

FECHA: 13/05/2016	NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Implementación y Soporte de las TIC
NOMBRE LIDER DEL PROCESO: Sergio Oswaldo Cajias Lizcano	PERIODO EVALUADO: I Trimestre de 2016
QUIEN REPORTA (ENLACE): Uriel Andrey Carreño Molina	

1. ANÁLISIS DE INDICADORES	☐	2. ANÁLISIS DE PQRS	☐
3. ANÁLISIS DE ENCUESTAS	☐	4.DESEMPEÑO DEL PROCESO	☐
5. INFORME DE AUDITORÍA	☐	6.PLAN DE MEJORAMIENTO	☐
7. SEGUIMIENTO AC-AP-AM-PNC Y AMD	☐	8.SEGUIMIENTO MR-P.ANTICORRUPCION	☐
9.ACTUALIZACIÓN NORMOGRAMA	☐	10. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN	☐
11. SEGUIMIENTO INFORME ANTERIOR	☐	12. RECOMENDACIONES	

DESARROLLO DEL ANÁLISIS																		
1.ANALISIS INDICADORES																		
1.1. Indicadores de Gestión																		
Nombre del Indicador: NUMERO DE COPIAS DE SEGURIDAD PROGRAMADAS Y MANTENIMIENTO DE BASES DE DATOS Y ESTRUCTURA CLIENTE SERVIDOR																		
En la siguiente tabla se muestra el número de backups realizados en los meses de Enero, Febrero y Marzo. Se realizaron quince (15) copias de seguridad al área de impuestos de la Secretaría de Hacienda. Las copias de seguridad proyectadas fueron las ejecutadas.																		
<table><tr><th colspan="3">I Trimestre 2016</th></tr><tr><th>BACKUP</th><th>Proyectado</th><th>Ejecutado</th></tr><tr><td>Enero</td><td>5</td><td>5</td></tr><tr><td>Febrero</td><td>5</td><td>5</td></tr><tr><td>Marzo</td><td>5</td><td>5</td></tr></table>				I Trimestre 2016			BACKUP	Proyectado	Ejecutado	Enero	5	5	Febrero	5	5	Marzo	5	5
I Trimestre 2016																		
BACKUP	Proyectado	Ejecutado																
Enero	5	5																
Febrero	5	5																
Marzo	5	5																
Nombre el Indicador: PORCENTAJE DE ASISTENCIA TÉCNICA PRESTADA																		
En relación al indicador "Porcentaje de Asistencia Técnica Prestada" se observa que se realizaron seiscientos cuatro (604) solicitudes en el primer trimestre del año 2016 de las cuales al 100% de las mismas se les brindo soporte. Considerando las solicitudes por secretaría u oficina, se evidencia que a la Secretaría a la que más se asistió fue a la Secretaría de Hacienda con cien (100) servicios, seguida por la Secretaría del Interior con ochenta y uno (81) requerimientos y las Secretarías Administrativas con setenta y siete (77) requerimientos.																		
SERVICIOS ASIGNADOS PRIMER TRIMESTRE 2016																		
DEPENDENCIA	No. De servicios solicitados	No. De servicios brindados	Porcentaje de asistencia técnica prestada															
OFICINA VALORIZACION	5	5																
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	4																
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	77	77																
SECRETARIA DE SALUD	47	47																

SECRETARIA DEL INTERIOR	81	81	100%
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	19	19	
OFICINA ASESORA DE TIC	2	2	
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	33	33	
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	4	
SECRETARIA DE PLANEACION	62	62	
SECRETARIA JURIDICA	26	26	
DESPACHO ALCALDE	21	21	
SECRETARIA DE HACIENDA	100	100	
TESORERIA	47	47	
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL	47	47	
OFICINA PRENSA Y COMUNICACIÓN	2	2	
SECRETARIA DE EDUCACION	27	27	
TOTAL SERVICIOS SOLICITADOS	604	604	

2.ANÁLISIS DE PQRS

Las PQRS recibidas en el primer trimestre del año 2016 evidencian que de las diez y siete (17) solicitudes, QUEJAS presentó un mayor número con cinco (5); las cuales fueron recibidas a través de la WEB y hacen referencia al pago del impuesto predial y a la dificultad de pagar el mismo Online. Las opciones ESCRIBALE AL ALCALDE y SUGERENCIAS tuvieron cuatro (4) solicitudes cada uno. En ESCRIBALE AL ALCALDE, dos (2) de los comentarios hicieron referencia al chat de la página web de la alcaldía y la falta de respuesta cuando se hacen solicitudes a través del mismo, las otras dos (2) observaciones hacen referencia a la necesidad de la actualización de la página WEB. De las SUGERENCIAS realizadas, tres (3) de ellas se hicieron vía WEB y una (1) por medio física, estas hacían referencia al pago del impuesto predial y a la actualización del contenido de la página Web de la alcaldía. El tiempo de respuesta de las PQRS relacionadas en el I trimestre del 2016 está dentro de los términos legales vigentes

PQRS	
Escríble al alcalde	4
Peticiones de documentos e información	1
Quejas	5
Queja anónima	1
Reclamos	2
Sugerencia	4
Total general	17

3.ANALISIS DE ENCUESTAS

En el I trimestre del 2016 se realizaron ochocientos cincuenta y cinco (855) encuestas, estas obedecen a la percepción que los usuarios internos de la entidad tienen en relación la plataforma STS.

Pregunta 1: ¿SATISFACCIÓN EN TIEMPO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL SERVICIO?

El 70% de las encuestas respondidas que equivalen a 600 servicios prestados, consideraron que el tiempo de respuesta fue EXCELENTE. La calificación BUENO presentó una disminución del 4% en comparación con el anterior periodo evaluado pasando de 24% al 20%, por otro lado las opciones REGULAR y DEFICIENTE presentaron un aumento del 2% y del 4% respectivamente.

CALIFICACION	TOTAL	FRECUENCIA
EXCELENTE	600	70%

BUENO	172	20%
REGULAR	32	4%
DEFICIENTE	41	5%
SIN CALIFICACION	10	1%
TOTAL	855	100%

Pregunta 2: ¿SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (EN SOLUCIÓN)?

Se observa que el 67% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue EXCELENTE, se evidencia una reducción porcentual del 2% para este ítem en comparación con el último trimestre del 2015, el 23% de los encuestados respondieron que el servicio es BUENO. En comparación con el ultimo trimestre evaluado hubo un aumento porcentual significativo en la opción DEFICIENTE, pasando del 0% al 5% entre periodos, esto se debe a la demora en la contratación de personal técnico al inicio del año en curso.

CALIFICACION	TOTAL	FRECUENCIA
EXCELENTE	573	67%
BUENO	197	23%
REGULAR	37	4%
DEFICIENTE	39	5%
SIN CALIFICACION	9	1%
TOTAL	855	100%

Pregunta 3: ¿TIEMPO DE SOLUCIÓN TOTAL DEL SERVICIO?

Los usuarios encuestados consideraron que el 55% de los servicios se realizaron “DURANTE EL DIA DE ASIGNACIÓN”; en este ítem se evidencia una reducción porcentual del 23% en comparación al último trimestre del año 2015; por otro lado, hubo un incremento del 11% “DURANTE LAS 48 HORAS A PARTIR DEL SERVICIO” pasando del 15% al 31% entre periodos. En relación a las últimas estadísticas tiempo de solución total del servicio presentó un incremento sustancial, esto se debe a la demora en la contratación de personal técnico al inicio del año en curso.

RESPUESTA	TOTAL	FRECUENCIA
DURANTE EL DIA DE ASIGNACION DEL SERVICIO	456	55%
DURANTE LA SEMANA	73	9%
DURANTE LAS 48 HORAS A PARTIR DEL SEFVICIO	256	31%
MAS DE UNA SEMANA	42	5%
TOTAL	827	100%

Nota: Los servicios prestados difieren con las encuestas realizadas dado que no todos los usuarios responden inmediatamente después de prestado el servicio, es decir se acumulan las encuestas, al ser respondidas quedan registradas dentro del periodo en que ser respondió y no en el que se brindó el soporte.

4. DESEMPEÑO DEL PROCESO

En el I trimestre de 2016 se realizaron las siguientes actividades correspondientes al proceso de Gestión, Implementación y Soporte de las TIC.

4.1. ASESORÍA EN DESARROLLO INSTITUCIONAL

4.1.1. Integración y trabajo institucional

Se identificaron e integraron esfuerzos entre la el Asesor TIC, la Secretaria de Planeación, la Secretaría de Hacienda, IMEBU y Defensoría de Espacio Público, con miras a optimizar recursos TIC en la presente administración y durante los siguientes cuatro (4) años.

4.1.2. Integración Alcaldía con grandes empresas

Generación de enlaces de trabajo con:

- HERE MAP (Antigua NOKIA), poder publicar de forma gratuita las rutas de Metrolínea, las rutas de los sistemas de transporte de la ciudad, los sitios de interés, etc.
- Mass Challenge Israel (programas emprendimiento),
- INNPULSA (emprendimiento TIC Nacional).
- SENA (Formación Interna TIC para funcionarios de la Alcaldía)
- SyC (Escritorio ciudadano)
- Ministerio de ciencia, Tecnología y Espacio de ISRAEL
- Oficina de Tecnología e Infraestructura TIC, ciudad de St. Louis, Missouri. USA

4.1.3. Integración Alcaldía con entidades de promoción y gobierno

- **FINDETER**, Identificación de oportunidades para formulación de proyectos ante el sistema nacional de regalías sin necesidad de pasar por el OCAP departamental. Además, se podrá contar con el equipo de formuladores de FINDETER en modelo de riesgo compartido en la formulación, lo que optimiza tiempos y factores de éxito en el logro y aprobación de recursos.
- **Gobernación de Santander**, (Contrato Plan y Oficina de Regalías), identificación de la existencia de veinticuatro mil millones (24.000) hoy para proyectos TIC para la región
- **INNPULSA COLOMBIA**, la oportunidad de atraer proyectos TIC tanto en emprendimiento como en uso y apropiación de tecnologías de categoría mundial a través de la red de contactos de INNPULSA en diversos países.
- **Tecnalia Colombia**, (Centro de Desarrollo Tecnológico), la oportunidad de consecución de recursos internacionales para la implementación de productos de base tecnológica, y asesoría metodologías de innovación
- **CINTEL**, un Centro de Investigaciones que promueve la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico del sector de las TIC. Reconocidos por la por la ejecución de proyectos innovadores y diferenciados.
- **Bloomberg Philanthropies concurso del Mayors Challenge 2016 en América Latina y el Caribe**, La competencia global convoca a los líderes de las ciudades a generar soluciones audaces para responder a los desafíos urbanos y mejorar la vida en la ciudad, cuyo primer puesto es de cinco (5) millones de dólares estadounidenses.
- **Bancolombia y 101**, para evaluar el servicio sin ningún costo de la implementación del nuevo sitio web para la Alcaldía de Bucaramanga.
- **Gobernación de Caldas**, Se estableció contacto directo con el secretario de desarrollo de la gobernación de Caldas con el fin de estudiar la elaboración y construcción conjunta de proyectos de Innovación en TIC para la ciudad de Bucaramanga, la ciudad de Manizales y el departamento de Caldas.
- **Ministerio de ciencia**, Tecnología y Espacio de ISRAEL, en visita del día 17 de Marzo en Tel-Aviv se conoció de la existencia de un acuerdo de cooperación entre Colombia e Israel para el desarrollo de proyectos conjuntos de R&D. A dicha visita asistió INNPULSA, La gobernación de Caldas y la Alcaldía de Bucaramanga. De dicha visita se identificó la oportunidad de trabajar de forma conjunta con INNPULSA para ayudar en Colombia con la reglamentación y avance de dichos proyectos de R&D, pues la oficina de ISRAEL está en espera de la respuesta de Colombia en cuanto a quién o quiénes serán los canales formales de comunicación y los posibles cooperantes para la presentación de proyectos conjuntos.

- **Oficina de Tecnología e Infraestructura TIC, ciudad de St. Louis, Missouri. USA.** La ciudad de St. Louis tiene 320.000 habitantes y 2.500.000 habitantes en su área metropolitana. En reunión el día 1º de Abril en las instalaciones de T-REX con el director de TIC de la ciudad y el asesor de despacho del alcalde de la ciudad se generaron primeros contactos para intercambio de experiencias en el avance de la gestión TIC de las dos ciudades. En dicha reunión se encontraron grandes similitudes en las dos ciudades, tanto en número de habitantes atendidos desde la administración, como en la evolución de sus sistemas de información e infraestructura urbana de tecnología. Ejemplos como los anillos de fibra óptica de la red de semaforización, redes públicas Wi-Fi en cooperación con empresas de telefonía celular, acceso de información ciudadana e integración de servidores e información de las entidades descentralizadas serán tema de intercambio entre las administraciones.
- **T-REX,** En visita el día 31 de marzo al edificio más importante de Emprendimiento en TIC de la ciudad de St. Louis se establecieron contactos de cooperación para la construcción de políticas y mejores prácticas desde el gobierno hacia la construcción y generación de condiciones para la industria TIC de la ciudad. Así mismo, se generará un programa de intercambio de mejores experiencias en cuanto al rol del gobierno en el ecosistema TIC de la ciudad, las cuales serán compartidas con el IMEBU y demás entidades al frente del tema de emprendimiento TIC en la ciudad de Bucaramanga.
- **Dirección de nuevos proyectos TI de la ciudad de Jerusalén, ISRAEL,** En reunión sostenida con su directora el día 16 de marzo de 2016, se estableció la oportunidad de tener acceso a empresas Israelíes que cuentan con experiencia en implementación de planes de Smart Cities a nivel internacional para que participen dentro del diseño de Bucaramanga, la ciudad más inteligente. Para dar trámite a este contacto, será necesario que el convenio de cooperación ISRAEL-Colombia que conocimos en la oficina del Ministerio de ciencia, Tecnología y Espacio de ISRAEL tenga el proceso de operación establecido en el futuro cercano.

4.1.4. Plan de aliados para asegurar la sostenibilidad de los puntos Vive Digital

- Diseño del modelo de sostenimiento de los PVD en la ciudad de Bucaramanga
- Se elaboró y socializó con UNIRED, USTA, SENA, MULTICOMPUTO, UNAB, Cámara de Comercio, ESSA, Telebucaramanga, Bancolombia y Fundación Telefónica el **“PLAN DE ALIADOS PARA ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD DE LOS PUNTOS VIVE DIGITAL”** en la ciudad, para propiciar desde estos sitios el desarrollo en Ciencia, Tecnología e Innovación y su aplicación en el desarrollo de contenidos digitales para el crecimiento de la Región
- Dentro de los planes de uso de los Puntos Vive Digital PVD se creó una plataforma para que personas e instituciones con programas específicos presenten sus planes de intervención en la ciudad, con el fin de desarrollar competencias en la ciudadanía a partir del uso de las tecnologías presentes en los PVD.

4.2. ATENCION A REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Actividades Realizadas			
Hardware	Periféricos	Software	Otros
Cambio de fuente de poder.	Cambio e instalación de mouse y teclado	Instalación de S.O. (WIN XP, WIN 7).	Revisión al servicio de internet.
Instalación de Memorias RAM.	Instalación de monitores.	Instalación de Office.	Conexión de cables de red.
Instalación de discos duros.	Instalación de impresoras.	Instalación de antivirus.	Administración de uso de impresoras en red.
Instalación de Tarjetas de Red PCI.	Instalación de Escáner.	Instalación de aplicativos del Municipio (SABS).	Traslados de equipos y Backups.
			Limpieza de virus a memorias USB

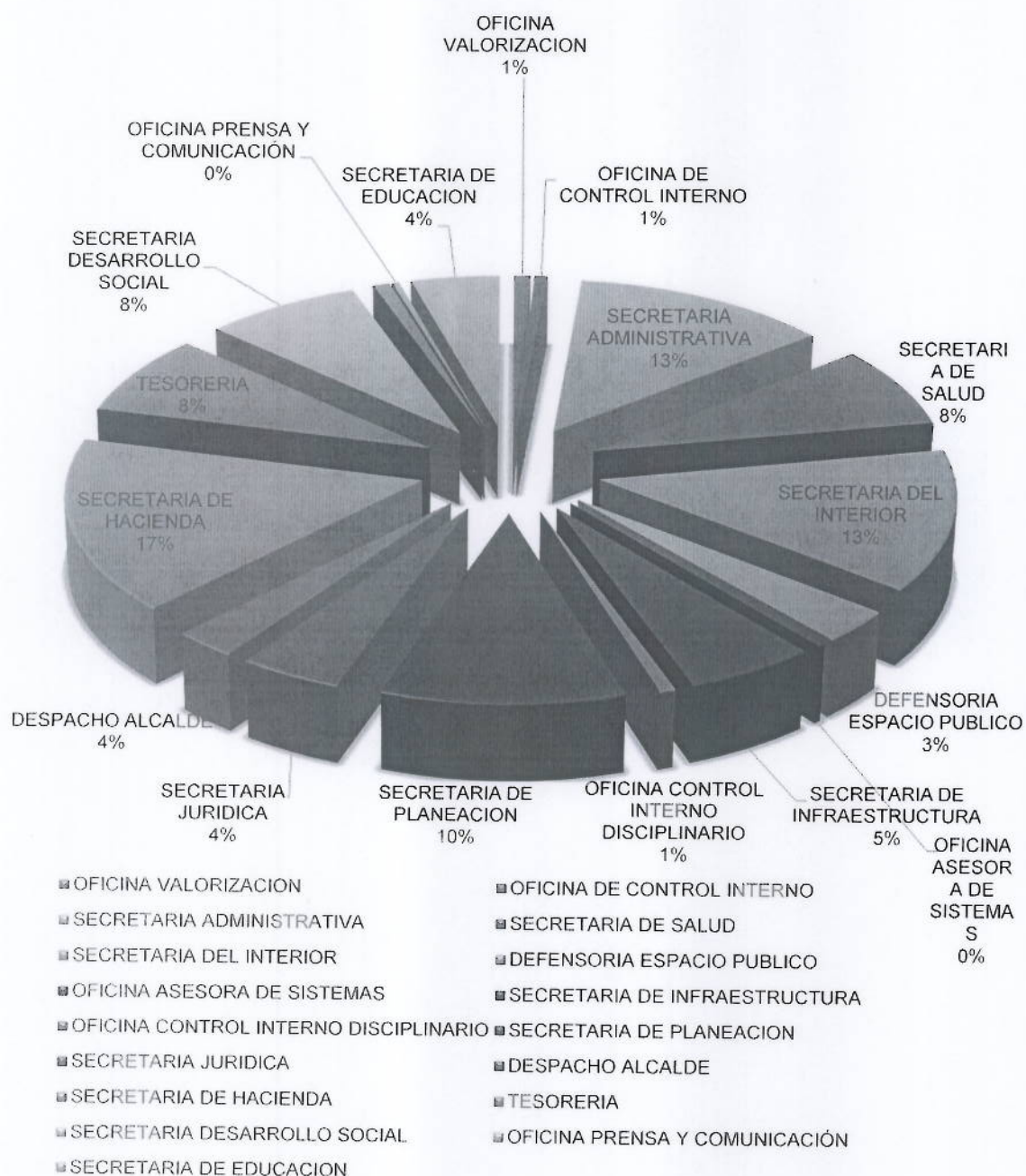
SERVICIOS ASIGNADOS ENE-MAR 2016

CATEGORIA	No. DE SERVICIOS SOLICITADOS	Porcentaje
HARDWARE	319	52,81%

SOFTWARE	89	14,73%
REDES	75	12,41%
OTROS	85	14,07%
TELEFONOS	36	5,96%
TOTAL SERVICIOS SOLICITADOS	604	100%

Nota: el total de servicios relacionados puede variar, dado que algunos usuarios no responden la totalidad de preguntas de la encuesta de satisfacción.

SERVICIOS SOLICITADOS PRIMER SEMESTRE 2016





Seguimiento al Plan Anual de Mantenimiento Preventivo

Durante el primer trimestre del año 2016 no se realizó mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la entidad. El cronograma está estipulado para dar inicio desde el mes de abril del año en curso.

4.3. ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE AL CENTRO DE DATOS

En el I trimestre del 2016 se ejecutaron las siguientes actividades:

- ✓ Monitoreo, administración y Mantenimiento de Servidores.

Se realizaron actividades de monitoreo y soporte sobre las redes de datos, servidores y servicios del centro de datos, cuya evidencia se detalla en el formato F-GT-1400-23837-005 LISTA DE CHEQUEO, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DEL CENTRO DE DATOS con periodicidad diaria.

- ✓ Monitoreo, administración y Mantenimiento de Base de datos.

Copias de seguridad realizadas a bases de datos del sistema SQL, evidencia registrada en el formato F-GT-1400-238,37-004 Copias de seguridad , periodo Enero-Febrero-Marzo. Una (1) copia full mensual de base de datos en disco externo USB y Cinta Magnética.

Copias de seguridad base de datos Sistema de Información Impuestos durante Octubre-Noviembre-Diciembre realizadas semanalmente y registradas en formato F-GT-1400-238,37-019 COPIAS DE SEGURIDAD IMPUESTOS almacenadas en discos externos USB

4.4. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

4.4.1. Informe de gestión aplicativos

A continuación se presenta el Informe de gestión del grupo de aplicativos y sistemas de información, que están a cargo y son administrados por el Asesor TIC de la Alcaldía de Bucaramanga, mostrando las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de Enero a Marzo del 2016.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	2016		
	Ene	Feb	Mar
A. CAMBIOS Y MEJORAS A APLICATIVOS			
1. Sistema de Impuestos SII:			
Se recibió capacitación del sistema Contable			
Se recibió capacitación del sistema de Presupuesto			
Se participó en la presentación de los módulos de declaraciones de Industria y retención. Se efectuaron pruebas de funcionalidad de los módulos.			
Se modificó el módulo de requerimientos ordinarios de retención de Industria por rango de tributación.			
Se generaron estadísticas del número de declaraciones de Industria por rango de base gravable.			
Se revisó el proceso de saldos a favor y se realizó una reunión para el 03/03/2016 para definir el desarrollo de un nuevo módulo.			
Se participó en una capacitación inicial de Genexus 10.3			
Se asistió a capacitación del nuevo sistema financiero; módulo de contabilidad.			
Se asiste a reuniones para evaluar y definir aspectos en cuanto a desarrollar el nuevo módulo de Saldos a favor			



INFORME DE REVISIÓN POR PROCESOS

Código: F-MC-1000-238,37-004

Versión: 3.0

Página 8 de 13

Se realiza análisis de la información solicitada por la DIAN, en cumplimiento de la resolución No. 000220 del 31 de Octubre de 2014, y 000111 del 29 de octubre del 2015. Se desarrolló procedimiento para Industria y Comercio se Actualiza la Base de datos, para separar nombres y apellidos. Se asistió a reunión en la DIAN, solicitando claridad en cuanto la información a enviar.			
Se asistió a capacitación del nuevo sistema financiero; módulo de presupuesto			
Se realizó cruce en la base de Industria para seleccionar los nuevos agentes retenedores que declararon para la vigencia 2014 valores mayores a \$2.000.000.			
Se participó en el proceso de capacitación de los nuevos agentes retenedores, en lo relacionado al funcionamiento de la grabación de declaraciones de Industria y de Retención de Industria.			
Se llevó a cabo ajuste en el sistema para generar recibos de pago del programa de plazas de mercado, en el que permita ingresar la fecha límite de pago			
2. Sistema de Recaudo (Web Services)			
Cargue masivo facturas impuesto predial fechas con descuento, de acuerdo a los recibos enviados a las casas de los contribuyentes			
Revisión y cargue de pagos realizados por el módulo de pagos en línea de Enero y febrero del 2016.			
Se realizaron pruebas en web services bancario, para la toma de recibos de pagos con fecha límite de pago del 30/ene/2016 a partir del 01/feb/2016, para aplicar descuento ampliación fecha.			
Cargue masivo facturas impuesto predial fechas con descuento, a 31/Mar/2016 de acuerdo a los recibos enviados a las casas de los contribuyentes			
Pruebas implementación de recaudo RETEICA, para el nuevo desarrollo de presentación de declaración en línea.			
Revisión de inconvenientes y errores comunes detectados con el envío de la información de recaudo de impuesto predial, ica y reteica de las entidades financieras y del recaudo a través del botón de pagos de placetopay			
Ajustes Sitio Web del Municipio			
Actualización color, imágenes y logo acorde a la nueva administración en el sitio web del Municipio de Bucaramanga			
3. SISTEMA DE PQRS			
Desarrollo, pruebas e implementación de actualización al módulo de PQRS, registros ventanilla única y seguimiento de las mismas por la oficina de atención al ciudadano, de acuerdo a requerimientos solicitados por la Secretaria de Administrativa – Oficina de Calidad y Oficina Atención al Ciudadano			
4. SISTEMA SABS			
Se generó información Exógena de SFI anterior			
Se generó diferentes informaciones de estampillas,			

Se generó información de ICA			
Proceso de contratos registrados en diciembre de 2015 extraídos de Sabs y envío mediante la página web Confecamaras. Revisión minuciosa de contratos registrados en el año 2015.			
Proceso de contratos registrados en enero de 2016 extraídos de Sabs y envío mediante la página web Confecamaras.			
Proceso de contratos registrados en febrero de 2016 extraídos de Sabs y envío mediante la página web Confecamaras.			
5. SITIO WEB ALCALDÍA DE BUCARAMANGA			
Implementación Pagina HOME de la alcaldía modificaciones y mejoras			
Se desarrolló la página "Tu plan Bucaramanga".			
Diseño e inicio del desarrollo nuevo portal web de la alcaldía de Bucaramanga.			
Creación del módulo: "El libro blanco"			
Creación del módulo: "Registro de intereses"			
Creación del módulo: "Registro de bienes y rentas"			
Se realizaron actualización en los diferentes módulos del sitio web de la alcaldía de Bucaramanga			
Soporte al aplicativo impuesto predial y exógena, restaurando contraseñas de usuarios			
Publicación de documentos en las diferentes dependencias del sitio web de la alcaldía de Bucaramanga			
Capacitaciones para la presentación de la información exógena			
Actualizaciones y modificaciones al portal de la alcaldía de Bucaramanga			
6 SISTEMA TECNOEXPEDIENTES			
Se procedió a cambiar los logos por los de la nueva administración, lógica ética y estética en el sistema del cobro coactivo y actualizar la firma digital del nuevo tesorero Holger Tarazona, creación de usuario.			
Se crearon 8 usuarios en el sistema de cobro coactivo tecnoexpedientes a los cuales fueron solicitados por el despacho de tesorería y se les asignaron permisos de acuerdo al perfil del usuario con su respectiva clave de acceso al sistema tecnoexpedientes.			
Se procede a desbloquear y asignar una nueva clave al usuario lyhernandez el cual presento un bloqueo de seguridad cuando la usuaria ingreso más de tres veces erróneamente la contraseña en el sistema de cobro coactivo tecnoexpedientes.			
Se genera backup de la base de datos tecnoexpedientes			
Se realiza mantenimientos preventivo y correctivo sobre la integridad de los datos de sistema tecnoexpedientes al eliminando 3 bancos que ya no existen manteniendo la integridad de los datos en el sistema de tecnoexpedientes.			

Se realiza soporte técnico a la usuaria: DRA. Clara Inés Ortiz quien reporta y solicita soporte a causa una des configuración del formato predeterminado al imprimir actos administrativos en el sistema tecnoexpedientes se realiza el soporte solicitado procediendo a configurar el error en el formato la usuaria da una calificación excelente al soporte técnico realizado.			
Se procede a capacitar al tesorero DR. Holger Tarazona en el módulo masivo sobre la terminación de procesos y levantamientos de medida cautelar generado mediante el sistema tecnoexpedientes el usuario da una calificación excelente a la capacitación realizada.			
Se realizó la reversión masiva de las notificaciones que fueron generas con firma de la anterior tesorera la DRA. Lina Manrique y que no fueron enviadas por correo certificado por la anterior toserá.			
Se realizaron 16 soportes a usuarios para acceso al sistema de pagos en línea se les restablece contraseña			
Se asistió a las reuniones programadas por la oficina de las TICS			
Se realizan Informes requeridos por el supervisor soportando labores realizadas			
Se procedió a ejecutar soluciones a los requerimientos en el sistema de cobro coactivo tecnoexpedientes de la tesorería.			
Se hace entrega de DVD a hacienda y a tesorería del estado de pago de las notificaciones que fueron enviadas por correo certificado impuesto predial en los cuales se evidencias que 8834 usuarios no han realizado el pago			
llevar acabo el manejo y la administración del sistema operativo de tecnoexpedientes que permite el normal funcionamiento del sistema de cobro coactivo			
Realizar mantenimiento preventivo y correctivo sobre la integridad de los datos de tecnoexpedientes			
Se realiza soporte técnico a los requerimientos realizados por el personal encargado del cobro coactivo.			
Se realiza la generación masiva de 9287 notificaciones de mandamiento de pago del impuesto predial para ser enviadas por correo certificado y se hace entrega a tesorería en 2 DVD uno con fecha 17/03/2016 con 4783 notificaciones del impuesto predial en formato pdf y su respectiva relación en Excel y otro DVD con fecha de entrega 28/03/2016 con 4504 notificaciones del impuesto predial.			
Se asistió a las reuniones programadas por la oficina de las TICS			
Se realizan Informes requeridos por el supervisor soportando labores realizadas			
7. SECOPII			
Apertura de cuentas administrador SECOPII			
Se realiza administración de SECOPII aceptación de usuarios en el SECOPII 19 usuarios creados.			

Se asistió a capacitación SECOP II.			
8. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (ALFRESCO)			
Toma de requerimientos nuevo flujo de Trabajo			
Diseño Flujo de Trabajo			
Modelado y configuración form			
Configuración xml			
Despliegue y publicación			
Notificación correo electrónico			
Pruebas.			
Consulta Seguimiento de la base de datos			
Módulo de Consultas			
9. SISTEMA DE GESTIÓN DE VALORIZACIÓN SGV			
Generación de facturación de mes			
Conciliación de Recaudos de cada día			
Aplicación de pagos antiguos			
Se corrigieron errores de los saldos a favor para su reproceso			
Se generaron diferentes informes para la oficina de Valorización			
10. DESARROLLO SISTEMAS NUEVOS			
Sistema Interfaz de Nómina hacia Sistema Financiero Nuevo			
Desarrollo portal de consulta contractual			
Intranet alcaldía			
Se desarrolló portal hogares felices para el INVISBU.			
Se desarrolló la página de tu plan Bucaramanga.			
Desarrollo de aplicación para consulta de registros del sistema Jurídico Integral – Secretaria Jurídica, de acuerdo a cuatro (4) cuadros requeridos. 1) Historial de actuaciones. 2) Historial de Estados del proceso. 3) Historial de abogados de c/proceso. 4) Requerimiento SIA-OBSERVA. Requerimiento solicitado con oficio No. SJ 033241E del 11 de febrero de 2016			

El total de los soportes, mejoras y cambios en aplicativos se muestra a continuación, el número representa la cantidad total de soportes por cada ítem, en algunos casos una misma actividad se realizó varias veces.

RESUMEN DE APLICATIVOS MODIFICADOS Y NUEVOS DESARROLLOS

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME DE REVISIÓN POR PROCESOS	Código: F-MC-1000-238,37-004
		Versión: 3.0
		Página 12 de 13

Actividad	Cantidad Aplicativos
Mejoras y cambios en aplicativos	184
Desarrollo sistemas nuevos	6
TOTAL	190

4.5. ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL DE ACUERDO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA

A continuación se presentan las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido entre febrero y marzo del 2016.

CAMBIOS Y MEJORAS DE CONTENIDOS DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL		
	Febrero	Marzo
1. Sitio Web Alcaldía de Bucaramanga	4	5
✓ Ajuste para cargar archivos en la pizarra a través del módulo de administración.		
✓ Publicaciones de documentos en el portal web alcaldía de Bucaramanga	21	20
✓ Soporte aplicativos de impuesto predial e información exógena.	30	29
✓ Actualización de los diferentes módulos del portal www.bucaramanga.gov.co	10	13
Total	65	67
Total cambios y mejoras realizadas	132	

4.6. CONTROL Y MONITOREO DE LA CENTRAL TELEFONICA Y RED INALAMBRICA

Se ajustó el PBX de la entidad buscando que este pudiese informar y direccionar al ciudadano en relación a la secretaria u oficina de su interés.

5. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA y/o EXTERNA

La auditoría interna al proceso Gestión, Implementación y Soporte de las TIC se encuentra programada para el segundo semestre del año 2016.

6.PLAN DE MEJORAMIENTO

Se presentó Plan de Mejoramiento en relación a la Evaluación de Gestión por Dependencias VIGENCIA 2015. Anexo 1. Plan de Mejoramiento Oficina de Control Interno.

7.SEGUIMIENTO AC-AP-AM-PNC y AMD

	INFORME DE REVISIÓN POR PROCESOS	Código: F-MC-1000-238,37-004
		Versión: 3.0
		Página 13 de 13

En relación a Acciones de Mejora Documental, se realizó la solicitud y la actualización de los formatos F-GT-1400-238,37-017-SISTEMAS DE INFORMACIÓN, F-GT-1400-238,37-020- COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN, F-GT-1400-238,37-021- SOLICITUD DE ACCESO A LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN, solicitud y actualización del instructivo I-GT-1400-170-001-INSTRUCTIVO DE USO ACEPTABLE ACTIVOS DE INFORMACIÓN.

Nota: las evidencias de las actualizaciones mencionadas se encuentra en el Sistema Interno en la carpeta Acciones de Mejora Documental perteneciente al proceso.

8.SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO, PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

A corte 30 de Marzo no se presentó realizo seguimiento de los Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción, como tampoco del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

9.ACTUALIZACIÓN NORMOGRAMA

No se presentó actualización del normograma del proceso en el I trimestre del 2016

10.INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

La oficina Asesora TIC participó en la inducción y reinducción realizada por la entidad a los contratistas el día 18 de Marzo de 2016. A la vez este mismo día se dieron a conocer los parámetros de calidad a los miembros del equipo. Anexo 2. Formato Control de Asistencia.

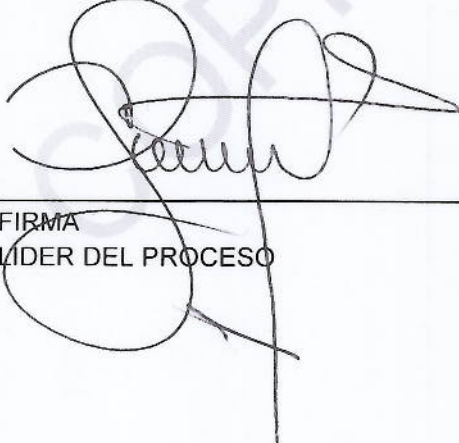
11. SEGUIMIENTO INFORME ANTERIOR

No se realizó seguimiento al informe presentado en el trimestre anterior.

12. RECOMENDACIONES

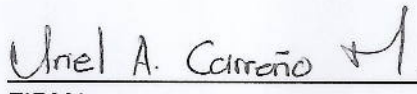
Es necesario documentar acciones correctivas y preventivas del proceso.

SERGIO OWALDO CAJIAS LIZCANO



FIRMA
LIDER DEL PROCESO

URIEL CARREÑO MOLINA



FIRMA
ENLACE DE CALIDAD