NTO	DE	RELACION CON ENTES								X	X					X			X	X	X				
	VER	EXTERNOS																							
	IFIC	CONTROL Y								X	X					X			X	X	X				
	ACI	SEGUIMIENTO																							
	ÓN	SEGUIMIENTO A LOS								X	X					X			X	X	X				
EVAU ACIÓ N Y SEG UIMIE NTO	Y	SISTEMAS																							
	EVA																								
	LUA																								
	CIÓ																								
	N																								

Tabla 18. Alineación Servicios de TI para apoyo de las TIC a los procesos



[illegible]

[illegible]

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

O N D E R E C U R S O S	BIENES MUEBLES Y RECURSOS FÍSICOS	x			x	x	x	x		x	x	x	x	x				x		x	x	x	x	x			x
	HACIENDA	x	x		x	x	x	x		x	x	x	x	x				x	x	x	x	x	x	x			x
	JURÍDICA				x	x	x	x		x	x	x	x	x				x		x	x	x	x	x			x
EV AU AC IÓ N R Y O L SE GU IMI EN TO	AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO				x	x	x	x		x	x	x	x	x				x		x	x	x	x	x			x
	RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS				x	x	x	x		x	x	x	x	x				x		x	x	x	x	x			x
	CONTROL Y SEGUIMIENTO				x	x	x	x		x	x	x	x	x				x		x	x	x	x	x			x
	SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS				x	x	x	x		x	x	x	x	x				x		x			x	x			x

## **7. MODELO DE GESTIÓN DE TI**

### **7.1 Estrategia de TI**

La Estrategia TIC de la Alcaldía de Pereira se acoge a los siguientes principios:

- Brindar Servicios de TIC seguros y confiables a los usuarios.
- Apoyar las Metas Estratégicas de la Alcaldía de Pereira.
- Disponer de la mejor información para la toma de decisiones.
- Hacer simples y prácticos los procesos de la Alcaldía de Pereira.
- Cumplir con estándares de calidad y mejora continua.
- Mantener la tecnología en un nivel de operación confiable y seguro.
- Mantener un nivel de inversión racional y sostenible en las plataformas TIC.
- Promover permanentemente el uso y apropiación TIC por parte de los usuarios.
- Contar con la capacidad interna para una gestión TIC de excelencia.

#### **7.1.1 Definición de los objetivos estratégicos**

Desde lo misional:

- Incentivar la disminución de las brechas de conocimiento en los ámbitos empresarial, social, educativo, investigativo, de salud, seguridad gubernamental, entre otros.
- Apoyar en el fortalecimiento de la productividad y la competitividad de la región.
- Facilitar el acceso, uso y apropiación de las TICS a todo nivel en el municipio.

Desde lo Estratégico:

- Articular la Planificación Estratégica de TIC con el Plan de Desarrollo Municipal.
- Alinear la Gestión de TIC de la Alcaldía de Pereira con la Política de Gobierno Digital del modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Desde el Gobierno de TIC:

- Aumentar la Gobernabilidad de la plataforma TIC de la Alcaldía de Pereira, actualizando los procesos y procedimientos asociados a las TIC según el modelo IT4+, para elevar los niveles de apoyo a la gestión institucional.
- Identificar y documentar adecuadamente los componentes de la Arquitectura de Información.
- Optimizar los sistemas de información y adelantar procesos de interoperabilidad.

Desde el Fortalecimiento Organizacional:

- Disponer de plataforma tecnológicas adecuadas para garantizar la continuidad del servicio.
- Implementar un modelo estandarizado de gestión para la protección de la información y la infraestructura TIC de la Alcaldía de Pereira.
- Gestionar adecuadamente los riesgos asociados al tratamiento de la información.
- Generar una estrategia permanente de Uso y Apropiación de los Servicios Tecnológicos de la Alcaldía de Pereira.
- Apoyar los procedimientos para el Acceso y Transparencia a la Información Pública.
- Brindar trámites y servicios digitales a los usuarios de la Alcaldía de Pereira.

### **7.1.2 Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial**

La estrategia de TI de la Alcaldía de Pereira, se encuentra alineada con los Planes de Desarrollo nacionales y territoriales, dado que las actividades hacen parte de los proyectos de inversión registrados por la Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación, en la MGA (Metodología General Ajustada), aplicativo del Departamento Nacional de Planeación:

Plan de Desarrollo Nacional		
Programa	Pacto	Línea
Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en todo el territorio nacional	VII. Pacto por la transformación digital de Colombia: Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento	Hacia una sociedad digital e industria 4.0: por una relación más eficiente, efectiva y transparente entre los mercados, ciudadanos y Estado



Plan de Desarrollo Departamental: Risaralda Sentimiento de todos 2020 - 2023	
Estrategia	Programa
Gobierno abierto y una ciudadanía activa y con sentimiento de todos	TIC para el desarrollo sostenible de los risaraldenses



Plan de Desarrollo Municipal 2020 - 2023 "Gobierno de la Ciudad Capital de Eje"	
Línea estratégica	PROGRAMA
Pereira inteligente	Más Gente con Acceso a TIC
	Tics para la Producción y la Ciudadanía



POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	
HABILITANTES	COMPONENTES
Seguridad y Privacidad	TIC para el Estado
Arquitectura	
Servicios Ciudadanos Digitales	TIC para la Sociedad

### 7.1.3 Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución pública

La Secretaría de las TIC cuenta con proyectos formulados desde el inicio de la vigencia del Plan de Desarrollo Municipal, y es a través de éstos que se realizan las inversiones necesarias en infraestructura, servicios y aplicaciones para la atención a los usuarios y el apoyo profesional y técnico para el desarrollo de todas las actividades administrativas propias del funcionamiento de la Secretaría. Estos proyectos permiten el desarrollo de la estrategia de TIC y su alineamiento al Plan de Desarrollo Municipal vigentes así:

Tabla 19. Alineación de la Política de Gobierno Digital con el Plan de Desarrollo Municipal

Plan de Desarrollo Municipal 2020 - 2023 "Gobierno de la Ciudad".			POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	
LÍNEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA	PRODUCTO	HABILITANTES	COMPONENTES
PEREIRA INTELIGENTE	Más Gente con Acceso a TIC	Desarrollo de la estrategia de Gobierno Digital	Seguridad y Privacidad	TIC para el Estado
			Arquitectura	
		Infraestructura TIC para el uso territorial	Servicios Ciudadanos Digitales	TIC para la Sociedad
	Tics para la Producción y la Ciudadanía	Servicio de acceso zonas wifi		
		Transformación digital institucional		
		Transformación digital empresarial y de los sectores productivos		
		Transformación digital para el sector educativo		

## 7.2 Gobierno de TI

### 7.2.1 Cadena de valor de TI

El modelo TI4+, propone una cadena de valor en TIC, que integra los procesos de TIC necesarios para adelantar la gestión del servicio tecnológico y de los sistemas de información.

La cadena de valor de TIC define los procedimientos, productos, indicadores y mecanismos de control para garantizar que se desarrollen adecuadamente, luego de surtir una etapa rigurosa de implantación de procesos.

La cadena de valor de gestión de TI se elaboró teniendo en cuenta diferentes aspectos tomados de las mejores prácticas y normas técnicas disponibles:<sup>1</sup>

Tabla 20. Estándares considerados en la formulación de la Cadena de Valor

ESTÁNDAR	ASPECTOS
<b>ITIL V3</b>	Se incluyen algunos aspectos como parte de la Estrategia de TI en la cual se consideran los lineamientos y políticas para la creación y mantenimiento de los servicios ofrecidos, además de la gestión financiera.  También se introducen procesos y actividades de diseño, transición y operación de los servicios de TI. El diseño y la transición podrían ser consolidados, pero la operación debería manejarse de forma separada por su naturaleza reactiva.
<b>Norma ISO/IEC 20000</b>	Administración de servicios, se incorporan en los procesos aspectos que permiten el despliegue, resolución, control y entrega de los servicios tecnológicos.
<b>COBIT</b>	Se consideran en los procesos algunos apartados del dominio planear y organizar como es el Plan Estratégico de TI y se amplía con procesos para la gestión de proyectos, arquitectura de sistemas de información y gestión financiera.
<b>Norma ISO/IEC 38500</b>	Gobierno TI, se obtuvo el tema de los procesos que ayudan a cumplir los principios de responsabilidad y estrategia.
<b>Norma ISO/IEC 27000</b>	Marco de gestión de seguridad de la información, en el proceso de gestión de seguridad.

<sup>1</sup> Adaptado de Documento - versión actualizada del modelo de gestión IT4+. MINTIC



En las herramientas dispuestas por (MINTIC, 2016) en su portal de Arquitectura TI Colombia, se cuentan con los documentos de caracterización del Macroproceso de Tecnologías y sistemas Información y los procesos que componen la cadena de valor de TI.



Ilustración 4 Cadena de valor de la Gestión de TI

## 7.2.2 Indicadores y Riesgos

Permiten hacer monitoreo al cumplimiento de la implementación de la Estrategia TI en la Alcaldía de Pereira, así como su impacto en los procesos y servicios. La Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación cuenta con el siguiente tablero de indicadores de la estrategia de TI.

Tabla 21. Tablero de Indicadores de TI

NOMBRE	TIPO DE INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE	PERIODO	VALOR	INTERPRETACIÓN
Nivel de ejecución del Plan Estratégico de TI	Gestión	Porcentaje	Dirección de Información y Servicios Digitales	1 semestre	51%	Intermedio
Porcentaje de procesos de la	Gestión	Porcentaje	Dirección de Información y	2 semestre	0%	-

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

entidad que reciben soporte de TI			Servicios Digitales			
Número de nuevos servicios de TI implementados	Gestión	Número	Dirección de Información y Servicios Digitales	2 semestre	0%	-
Avance en la implementación de la política de gobierno digital en la entidad	Resultado	Porcentaje	Dirección de Información y Servicios Digitales	2 semestre	0%	-
Porcentaje de utilización de los servicios de información	Resultado	Porcentaje	Dirección de Infraestructura Tecnológica	2 semestre	0%	-
Porcentaje de utilización de los sistemas de información.	Resultado	Porcentaje	Dirección de Infraestructura Tecnológica	2 semestre	0%	-
Disponibilidad de Sistemas de Información	Resultado	Porcentaje	Dirección de Infraestructura Tecnológica	2 semestre	0%	-
Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos en operación	Resultado	Porcentaje	Dirección de Información y Servicios Digitales	2 semestre	0%	-
Nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos	Resultado	Porcentaje	Dirección de Infraestructura Tecnológica	2 semestre	0%	-
Número de interrupciones a la entidad debidas a interrupciones en el servicio de TI	Gestión	Número	Dirección de Infraestructura Tecnológica	2 semestre	0%	-
Número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad	Resultado	Número	Dirección de Infraestructura Tecnológica	2 semestre	0%	-
Porcentaje de restauraciones de datos exitosas	Resultado	Porcentaje	Dirección de Infraestructura Tecnológica	2 semestre	0%	-
Porcentaje de procesos críticos de TI monitoreados en Incidentes de Seguridad de la Información	Resultado	Porcentaje	Dirección de Infraestructura Tecnológica	2 semestre	0%	-
Número de horas de	Gestión	Resultado	Dirección de Información y	2 semestre	0%	-

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

<b>sensibilización al personal de la entidad en Seguridad y Privacidad de la Información</b>			Servicios Digitales			
--	--	--	---------------------	--	--	--

Tabla 22. indicadores producto TIPO Tablero de Control

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR						FORMULACIÓN				RANGOS INTERPRETACIÓN			RESPONSABLE
ID INDICADOR	CATEGORÍA INDICADOR	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD	TIPO DE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	VARIABLE	FUENTE	UNIDAD DE MEDIDA	BUENO	INTERMEDIO	MALO	ROL RESPONSABLE SUGERIDO
ES_001	Estrategia TI	Nivel de ejecución del Plan Estratégico de TI	Mide el nivel de avance en la ejecución de los proyectos y actividades del plan estratégico de TI de la entidad	Semestral	Gestión	NEP = (AE / AP) * 100	NEP: Nivel de ejecución del Plan de Estratégico de TI AE: Número de actividades ejecutadas. AP: Número de actividades programadas	Plan estratégico de TI	Porcentaje	80% - 100%	51% - 79%	0% - 50%	Persona encargada de la Gestión de Tecnología de la Entidad
ES_004	Estrategia TI	Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI	Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI que lo deberían recibir de acuerdo a la estrategia	Semestral	Gestión	PSTI = (RS / DRS) * 100	PSTI: Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI RS: Número de procesos de la entidad que reciben soporte de TI DRS: Número de procesos de la entidad que deberían recibir soporte de TI	Plan estratégico de TI	Porcentaje	90% - 100%	70% - 89%	0% - 69%	Persona encargada de la Gestión de Tecnología de la Entidad
ES_007	Estrategia TI	Número de nuevos servicios de TI implementados	Mide el número de nuevos servicios de TI implementados en el periodo del reporte	Semestral	Gestión	NSTI	NSTI: Número de nuevos servicios de TI implementados en el periodo del reporte	Catálogo de servicios de TI	Número	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Persona encargada del catálogo de servicios de TI
ES_008	Estrategia TI	Avance en la implementación de la política de gobierno digital en la entidad	Mide el avance en la implementación de la política de gobierno digital en la entidad según los resultados obtenidos en FURAG, deben ser contrastados con los avances esperados de acuerdo al decreto 1078 de 2015 (Artículo 2.2.9.1.3.2).	Anual	Resultado	No aplica	No aplica	FURAG: Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión	Porcentaje	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Persona encargada de la Gestión de Tecnología de la Entidad
GT_001	Gestión TI	Porcentaje de utilización de los servicios de información	Mide el uso efectivo de los servicios de información de la entidad	Semestral	Resultado	USI = (UA / UE) * 100	USI= Uso de servicios de información en medios de TI. UA: Número de visitas y uso que usan los servicios de información. UE: Número de visitas y uso esperados	Logs de visitas y uso de los servicios de información	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Persona encargada de la coordinación de los servicios de información
GT_002	Gestión TI	Porcentaje de utilización de los sistemas de información.	Mide el uso efectivo de los sistemas de información de la entidad	Semestral	Resultado	USSI = (UA / UE) * 100	USSI= Uso de sistemas de información. UA: Número de accesos a los sistemas de información. UE: Número de accesos esperados.	Logs de visitas y uso de los sistemas de información	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Persona encargada de la coordinación de los sistemas de información
GT_004	Gestión TI	Disponibilidad de Sistemas de Información	Mide la disponibilidad de los sistemas de información que están en operación, con base en la plataforma tecnológica, durante un intervalo de tiempo de servicio acordado	Mensual	Resultado	DSI = ((TSA - TB) / TSA) * 100	D = Porcentaje de disponibilidad de los sistemas de información en operación durante el intervalo de tiempo analizado. TSA: Tiempo de servicio acordado. TB: Sumatoria de los tiempos sin servicio.	Reporte de las herramientas de medición de condiciones de operación de la plataforma tecnológica de la entidad	Porcentaje	90% - 100%	70% - 89%	0% - 69%	Persona encargada de la administración de los Sistemas de Información
GT_005	Gestión TI	Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos en operación	Mide el porcentaje de servicios tecnológicos de la entidad que se encuentran en operación	Semestral	Resultado	SCO = (SO/SC) * 100	SCO= Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos de la entidad en operación. SO: Número de servicios tecnológicos en operación dentro de la entidad. SC: Número de servicios tecnológicos del catálogo de servicios de la entidad.	Catálogo de Servicios Tecnológicos	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Persona encargada de la administración de los Servicios Tecnológicos

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

GT_006	Gestión TI	Nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos	Mide el nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos, en función de las incidencias reportadas vs. las incidencias resueltas en entornos productivos	Mensual	Resultado	CS = (IS/IR) *100	CS: Efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos. IR: Incidencias reportadas IS: Incidencias solucionadas.	Herramientas de seguimiento de registro de incidencias de operación de la plataforma tecnológica de la entidad.	Porcentaje	90% - 100%	70% - 89%	0% - 69%	Persona encargada de la administración de los Servicios Tecnológicos
GT_008	Gestión TI	Número de interrupciones a la entidad debidas a interrupciones en el servicio de TI	Mide el número de interrupciones en el funcionamiento de la entidad ocasionadas por interrupciones en el servicio de TI en el periodo de medición	Semestral	Gestión	NIE	NIE: Número de interrupciones en la entidad ocasionadas por interrupciones en el servicio de TI	Herramientas de seguimiento de registro de incidencias de operación de la plataforma tecnológica de la entidad.	Número	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Persona encargada de la administración de los Servicios Tecnológicos
GT_013	Gestión TI	Número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad	Mide el número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad	Semestral	Resultado	NSS	NSS: Número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad	Informes de seguimiento de riesgos de sistemas de información	Número	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Persona encargada de la administración de los Sistemas de Información
GT_016	Gestión TI	Porcentaje de restauraciones de datos exitosas	Mide la efectividad de las restauraciones según el porcentaje de restauraciones de datos exitosas	Trimestral	Resultado	PRE = ( RE / TR ) * 100	PRE: Porcentaje de restauraciones de datos exitosas RE: Número de restauraciones exitosas TR: Total restauraciones realizadas	Herramienta de mesa de servicio	Porcentaje	98% - 100%	93% - 97%	0% - 97%	Persona encargada de la administración de los datos
GT_017	Gestión TI	Porcentaje de procesos críticos de TI monitoreados en Incidentes de Seguridad de la Información	Mide el monitoreo y desempeño de TI según el porcentaje de procesos críticos monitoreados	Semestral	Resultado	PPCM = (PCM / PC) * 100	PPCM: Porcentaje de procesos críticos de TI monitoreados PCM: Número de procesos críticos de TI monitoreados PC: Total procesos críticos de TI	Herramientas de monitoreo, documentación de procesos de TI	Porcentaje	90% - 100%	70% - 89%	0% - 69%	Persona encargada de la administración de los datos
GT_019	Gestión TI	Número de horas de sensibilización al personal de la entidad en Seguridad y Privacidad de la Información	Mide el número de sensibilizaciones para el desarrollo de competencias TI en el cumplimiento de los roles y responsabilidades de Seguridad y Privacidad de la Información	Anual	Gestión	NHE = HE/NF	NHE = Número de horas de entrenamiento por funcionario. Variables: HE: Número Total de horas ejecutadas. Sumatoria de todas las horas efectivamente ejecutadas en el desarrollo de competencias de TI durante el periodo analizado. FC: Número de funcionarios capacitados. Número total de funcionarios capacitados en competencias TI, durante el periodo analizado.	Información de las capacitaciones ejecutadas durante el periodo de tiempo analizado	Resultado	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Persona encargada de la administración de la administración de los datos

En la vigencia 2021, se realiza la medición de los indicadores descritos, información incluida en el Anexo 1. Medición de indicadores PETI.

La Secretaría TIC cuenta con un Mapa de Riesgos de Gestión y Mapa de Riesgos de Seguridad Digital, remitidos a la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión. Estos mapas se deben actualizar y ajustar con las necesidades surgidas del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y el Plan Estratégico de Tratamiento de Riesgos TIC, solicitado por el Decreto 612 de 2018.

## 7.2.3 Plan de implementación de procesos

La Alcaldía de Pereira cuenta en su estructura administrativa con una dependencia denominada SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y LA

CAMUNICACIÓN, la cual es orientada por un profesional con experiencia y formación en TIC y depende directamente del Alcalde (representante legal). El Secretario tiene presencia en el Consejo de Gobierno (órgano directivo de mayor nivel jerárquico) como lo estableció la Ley 1753 de 2015 en su Artículo 45 párrafo 2 literal b, que posteriormente fue desarrollado por el Decreto 415 de 2016.

La asignación de funciones y responsabilidades de la Secretaría de las TIC se encuentra en el Decreto 051 del 13 de Enero 2017 “por el cual se modifica el manual específico de funciones y competencias laborales de la nueva planta de empleos de la administración central del municipio de Pereira”.

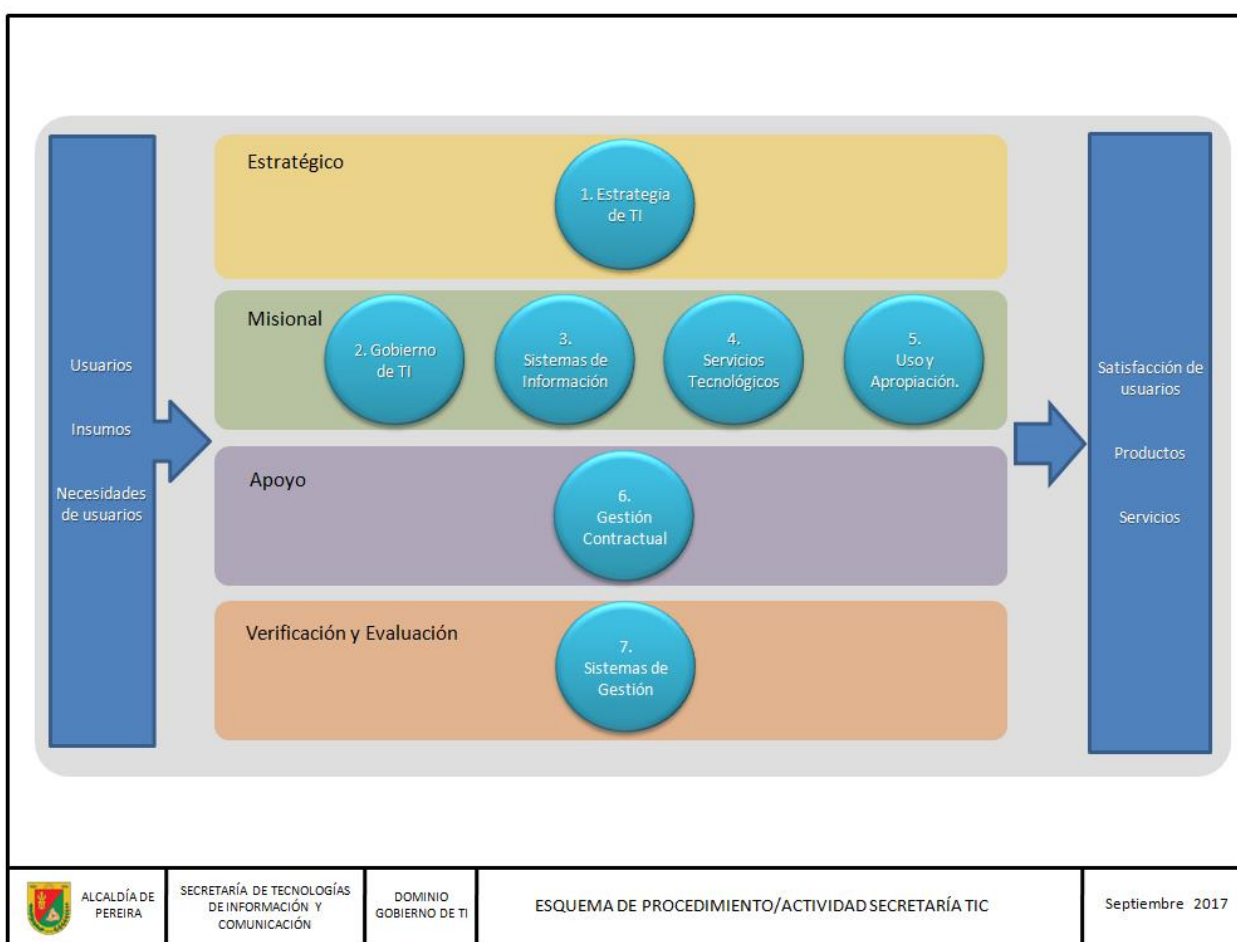


Ilustración 5. Procesos según funciones asignadas a la Secretaría TIC

Fuente: Elaboración propia, MSG Carlos Mario Arteaga P.

Este esquema se encuentra plasmado en la Caracterización de Procesos que registró la Secretaría TIC ante el Sistema de Gestión de la Calidad en la vigencia 2017.

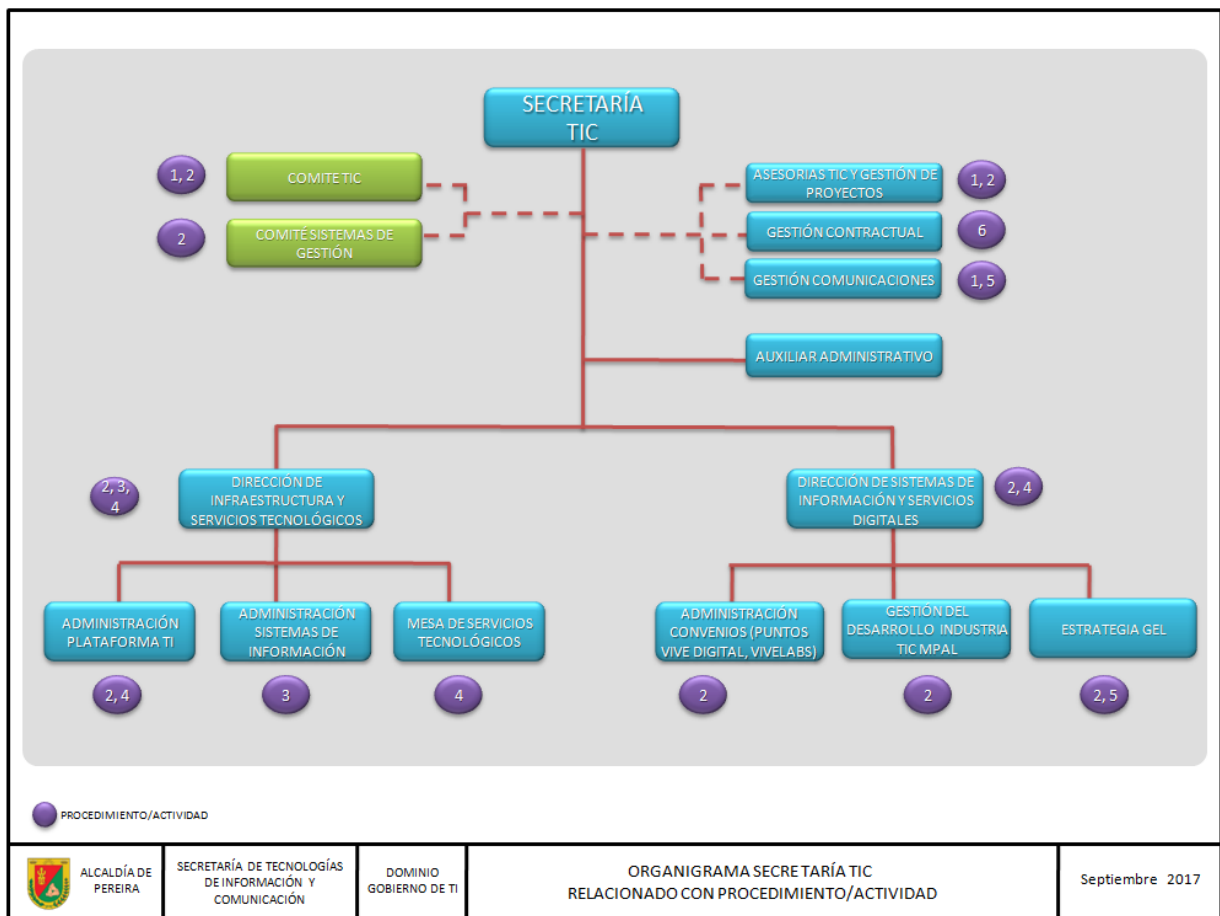


Ilustración 6. Relación entre estructura administrativa y procesos TIC

Fuente: Elaboración propia, MSG Carlos Mario Arteaga P

## 7.2.4 Estructura organizacional de TI

A continuación, se describe la estructura organizacional de TI de la entidad, la cual está alineada con los procesos, procedimientos y actividades, que soportan la gestión de las Tecnologías de la Entidad.

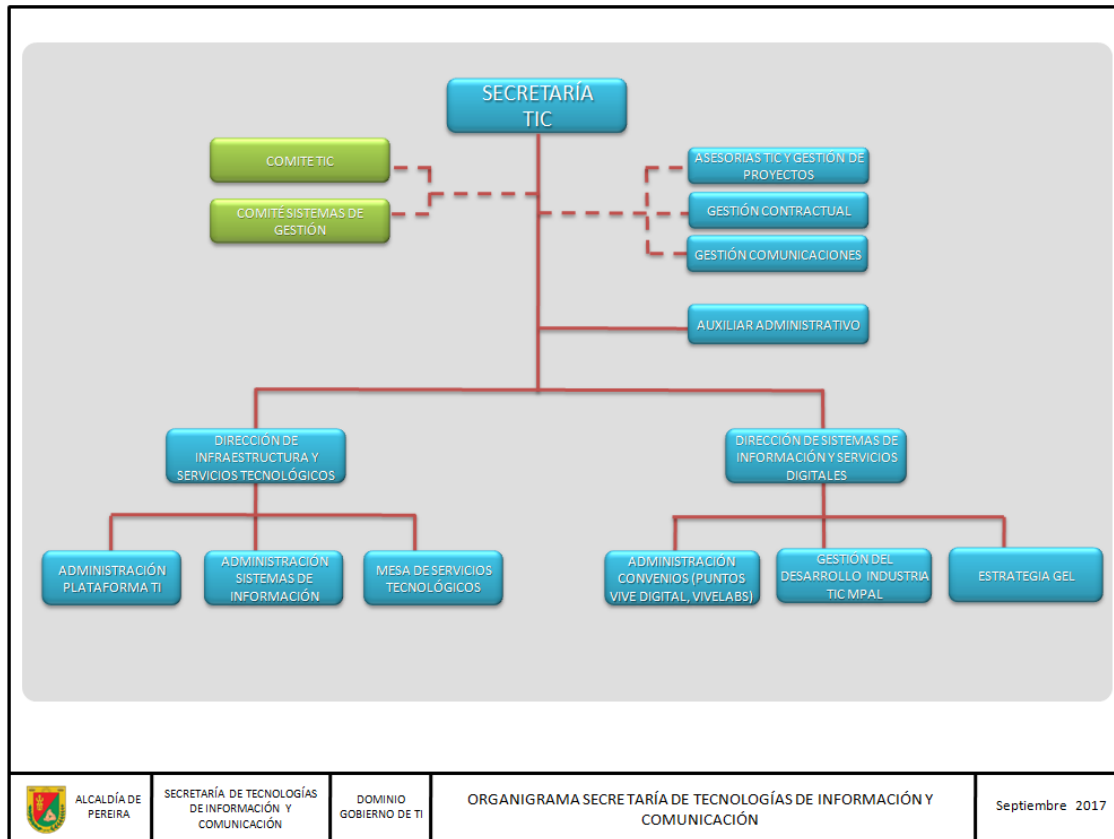


Ilustración 7. Estructura organizacional de TI

Fuente: Elaboración propia, MSG Carlos Mario Arteaga P.

A continuación, se presenta en detalle el Talento Humano vinculado en la actualidad para soportar el funcionamiento de la Secretaría de las TIC:

Tabla 23. Relación de Talento Humano vinculado a la Secretaría TIC

UBICACIÓN	CARGO / ACTIVIDAD	CANTIDAD	PLANTA	CONTRATISTA	OUTSOURCING	PRACTICANTE	TOTAL
SECRETARÍA	Secretario	1	1				1

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

	Auxiliar Administrativo	1	1			1
	Profesional especializado	4		4		4
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DIGITALES	Director Operativo	1	1			1
	Profesional Especializado	2		2		2
	Profesional Universitario	5		5		5
	Tecnólogo	7		7		7
	Técnico	1		1		1
	Técnico Administrativo	1	1			1
	Auxiliar Administrativo	1	1			1
	Director Operativo	1	1			1
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Técnico Administrativo	1	1			1
	Auxiliar Administrativo	1	1			1
	Profesional Especializado	3	1	2		3
	Profesional Universitario	11	1	10		14
	Tecnólogo	4		4		4
	Técnico	13		13		13
	Practicante	2			2	2
TOTAL		60	10	50	60	62

## 7.3 Gestión de información

### 7.3.1 Herramientas de análisis

La toma de decisiones basada en información, es una prioridad para la Alcaldía de Pereira, pues está sometida al escrutinio permanente por administrar recursos públicos.

La Alcaldía ha avanzado en:

- Generación y publicación de Datos Abiertos
- Uso de bases de datos para consolidación y análisis de información.
- Uso de sistema de información geográfico en temas de ordenamiento territorial.
- Herramienta de consolidación de búsqueda en la base consolidada de gestión documenta.



Aunque Secretarías como Planeación, Hacienda y Educación, entre otras, realizan un ejercicio permanente de generación de estadísticas, índices e indicadores, otras Secretarías tienen un desempeño más modesto en este sentido.

En el marco de las actividades para dar cumplimiento a los lineamientos del dominio de información del modelo IT4+, se requiere avanzar en el fortalecimiento de la generación de información y brindar las bases para herramientas de análisis cruzado de información.

### 7.3.2 Arquitectura de Información

Por no contar con ejercicios previos, se requiere realizar el levantamiento y documentación de la arquitectura de información actual, como parte de las actividades del dominio de información.

## 7.4 Sistemas de información

### 7.4.1 Arquitectura de sistemas de información

A continuación, se describen los sistemas de información de acuerdo a su categoría, al tipo de intervención y acciones que se realizarán sobre estos:

Sistema de información	Categoría	Intervención en el sistema	Acciones a realizar
Aireplus - Sistema De Información Tributario	Sistema misional	Mantener	Garantizar el funcionamiento del sistema y soporte técnico para los procesos de recaudo.
Apptivate	Sistema de apoyo	Mantener	Garantizar el funcionamiento de la aplicación para la promoción, realización de actividad física y recreativa de los grupos de interés.
Biblioteca Digital Makemake	Sistema de apoyo	Mantener	Garantizar el funcionamiento de la biblioteca digital para consulta online de libros.

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

Denuncia Ciudadana	Sistema misional	Mantener	Garantizar el funcionamiento del sistema para reportar denuncias por parte de la ciudadanía en temas de gobierno, Tránsito, Policía y Aseo.
Digiturno	Sistema de apoyo	Mantener	Garantizar el funcionamiento del sistema para la asignación de turnos de atención a la comunidad.
Diógenes	Sistema misional	Mantener	Garantizar el funcionamiento del sistema para el desarrollo de los procesos de la secretaría de deportes y recreación
Mantis But Tracker	Sistema de apoyo	Mantener	Garantizar el funcionamiento del sistema para el seguimiento, atención de incidencias y requerimientos de soporte técnico en la Alcaldía.
MIN	Sistema de apoyo	Mantener	Garantizar el funcionamiento del sistema para realizar búsquedas rápidas y eficientes de documentación de la entidad.
Módulo De Liquidación De Registro Nacional De Medidas Correctivas (RNMC)	Sistema de apoyo	Mantener	Garantizar la consulta en el sistema de las medidas correctivas que le han impuesto a un ciudadano por las autoridades de policía
Portal de Mapas Geográficos de Pereira (Parques Y Planeación)	Sistema misional	Mantener	Garantizar el acceso a los datos de mapas y georreferenciación del municipio de Pereira.
Quick Info	Sistema de apoyo	Mantener	Garantizar el funcionamiento de la herramienta para la generación de reportes e indicadores financieros.
Sistema de Administración de Información Archivística - SAIA	Sistema de apoyo	Mantener	Garantizar el funcionamiento del sistema para capturar, procesar y almacenar la información documental interna y externa de la Alcaldía.
Sistema de Gestión Bibliotecaria - SIABUC	Sistema de apoyo	Mantener	Garantizar el funcionamiento del sistema bibliotecario.
Sistema de Información para el Trabajo y Desarrollo Humano	Sistema de direccionamiento estratégico	Mantener	Garantizar la consulta de información sobre las instituciones educativas.

Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF	Sistema de apoyo	Mejorar	Garantizar el funcionamiento y soporte técnico para la realización de los procesos financieros, precontractuales y contractuales, con el desarrollo de ajustes y mejoras en el sistema.
Sistemas de Información de Primera Infancia	Sistema de direccionamiento estratégico	Mantener	Garantizar el funcionamiento del sistema para el registro de los prestadores de servicios relacionados con la primera infancia.
Siprojweb	Sistema de apoyo	Mantener	Garantizar el funcionamiento del sistema para el registro y seguimiento de procesos judiciales del municipio de Pereira.
Sistema de Información Socio Económico Agropecuario y Ambiental	Sistema misional	Mantener	Garantizar el funcionamiento del sistema con la información de las unidades agropecuarias del municipio.
Sistema de Información de Salud Pública - SISAP	Sistema misional	Mantener	Garantizar el funcionamiento del sistema de salud pública, para su registro y consulta.
Sistema Integrado de Estratificación y Nomenclatura	Sistema de direccionamiento estratégico	Mantener	Garantizar el funcionamiento del sistema en línea para la atención de solicitudes sobre la estratificación.
Sistema De Políticas Públicas - SPP	Sistema de direccionamiento estratégico	Mantener	Garantizar el funcionamiento del sistema para generar reportes y sacar estadísticas sociodemográficas sobre las políticas públicas que se ejecutan en el Municipio de Pereira.
Sondeox	Sistema de apoyo	Actualizar	Garantizar el funcionamiento de la plataforma para la generación de encuestas parametrizadas en dispositivos móviles, con ajustes y mejoras en los formularios requeridos.

#### 7.4.2 Implementación de sistemas de información

El dominio de Sistemas de Información propone que para soportar los procesos de direccionamiento estratégico, misionales y de apoyo en la Alcaldía de Pereira, es

importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener. Que sean escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles, tanto en lo financiero como en la parte técnica.

Los procedimientos realizados en la gestión de Sistemas de Información. incluyen:

- Creación y retiro de usuarios.
- Asignación y supresión de roles y permisos a usuarios
- *Copias de seguridad del Sistema de Información*
- Instalación de accesos a Sistemas de Información en equipos clientes.
- Atención a fallos funcionales del Sistema de Información.
- Soporte a usuarios para la correcta utilización del Sistema de Información
- Inducción y re inducción a usuarios del Sistema de Información
- Gestión de casos escalados al fabricante o proveedor del Sistema de Información (Interno / Externo)
- Custodia de la bitácoras y trazas de auditoría del Sistema de Información

### **7.4.3 Servicios de soporte técnico**

Los servicios de soporte técnico para los Sistemas de Información se gestionarán en una estructura de niveles mediados por la Mesa de Servicios Tecnológicos.

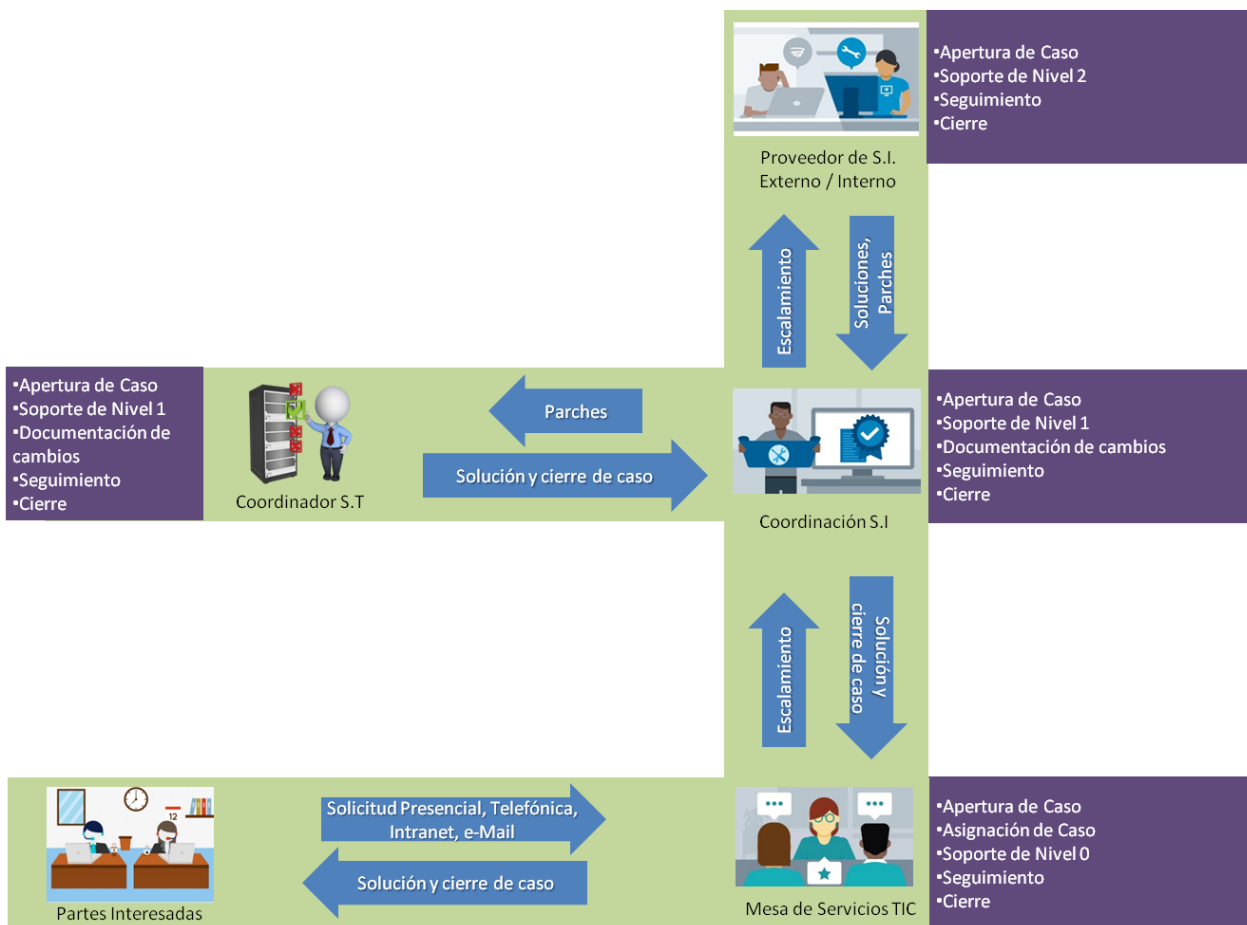


Ilustración 8. Gestión de Soporte Técnico Sistemas de Información

Fuente: Elaboración Magister Carlos Mario Arteaga, imágenes de Internet

## 7.5 Modelo de gestión de servicios tecnológicos

### 7.5.1 Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

Los criterios de calidad de la gestión de servicios de TIC, serán determinados como parte del proceso de implementación el Dominio de Servicios Tecnológicos, al igual que la construcción de la línea de base para seguimiento y control de la calidad.

Los criterios de calidad mínimos a tener en cuenta son:

- Alta disponibilidad.
- Usabilidad
- Accesibilidad
- Escalabilidad.

La gestión de los servicios tecnológicos deberá realizarse con el cumplimiento de estándares ampliamente aceptados, como ITIL e ISO 20000.

### **7.5.2 Infraestructura**

A nivel del Centro de Datos, la Alcaldía de Pereira cuenta con infraestructura que ha sido objeto de optimización y aseguramiento técnico. Esta infraestructura supe las necesidades actuales con un margen pequeño de crecimiento y debe ser validada y renovada de cara al cumplimiento de las exigencias del estándar IPV6.

Se requiere fortalecer el proceso de demarcación de zonas con perímetro restringido, registro y control de acceso a estas áreas.

La Dirección de Infraestructura Tecnológica debe preparar un Plan de ampliación y crecimiento a partir del inventario de sistemas de Información que operan en otras dependencias y deben ser integrados a la gestión de la Secretaría TIC.

La Secretaría de las TIC recibió la designación para mediar en las adquisiciones de tecnología que adelanten los diferentes procesos a fin de garantizar los principios de eficacia y eficiencia en dichas inversiones. Para esto la Secretaría TIC debe promulgar y adoptar políticas de TIC relacionadas con estos elementos, con el fin de que los demás procesos cuenten con directrices claras y unificadas al momento de establecer sus necesidades y las formas de satisfacerlas.

### **7.5.3 Conectividad**

Si bien es cierto, la plataforma tecnológica atiende la demanda en la actualidad, la Dirección de Infraestructura Tecnológica, debe elaborar un estudio de las capacidades actuales de conectividad y la proyección de crecimiento a los próximos 4 años, el cual quedará como documento subsidiario del PETIC.

### **7.5.4 Servicios de operación**

En la actualidad se atiende la plataforma tecnológica por medio de prestación de servicios técnicos, profesionales y especializados, pero no se cuenta con la definición formal de buenas prácticas para estas actividades. Por ello, la Secretaría TIC debe promulgar y adoptar las Políticas para la Operación, Mantenimiento y Soporte de la plataforma tecnológica que incluyan como mínimo:

- Arquitecto de infraestructura
- Administración de la plataforma tecnológica: servidores, redes y comunicaciones
- Gestión de monitoreo
- Gestión del almacenamiento
- Recurso humano especializado
- Gestión de copias de seguridad
- Gestión de seguridad informática
- Mantenimiento preventivo
- Arquitectura de aplicaciones
- Administración de bases de datos
- Administración de capa media
- Administración de aplicaciones
- Estadísticas de uso y acceso
- Recurso humano especializado



### **7.5.5 Mesa de servicios**

La Dirección de Infraestructura Tecnológica, tiene a su cargo la Mesa de Servicios Tecnológicos, la cual viene madurando a través de la caracterización de sus actividades y los registros correspondientes en el sistema de gestión de la Calidad.

Es necesario trabajar en la evaluación y seguimiento a los indicadores de los servicios para integrar los resultados de la Mesa de Servicios en la toma de decisiones presupuestales para mantener el mejoramiento continuo.

Es necesario fortalecer el registro y la trazabilidad de todos y cada uno de los servicios técnicos realizados a los equipos de cómputo, así como la asistencia a los usuarios identificados como críticos, ante la necesidad de una posible defensa jurídica por efecto de un Incidente de seguridad.

### **7.5.6 Procedimientos de gestión**

La Secretaría TIC debe realizar un ajuste a la caracterización de su proceso para garantizar que queden incluidos los siguientes procedimientos de gestión:

- Mesa de Servicios
- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas
- Gestión de eventos
- Gestión de cambios
- Gestión de seguridad
- Gestión de la configuración
- Gestión de la entrega
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de disponibilidad
- Gestión de capacidad

- Gestión de continuidad.

Este procedimiento se realiza con un esquema de niveles apoyados en la Mesa de Servicios Tecnológicos similar a la Gestión de los Sistemas de Información:

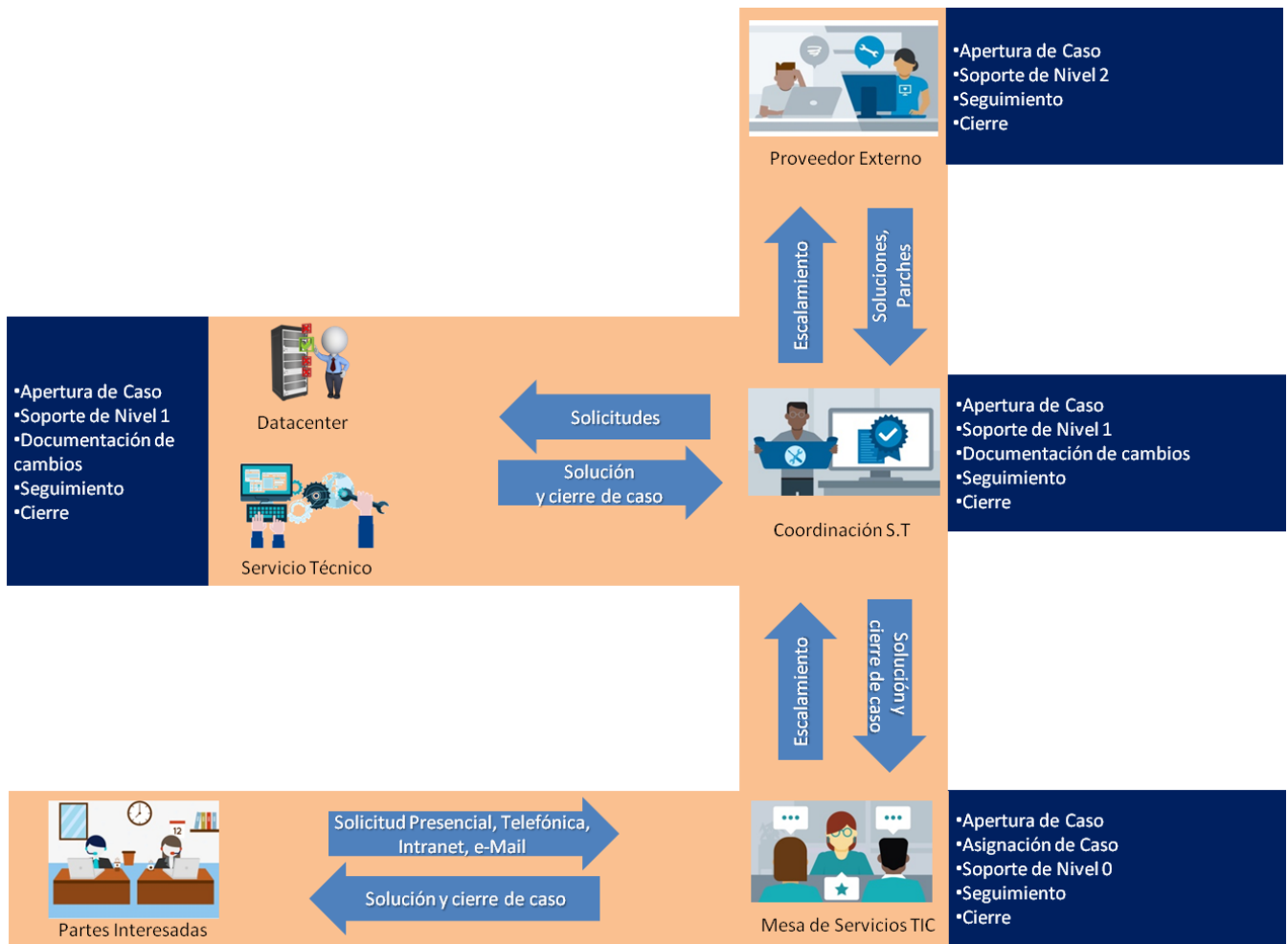


Ilustración 9. Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos

Fuente: Elaboración Magister Carlos Mario Arteaga, imágenes de Internet

La operación de servicios tecnológicos de la Alcaldía de Pereira busca garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos por medio de procesos, procedimientos, actividades y herramientas.

Tabla 24. Operación de los Servicios Tecnológicos

Identificador	Descripción	Sí	No
<b>Monitoreo de la infraestructura de TI</b>	Herramientas, actividades o procedimiento de monitoreo para e identificar, monitorear y controlar el nivel de consumo de la infraestructura de TI	X	
<b>Capacidad de la infraestructura tecnológica</b>	Se realizan planes de capacidades que permiten proyectar las capacidades de la infraestructura a partir de la identificación de las capacidades actuales	X	
<b>Disposición de residuos tecnológicos</b>	Se cuenta con procesos y procedimientos para una correcta disposición final de los residuos tecnológicos	X	

La Alcaldía de Pereira implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.

Tabla 25. Matriz de Mantenimientos

Identificador	Descripción	Sí	No
<b>Acuerdos de Nivel de Servicios</b>	Se han establecido Acuerdos de Nivel de Servicios y se vela por el cumplimiento	X	
<b>Mesa de Servicio</b>	Se tienen herramientas, procedimientos y actividades para atender requerimientos e incidentes de infraestructura tecnológica	X	
<b>Planes de mantenimiento</b>	Se generan y ejecutan planes de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura de TI.	X	

Tabla 26. Fases de implementación IPV6

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

Identificador	Descripción	Sí	No
<b>Fase de Diagnóstico</b>	Se han desarrollados actividades de diagnóstico de la infraestructura tecnológica para determinar el grado de alistamiento de la Entidad	X	
<b>Fase de Implementación</b>	Se han desarrollado actividades de implementación del protocolo IPv6		X
<b>Fase de Pruebas</b>	Se han desarrollado pruebas de funcionalidad del protocolo IPv6 para garantizar la operación de los servicios tecnológicos		X

Con relación a la Seguridad y Privacidad de la Información, se espera incrementar la efectividad de los controles definidos:

No.	Evaluación de Efectividad de controles			EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE CONTROL
	DOMINIO	Calificación Actual	Calificación Objetivo	
A.5	POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	100	100	100
A.6	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	100	100	100
A.7	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	100	100	100
A.8	GESTIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN	90	100	90
A.9	CONTROL DE ACCESO	100	100	100
A.10	CRIPTOGRAFÍA	10	100	10
A.11	SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO	100	100	100
A.12	SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES	100	100	100
A.13	SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	100	100	100
A.14	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA LAS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	70	100	70
A.15	ADQUISICIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	100	100	100
A.16	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	100	100	100
A.17	GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	80	100	80

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

A.1 8	PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	80	100	80
A.1 9	INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON OTRAS ENTIDADES	100	100	100
<b>PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES</b>		<b>88.6</b>	<b>100</b>	<b>88.6</b>

## 7.6 Uso y apropiación

La Alcaldía de Pereira implementa como estrategia de Uso y Apropiación la siguiente Caracterización de grupos de interés:

Tabla 27. Caracterización de grupos de interés 1

Atributo	Descripción
<b>Grupo de interés</b>	Cliente interno
<b>Descripción</b>	Funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Pereira
<b>Objetivo</b>	Propiciar el uso adecuado de los Sistemas de Información de la entidad
<b>Rol de involucramiento</b>	Involucrar a los interesados en el uso y apropiación de los sistemas de información

Tabla 28. Caracterización de grupos de interés 2

Atributo	Descripción
<b>Grupo de interés</b>	Cliente Externo
<b>Descripción</b>	Ciudadanía en General
<b>Objetivo</b>	Propiciar el uso adecuado de los Puntos Vive digital como agente de transformación del conocimiento
<b>Rol de involucramiento</b>	Capacitar a los ciudadanos en el manejo de herramientas ofimáticas

Tabla 29. Caracterización de grupos de interés 3

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

Atributo	Descripción
<b>Grupo de interés</b>	Cliente Externo
<b>Descripción</b>	Ciudadanía en General
<b>Objetivo</b>	Nivel de penetración de internet
<b>Rol de involucramiento</b>	Conectividad a través de Puntos de acceso a un servicio de conexión inalámbrica de Internet gratuito.

Tabla 30. Caracterización de grupos de interés 4

Atributo	Descripción
<b>Grupo de interés</b>	Entidades Públicas y Organismos de Vigilancia y Control
<b>Descripción</b>	Entidades Publicas
<b>Objetivo</b>	Acciones de vigilancia y control
<b>Rol de involucramiento</b>	Socialización y apropiación de los servicios ciudadanos digitales del municipio

## Formación y capacitación

Tabla 31. Formación y capacitación

Id	Temática	Nombre	Objetivo	Duración	Grupo de impacto
1	Sistemas de Información	Capacitaciones, asesorías	Propiciar el uso adecuado de los Sistemas de Información de la entidad	4 años	Cliente interno
2	Puntos Vive Digital	Cursos de formación	Propiciar el uso adecuado de los Puntos Vive digital como agente de transformación del conocimiento	4 años	Cliente externo Ciudadanía
3	Zonas Wifi	Acceso a internet, portal cautivo	Incrementar el acceso a internet a través de las zonas WiFi	4 años	Cliente externo Ciudadanía

## 8. MODELO DE PLANEACIÓN

### 8.1 Lineamiento y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC



Tabla 32. Alineación estratégica

Fuente: Elaboración propia UT Transformación Digital

Tabla 33. Lineamientos estratégicos

Lineamientos	Fuente
Estrategia Nacional	Objetivos de Desarrollo Sostenible Plan Nacional de Desarrollo Pacto por la Transformación Digital Plan TIC Nacional
Estrategia Sectorial	Documentos de Estrategia de los Sectores productivos Plan TIC Territorial Plan de Desarrollo Municipal
Estrategia Institucional	Plan Estratégico Institucional
Lineamientos y Políticas	Transformación Digital Política de Gobierno Digital Modelo Integrado de Planeación y Gestión

## 8.2 Estructura de actividades estratégicas

A continuación, se indican las actividades proyectadas en los planes de acción del Plan de Desarrollo Municipal, para la vigencia 2022:

Tabla 34. Actividades estratégicas proyecto 2020660010038

Línea estratégica: Pereira inteligente “Acuerdo de la ciudad inteligente y armónica con el ambiente”		
Programa: Más gente con acceso a TIC		
Proyecto: 2020660010038 - Implementación del ecosistema digital y la estrategia GEL hacia una Pereira inteligente		
Actividades del Proyecto	No de meta del programa a la que contribuye	Recursos Asignado a la Meta de Programa
Implementación, adecuación, funcionamiento, seguimiento y mantenimiento de 144 Zonas WIFI en el Municipio de Pereira	Servicio de acceso zonas wifi	\$ 1.729.744.851
Servicio de conectividad y conexos requeridos en el Municipio de Pereira.	Servicio de acceso zonas wifi	\$ 133.255.149
Instalación y Operación de Postes Inteligentes (SOS)	Infraestructura TIC para el uso territorial	\$ 100.000.000
Implementación de la Plataforma SmartCity (Pereira Inteligente) - Fase II, que integra servicios para el ciudadano con interacción en tiempo real	Infraestructura TIC para el uso territorial	\$ 150.000.000
Desarrollo y operación de servicios nuevos de acceso a la información para la ciudadanía	Desarrollo de la estrategia de gobierno digital	\$ 50.000.000
Desarrollo de políticas de eficiencia administrativa y optimización de procesos del Municipio de Pereira, incrementando el índice de adopción del modelo de Arquitectura TI.	Desarrollo de la estrategia de gobierno digital	\$ 177.000.000
Implementación de la Estrategia Pereira Ciudad Inteligente con la formulación de proyectos e iniciativas, para la ampliación de la infraestructura tecnológica del municipio	Desarrollo de la estrategia de gobierno digital	\$ 100.000.000
Apoyo a la implementación de Políticas Públicas a través de herramientas TIC	Desarrollo de la estrategia de gobierno digital	\$ 10.000.000
Implementación y promoción de las TIC en el Municipio de Pereira	Desarrollo de la estrategia de gobierno digital	\$ 50.000.000



<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.500.000.000</b>
--------------	-------------------------

Tabla 35. Actividades estratégicas proyecto 2020660010039

Línea estratégica: Pereira inteligente “Acuerdo de la ciudad inteligente y armónica con el ambiente”		
Tics para la Producción y la Ciudadanía		
2020660010039 - Transformación digital de los procesos misionales de la alcaldía de Pereira		
Actividades del Proyecto	No de meta del programa a la que contribuye	Recursos Asignado a la Meta de Programa
Asesoría especializada, estudios, desarrollo de proyectos para implementación de nuevos servicios	Transformación digital institucional	\$ 40.000.000
Acompañamiento en ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos de la plataforma computacional y la red de datos	Transformación digital institucional	\$ 452.500.000
Servicios de actualización, soporte y mantenimiento del software de terceros que se utiliza en los sistemas de información de la alcaldía	Transformación digital institucional	\$ 256.000.000
Adquisición y/o actualización de licencias para el funcionamiento y protección de la plataforma informática	Transformación digital institucional	\$ 204.000.000
Adquisición de equipos de cómputo, comunicaciones, unidades de potencia regulada, impresión, captura de datos para ampliación de la plataforma computacional	Transformación digital institucional	\$ 200.000.000
Adquisición de partes, repuestos e insumos para el funcionamiento de la plataforma tecnológica y redes de comunicación	Transformación digital institucional	\$ 44.000.000
Adquisición de servicios tecnológicos para el soporte de la plataforma informática	Transformación digital institucional	\$ 100.000.000
Control, coordinación, ejecución y administración del proyecto	Transformación digital institucional	\$ 63.500.000

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

Realizar actividades de transformación digital empresarial, que beneficien a 6 empresas	Transformación digital empresarial y de los sectores productivos	\$ 70.000.000
Realizar actividades de transformación digital para el sector educativo, que beneficien a 3 instituciones	Transformación digital para el sector educativo	\$ 70.000.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.500.000.000</b>

Tabla 36. Actividades estratégicas proyecto 2020660010040

Línea estratégica: Pereira inteligente “Acuerdo de la ciudad inteligente y armónica con el ambiente”		
Programa: Más gente con acceso a TIC		
2020660010040 - Fortalecimiento de Pereira vive digital como pilar de Pereira inteligente		
Actividades del Proyecto	No de meta del programa a la que contribuye	Recursos Asignado a la Meta de Programa
Comunicación, socialización y divulgación de las actividades del proyecto, en el marco de la Política de Gobierno Digital.	P3.2.1.3	\$ 4.000.000
Coordinación y administración de los Puntos Vive Digital.	P3.2.1.3	\$ 136.000.000
Adecuaciones físicas y dotación de los Puntos Vive Digital	P3.2.1.3	\$ 20.000.000
Adquisición de equipos tecnológicos para el funcionamiento de los Puntos Vive Digital	P3.2.1.3	\$ 40.000.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 200.000.000</b>

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

Tabla 37. Avance actividades estratégicas - Planes de acción

No	Proyectos	Descripción Actividades Programadas	% Esperado 2020	Nivel de Ejecución II Semestre 2020	% Esperado 2021	% Ejecutado I semestre 2021	Nivel de Ejecución I Semestre 2021	% Ejecutado II semestre 2021	Nivel de Ejecución II Semestre 2021
1	Implementación del Ecosistema Digital y la Estrategia Gel hacia una Pereira Inteligente	Desarrollo y Operación de servicios nuevos de acceso a la información para la ciudadanía			100	50	50%		
		Adquirir los servicios de suministro de equipos de cómputo, partes, repuestos, periféricos y elementos de red; y lo relacionado con la adquisición y la actualización del software del Municipio de Pereira	100%	100%					
		Implementación, adecuación, funcionamiento, seguimiento y mantenimiento de Zonas WIFI en el Municipio de Pereira	100%	124%	100	50	50%		
		Instalación y Operación de Postes Inteligentes SOS	100%	7%	100	0	0%		
		Implementación de la Fase 1 de la Plataforma SmartCity (Pereira Inteligente), que integra servicios para el ciudadano con interacción en tiempo real			100	0	0%		
		Implementación Fase 1 del Sistema de Información Metropolitano de Transporte y Movilidad			100	0	0%		
		Incrementar el índice de adopción del modelo de Arquitectura TI , con la implementación	100%	65%	100	50	50%		

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

		de políticas de eficiencia administrativa, racionalización del papel, teletrabajo, optimización de procesos del Municipio de Pereira							
		Implementación de la Estrategia Pereira Ciudad Inteligente con el apoyo para la formulación de proyectos y diferentes iniciativas, para la ampliación de la infraestructura tecnológica del municipio	100%	5%	100	50	<b>50%</b>		
		Divulgación y Promoción de las TIC en el Municipio de Pereira			100	0	<b>0%</b>		
2	Transformación Digital de los Procesos Misionales de la Alcaldía e Pereira	Asesoría especializada, estudios, desarrollo de proyectos para implementación de nuevos servicios			100	50	<b>50%</b>		
		Acompañamiento en ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos de la plataforma computacional, unidades de potencia regulada y la red de datos	100%	100%	100	50	<b>50%</b>		
		Servicios de actualización, soporte y mantenimiento del software de terceros que se utiliza en los sistemas de información de la Alcaldía	100%	100%	100	50	<b>50%</b>		
		Adquisición y/o actualización de licencias para el funcionamiento y protección de la plataforma informática	100%	100%	100	0	<b>0%</b>		

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

		Adquisición de equipos de cómputo, comunicaciones, unidades de potencia regulada, impresión, captura de datos para ampliación de la plataforma computacional	100%	100%	100	50	<b>50%</b>		
		Adquisición de partes, repuestos e insumos para el mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma computacional y redes de comunicación y equipos de potencia regulada	100%	100%	100	50	<b>50%</b>		
		Control, coordinación, ejecución y administración del proyecto	100%	100%	100	50	<b>50%</b>		
		Realizar actividades de transformación digital empresarial			100	0	<b>0%</b>		
		Realizar actividades de transformación digital para el sector educativo			100	0	<b>0%</b>		
3	Fortalecimiento de Pereira Vive Digital como pilar de Pereira Inteligente	Comunicación, socialización y divulgación de las actividades del proyecto, en el marco de la Política de Gobierno Digital.			100	50	<b>50%</b>		
		Coordinación y administración de los Puntos Vive Digital.	100%	100%	100	50	<b>50%</b>		
		Adecuaciones físicas y dotación de los Puntos Vive Digital			100	0	<b>0%</b>		
		Adquisición y/o actualización de licencias de software			100	0	<b>0%</b>		

## 8.3 Plan maestro o Mapa de ruta

Tabla 38. Catálogo de iniciativas de transformación

Catálogo de iniciativas de transformación												
ID	Nombre Iniciativa	ID Servicios asociadas	Descripción	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas	Tiempo total estimado	Fecha inicio estimada	Costo estimado inversión total	Requiere profundizar con Arquitectura Empresarial	ID Brechas	
IT001	Gestión de los Sistemas de Información del sector Educativo			Diseñar un sistema integral de información del sector educativo	Educación	METI02	Educación	4 años	2020	\$ 419.612.877	SI	
IT002	Servicios de internet para estudiantes			Brindar servicio de acceso a internet para los estudiantes	Educación	METI18	Educación	4 años	2020	\$ 419.612.877	SI	
IT003	Dotación de herramientas tecnológicas para aprender.			Ampliar la cobertura de herramientas tecnológicas apropiadas para los estudiantes, que apoyen los modelos pedagógicos de los establecimientos educativos.	Educación	METI39	Educación	4 años	2020	\$ 419.612.877	SI	
IT004	Servicio de atención inmediata a las emergencias de seguridad ciudadana			Servicio información para fortalecer la estrategia de cuadrante de la policía mediante el uso de Cámaras con tecnología de punta con reconocimiento facial, redes de comunicación y ayudas informáticas, estimulando la capacidad de reacción al momento de recibir denuncias	Gobierno	METI195	Gobierno	4 años	2020	\$ 113.809.265	SI	
IT005	Servicio de atención de seguridad y emergencias 123			servicio de apoyo, sostenimiento y mantenimiento del servicio de seguridad y emergencias 123	Gobierno	METI196	Gobierno	4 años	2020	\$ 2.276.185.294	SI	
IT006	Implementar una plataforma para seguimiento al plan de desarrollo abierta a la comunidad			Adquirir una plataforma digital (cuadro de mando Integral) que permitirá realizar seguimiento de la gestión de la administración a través del cumplimiento de las metas del Plan de desarrollo , con la cual podrá interactuar la comunidad	Subsecretaría Planeación Socioeconómica	METI220	Planeación	4 años	2020	\$ 1.887.109.834	SI	
IT007	Sistema Estadístico Municipal Operando			El Sistema Estadístico Municipal contempla el desarrollo de una planificación estadística para el diseño, recolección, procesamiento, producción y difusión de la	Planeación Estratégica	METI222	Planeación	4 años	2020	\$ 233.000.000	SI	

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

		actividad estadística, buscando el aprovechamiento de registros administrativos, la producción de nuevas operaciones estadísticas, la documentación de las mismas, la gestión de recursos estadísticos para el mejoramiento de la calidad, accesibilidad y oportunidad de la información y la medición a través de instrumentos tales como planes de seguimiento y el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG, fortalecimiento las capacidades estadísticas en los servidores públicos encargados de la producción de estadísticas de la Administración Municipal articulado desde el Sistema Estadístico Nacional -SEN-								
IT008	Luminarias actualizadas con tecnología LED	Orientado a realizar las acciones necesarias para garantizar a la comunidad un servicio de alumbrado público continuo y eficiente	Infraestructura		Infraestructura	4 años	2020	\$ 17.971.321.285	SI	
IT009	Actualización Sistema de Información	Actualización del sistema de información agropecuario y ambiental	Rural	METI285	Rural	4 años	2020	\$ 800.000.000	SI	
IT010	Servicios de apoyo para mejorar el acceso y adopción de herramientas de ciencia, tecnología e innovación para emprendimientos de base tecnológica	Puesta en marcha de herramientas en ciencia, tecnología e innovación que mejoren la productividad y competitividad del ecosistema emprendedor de base tecnológica	Competitividad	METI303	Competitividad	4 años	2020	\$ 630.000.000	SI	
IT011	Servicios de apoyo al fortalecimiento o consolidación de ciencia del municipio	Articular los actores que hacen parte del ecosistema de innovación, ciencia y tecnología para consolidar o fortalecer centros de ciencia en el municipio	Competitividad	METI307	Competitividad	4 años	2020	\$ 436.660.000	SI	
IT012	Servicio de acceso Zonas WiFi	Se mantiene la actual operación de las zonas WiFi existentes y se incluye la instalación y operación de nuevas zonas WiFi para las áreas urbanas y rurales, aumentando la granularidad del servicio a la ciudadanía.	Tics	METI01	Tics	4 años	2020	\$ 436.660.000	SI	B001

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

IT013	Infraestructura TIC para el uso territorial	Ampliación de Infraestructura para la construcción de Ciudad Inteligente, entre la que se cuenta: Postes SOS, Cámaras de reconocimiento facial, Luminarias inteligentes con telegestión, Semaforización Inteligente, Ampliación de cobertura y servicios LTE, Centralización de los centros de gestión de las diferentes redes de Telecomunicaciones de la ciudad, elaboración de plataforma smart city para interacción en tiempo real de los ciudadanos con el funcionamiento de la ciudad y otros	Tics	METI02	Tics	4 años	2020	\$ 60.000.000	SI	
IT014	Desarrollo de la estrategia de gobierno digital	S02 S06 S07 S11 S17 S19 Desarrollo de lineamientos técnicos para impulsar el gobierno digital (Política de gobierno digital, Bases de Datos, política municipal de TIC), así como modernización de la plataforma de servicios al ciudadano con la automatización de trámites y servicios. Igualmente se debe romper la barrera de acceso a estos servicios, especialmente en la zona rural con la instalación de centros de acceso comunitario y el Funcionamiento de infraestructura de Centros digitales en el Municipio de Pereira.	Tics	METI03	Tics	4 años	2020	\$ 4.000.000.000	SI	B002 B003 B006
IT015	Transformación digital institucional	S04 S05 S11 S12 S13 Modernizar el funcionamiento de la red de comunicaciones del municipio con tecnologías como VoIP, red inalámbrica centralizada y ajustes al PETI con su respectiva implementación	Tics	METI04	Tics	4 años	2020	\$ 685.440.000	SI	B004 B006
IT016	Transformación digital empresarial y de los sectores productivos	Actividades de fortalecimiento de la industria TI y programas de formación en TIC para mipymes, eventos de promoción de productos y servicios de la industria TI nacional y local, elaboración de documentos de lineamientos técnicos para impulsar la transformación digital de las	Tics	METI05	Tics	4 años	2020	\$ 120.000.000	SI	



Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

		empresas, entre otros que crean y fortalezcan encadenamientos empresariales en el sector.								
IT017	Transformación digital para el sector educativo	Sedes educativas receptoras de actividades de apoyo a TIC, formación de docentes en uso pedagógico de TIC y otras actividades conducentes al fortalecimiento en TIC del sector educativo que lleve a mejoras de los procesos enseñanza aprendizaje.	Tics	METI06	Tics	4 años	2020	\$ 60.000.000	SI	

Tabla 39. Hoja de Ruta

	Año 1												Año 2												Año 3																								COSTO PROYECTO
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre													
Implementación del Ecosistema Digital y la Estrategia Gel hacia una Pereira Inteligente																																						9.110.962.333											
Transformación Digital de los Procesos Misionales de la Alcaldía de Pereira																																						5.259.895.085											
Fortalecimiento de Pereira Vive Digital como Pilar de Pereira Inteligente																																						567.400.467											
TOTAL INVERSIÓN																																								14.938.257.885									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre													
	Año 1												Año 2												Año 3																								
Implementación del Ecosistema Digital y la Estrategia Gel hacia una Pereira Inteligente	\$ 2.810.962.333,00												\$ 3.800.000.000,00												\$ 2.500.000.000,00																								9.110.962.333
Transformación Digital de los Procesos Misionales de la Alcaldía de Pereira	\$ 1.711.895.085,00												\$ 2.048.000.000,00												\$ 1.500.000.000,00																								5.259.895.085
Fortalecimiento de Pereira Vive Digital como Pilar de Pereira Inteligente	\$ 182.400.467,00												\$ 185.000.000,00												\$ 200.000.000,00																								567.400.467
TOTAL OPERACIÓN																																								14.938.257.885									

En el Anexo 2. Plan de Acción PETI, se incluye los proyectos de inversión, las actividades a ejecutar y su medición.

## 8.4 Proyección de presupuesto área de TI

Tabla 40. Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC

LÍNEA ESTRATEGICO	META DE PRODUCTO	PROGRAMA	DOMINIO	COMPONENTE		VALOR AÑO	SUB TOTAL	TOTAL	%	
PEREIRA INTELIGENTE	Desarrollo de la estrategia de Gobierno Digital	Más Gente con Acceso a TIC	Estrategia TI	Talento Humano			\$ 2.113.000.000	\$ 2.263.141.600	42,48	
				Infraestructura	Zonas wifi en funcionamiento	1.729.744.851				
					Conectividad	133.255.149				
					Postes SOS	100.000.000				
					Plataforma smart city	150.000.000				
	Servicios		Asesor	50.047.200	\$ 150.141.600					
			Profesionales especializados	100.094.400						
	Infraestructura TIC para el uso territorial			Gobierno TI	Talento Humano	Secretario	111.437.265	\$ 455.939.432	\$ 718.101.432	13,48
						Directores	162.870.065			
	Profesional especializado		60.901.396							
	Profesional		41.543.641							
	Técnico		34.936.953							
	Auxiliares Administrativos		44.250.112							
	Infraestructura		Servicios en línea		50.000.000	\$ 100.000.000				
			Promoción TIC		50.000.000					
	Servicio de acceso zonas wifi			Servicios	Profesionales	\$ 162.162.000	\$ 162.162.000			
		Transformación digital institucional	Tics para la Producción y la Ciudadanía	Información	Talento Humano		-	\$ 100.094.400	1,88	
	Infraestructura					-				
	Servicios				DBA	50.047.200	\$ 100.094.400			
				Soporte Servidores	50.047.200					
	Sistemas de Información			Talento Humano	Profesionales SIIF	97.297.200	\$ 97.297.200	\$ 654.293.585	12,28	
				Infraestructura						
				Servicios	Software de terceros: Soporte y Mantenimiento	466.603.985	\$ 556.996.385			

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

					Servicio de alojamiento WEB - Correo Electrónico - Herramientas Colaborativas - Alojamiento Virtual - Aplicaciones Ofimáticas	64.864.800			
					Profesional (SAIA)	25.527.600			
Transformación digital empresarial y de los sectores productivos				Talento Humano	Técnico (RED)	22.125.056	\$ 44.250.112		
					Técnico (Backup)	22.125.056			
Transformación digital para el sector educativo			Servicios Tecnológicos	Infraestructura	Internet (Alcaldía)	446.217.360			
					Mesa de Ayuda (Técnicos y Tecnólogos)	340.200.000			
					Mesa de Ayuda (Profesionales)	259.459.200	\$ 1.281.236.560	\$ 1.325.486.672	24,88
					Seguridad Perimetral	53.560.000			
					Outsourcing Impresión	120.000.000			
					Antivirus	61.800.000			
Desarrollo de la estrategia de Gobierno Digital				Talento Humano		-			
				Infraestructura	Adecuaciones Puntos Vive Digital	20.000.000	\$ 60.000.000		
					Adquisición de equipos tecnológicos	40.000.000			
		Más Gente con Acceso a TIC	Uso y Apropiación	Servicios	Comunicaciones	4.000.000		\$ 266.021.800	4,99
					Administradores (Puntos Vive Digital)	174.421.800			
Infraestructura TIC para el uso territorial					Coordinación Puntos Vive Digital	27.600.000	\$ 206.021.800		
								\$ 5.327.139.489	100

## 8.5 Plan de intervención sistemas de información

El dominio de Sistemas de Información propone que para soportar los procesos de direccionamiento estratégico, misionales y de apoyo en la Alcaldía de Pereira, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener. Que sean escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles, tanto en lo financiero como en la parte técnica.

Tabla 41. Mantenimiento de Sistemas de Información

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora	Acción de mejora
Mantenimientos correctivos	Implementado	Demoras en la identificación de las causas de los defectos del software	Mantenimiento ejecutados por el proveedor del sistema de información
Mantenimientos Adaptativos	Implementado	No se cuenta con un plan de rollback en caso de que la actualización impacte negativamente el comportamiento del sistema	Mantenimiento ejecutados por el proveedor del sistema de información
Mantenimientos evolutivos	Informal	Tiempos de respuesta muy altos en la evolución de los sistemas	Aplican las acciones de mejora para el proceso de construcción de software.

Tabla 42. Soporte de Sistemas de Información

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Soporte de aplicaciones nivel 1	Implementado	Las oportunidades de mejora y los hallazgos se evidencian en Catálogo de Sistemas de Información dispuesto en documentos normalizados  No hay sistema que permita hacer gestión y seguimiento a los ANS
Soporte de aplicaciones nivel 2	Implementado	Las oportunidades de mejora y los hallazgos se evidencian en Catálogo de Sistemas de Información dispuesto en documentos normalizados  No hay sistema que permita hacer gestión y seguimiento a los ANS

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

Soporte de aplicaciones nivel 3	Implementado	No hay suficientes colaboradores especializados
---------------------------------	--------------	---

## 8.6 Plan de proyectos de servicios tecnológicos

Tabla 43. Servicios de Infraestructura de TI

ID servicios de infraestructura	Servicio de infraestructura	Descripción	Oportunidad de Mejora
ST.SI.01	Servicio de nube	Servicio de nube pública donde se aloja la página web de la entidad y se generan ambientes de pruebas para aplicaciones	
ST.SI.02	Servicio de Redes	Servicio WAN que permite la conectividad a internet y a G-NAP. Servicio LAN que le permite a los usuarios de la entidad a acceder a los sistemas de información	
ST.SI.03	Servicio de seguridad	Servicio de seguridad perimetral que permite controlar el tráfico de red desde y a hacia Internet y aporta protección contra ataques externos	
ST.SI.04	Servicio de servidores	Servicio de infraestructura de hardware para el alojamiento de aplicaciones	
ST.SI.05	Servicio de almacenamiento	Servicio de infraestructura de hardware para el almacenamiento de información	
ST.SI.06	Servicio de telefonía	Servicio donde se centraliza y gestiona todas las consultas y peticiones relacionadas con la telefonía fija y móvil.	
ST.SI.07	Servicio de facilities	Servicios asociados el centro de cómputo para garantizar la disponibilidad de los servicios alojados.	
ST.SI.08	Servicio de Periféricos	Servicios asociados a los equipos asignados a los usuarios finales como son computadoras e impresoras.	

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

Tabla 44. Catálogo de Elementos de Infraestructura

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado	Acción de mejora
IT01	Servidor físico xxx	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting	
IT02	Servidor virtual xxx	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting	
IT03	Red de almacenamiento SAN-NAS	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de almacenamiento	
IT04	Contenedor Docker	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting	
IT05	Balanceador de carga	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de disponibilidad	
IT06	Plataforma Kubernetes	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting	
IT07	Servidor web	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting	
IT08	Servidor de aplicaciones	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting	

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

IT09	Software virtualizador	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting	
IT10	Motor base de datos	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de aplicación Servicio de almacenamiento	
IT11	Antivirus	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de seguridad	
IT12	Firewall	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de acceso red interna Servicio de DMZ	
IT13	Web Application Firewall	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de acceso red interna Servicio de DMZ	
IT14	Servidor DNS	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de enrutamiento	
IT15	Servidor VPN	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de conexión remota	
IT16	Servidor NTP	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de sincronización de reloj	
IT17	Sistema de archivos	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio	Servicio de almacenamiento	

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

			Infraestructura como servicio		
IT18	Repositorio de certificados de seguridad	de de	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de seguridad	
IT019	Software monitoreo de servidores	de de	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de continuidad del negocio	
IT020	Software monitoreo de red	de	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de continuidad del negocio	
IT021	Motor BPM		Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software	
IT022	Motor ETL		Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software	
IT023	Framework de programación	de	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software	
IT024	Software ofimática	de	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software	
IT025	Servidor correo electrónico		Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de correo electrónico	
IT026	Router		Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de red LAN Servicio de red WAN Servicio de WIFI	
IT027	Switch		Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio	Servicio de red LAN Servicio de red WAN	



		Infraestructura como servicio		
IT028	Software de enmascaramiento de datos	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de seguridad-protección de datos	
IT029	Software de cifrado de datos	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de seguridad-protección de datos	
IT030	Software de integración de aplicaciones	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software	
IT031	Software de diseño de planos	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software	
IT032	Software de georreferenciación	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software	
IT033	Ubicación física de Datacenter	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	Servicio de Colocación	
IT034	Computador personal	Instalado en sitio	Servicio de instalación de periféricos	
IT035	Servidor de impresión	Instalado en sitio	Servicio de impresión	

## 8.7 Plan de proyecto de inversión

La plantilla de priorización de proyectos permite asignar la ponderación a los criterios de priorización, y así mismo, a la relación proyecto-criterio de priorización, permite asignar una calificación de 0 a 5 de la siguiente manera:

Versión: 04

Fecha de Vigencia: enero 2022

- 0 = nulo
- 1 = muy bajo
- 2 = bajo
- 3= medio
- 4 = alto
- 5 = muy alto

La plantilla multiplica la calificación por la ponderación asignada, al final se suman los resultados parciales dando un número porcentual como resultado final.

Entre mayor sea el número, mayor prioridad tendrá ese proyecto en la hoja de ruta.

Tabla 45. Plantilla de Priorización de proyectos

Peso porcentual	45%	10%	15%	30%	45%	10%	15%	30%	100%
Proyecto	Impacto en las capacidades de la entidad	Proyecto con bajo riesgo	Capacidad de ejecución del proyecto	Ganancias rápidas	Impacto en las capacidades de la entidad	Proyecto con bajo riesgo	Capacidad de ejecución del proyecto	Ganancias rápidas	Total
<b>Implementación del Ecosistema Digital y la Estrategia Gel hacia una Pereira Inteligente</b>	5	3	3	4	45%	6%	9%	24%	84%
<b>Transformación Digital de los Procesos Misionales de la Alcaldía de Pereira</b>	5	1	4	4	45%	2%	12%	24%	83%
<b>Fortalecimiento de Pereira Vive Digital como Pilar de Pereira Inteligente</b>	5	3	3	3	45%	6%	9%	18%	78%

## 9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

Para la vigencia 2022, se realizarán actividades que permitan la divulgación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación – PETIC, tanto al interior de la Alcaldía de Pereira como para los usuarios externos, a partir de las siguientes actividades:

- Socialización del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información a través de boletines, con temas de interés.
- Fomento del uso y apropiación de las TIC a través de boletines y campañas de divulgación de los servicios tecnológicos y sistemas de información.
- Socialización de las herramientas tecnológicas disponibles para el desarrollo de actividades en la entidad.
- Divulgación de los tramites en línea disponibles para la ciudadanía.
- Socialización de los avances en el cumplimiento de los programas del Plan de Desarrollo en relación a Tecnologías de la Información y la Comunicación.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- DAFP. (9 de 6 de 2017). *Instructivo para el Diligenciamiento de la Herramienta de Diagnostico de Seguridad y Privacidad de la Información*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/documento-t%C3%A9cnico---instrumento-de-evaluaci%C3%B3n-mspi>
- DAFP. (9 de 6 de 2017). *Instrumento de identificación de la línea base de seguridad*. Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imagenes/4495/articles-5482\\_Instrumento\\_Evaluacion\\_MSPI.xlsx](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imagenes/4495/articles-5482_Instrumento_Evaluacion_MSPI.xlsx)
- MINTIC. (01 de 7 de 2016). Obtenido de Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación: [https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/propertyvalues-8170\\_documento\\_pdf.pdf](https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/propertyvalues-8170_documento_pdf.pdf)
- MINTIC. (29 de 07 de 2016). *Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Obtenido de [https://mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482\\_Modelo\\_de\\_Seguridad\\_Privacidad.pdf](https://mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482_Modelo_de_Seguridad_Privacidad.pdf)

## 11.ANEXOS

Anexo 1. Medición de indicadores PETI.

Anexo 2. Plan de acción PETI.