

# INFORME DE GESTIÓN

ANTE EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

SERGIO OSWALDO CAJIAS LIZCANO  
ASESOR TIC

PRIMER TRIMESTRE 2016  
Enero 01 - Marzo 31



# FRENTE DE ACCIÓN DEL ASESOR TIC DE BUCARAMANGA

## GESTION INTERNA



**LOGRAR CON EL USO DE LAS TIC  
UNA ADMINSTRACION  
EFICIENTE, TRANSPARENTE Y  
PARTICIPATIVA**

## GESTION EXTERNA



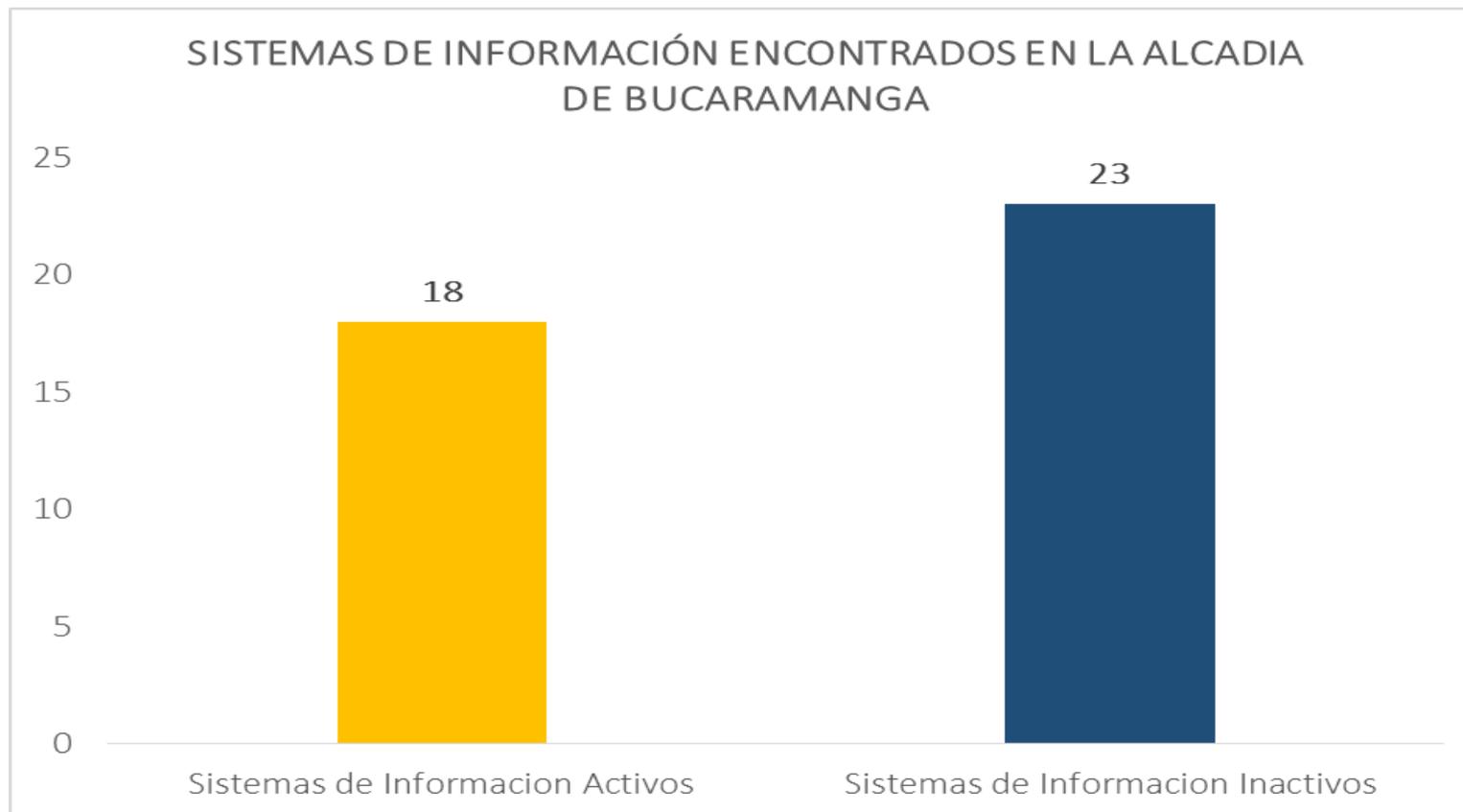
**LOGRAR CON EL USO DE LAS TIC  
MAS OPORTUNIDADES PARA LOS  
CIUDADANOS Y CIUDADANAS**

## GESTIÓN INTERNA

1. **GESTION OPERATIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO**
2. **SOPORTE MISIONAL DE GESTIÓN**
3. **IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA**
4. **GESTIÓN DE SERVICIOS TIC A LOS USUARIOS INTERNOS**
5. **ARTICULACIÓN DE LAS TIC CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**



## 1. GESTIÓN OPERATIVA: SISTEMAS DE INFORMACIÓN



**18**

**SISTEMAS  
ACTIVOS**

**+**

**23**

**SISTEMAS  
INACTIVOS**

**=**

**41**

**SISTEMAS  
DE INFORMACIÓN**

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN ACTIVOS

### SISTEMA DE INFORMACION

PORTAL INTERNO

PORTAL WEB

S.I. ORDEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS OPS

SERVICIOS TÉCNICOS DE SISTEMAS - STS

SISTEMA ADMIN DE PENSIONES - SAPEN

SISTEMA ADMIN PAGOS NÓMINA SINERGY.

SISTEMA DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

SISTEMA DESARROLLO SOCIAL

SISTEMA FINANCIERO INTEGRADO - SFI

SISTEMA HISTORIAS LABORALES DE ACTIVOS Y RETIROS

SISTEMA DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO

SISTEMA DE IMPUESTO PREDIAL

SISTEMA INTEGRADO DE NOMINA DEL MUNICIPIO

SISTEMA JURÍDICO INTEGRADO

SISTEMA PARA VALORIZACIÓN

SISTEMA PLAZAS DE MERCADO - SIPM

TECNO EXPEDIENTES

VENTANILLA UNICA DEL CONSTRUCTOR

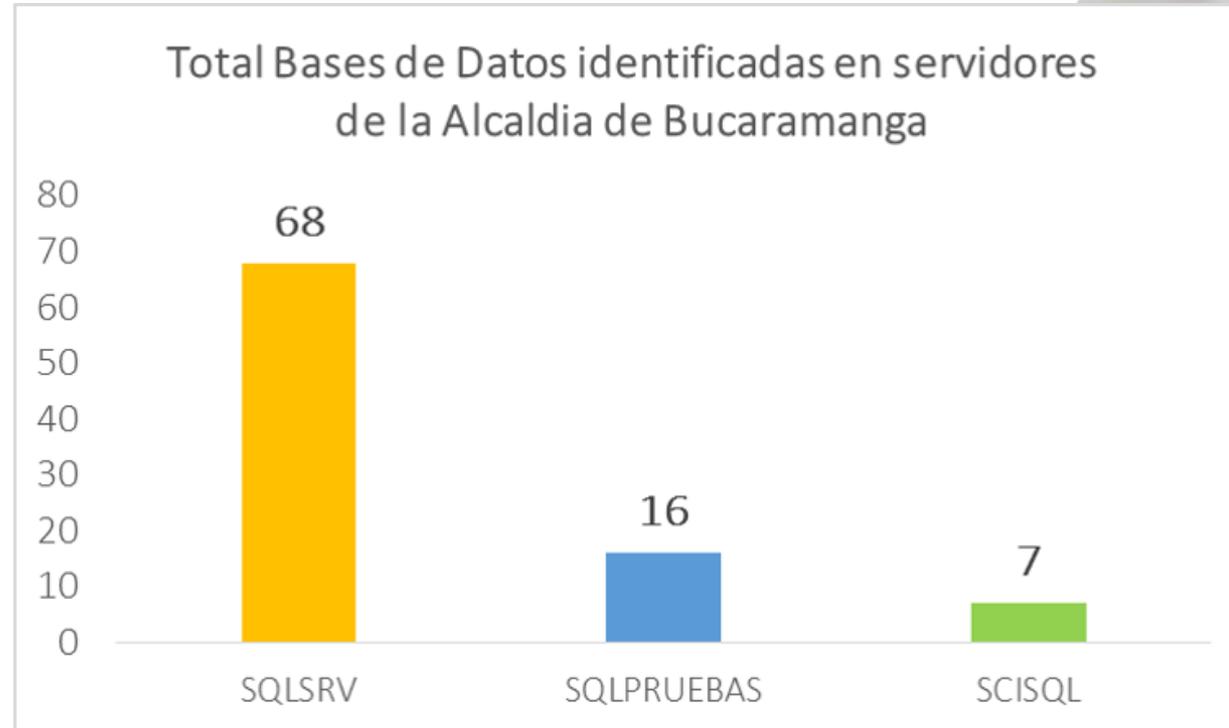
**Se viene revisando y actualizando la documentación de los sistemas debido a que la documentación actual esta obsoleta o no es significativa para la gestión del conocimiento y la operación de los procesos sistematizados de la Alcaldía**

## 1. GESTIÓN OPERATIVA: BASES DE DATOS ADMINISTRADAS

### BASE DE DATOS

Almacenan la información vital para el funcionamiento del municipio, tales como: BD Predial e Ind. y Comercio, BD Financiera, BD PQRS, entre otras.

Total Bases de Datos identificadas en servidores de la Alcaldía de Bucaramanga



91

BASE DE DATOS  
ADMINISTRADAS

3

SERVIDORES  
PRINCIPALES

## 2. SOPORTE MISIONAL DE GESTIÓN TIC: COMITÉS INSTITUCIONALES

Para generar acciones significativas es importante conocer el contexto del manejo de la información y la apropiación de la tecnología para el avance del Municipio, por eso se ha tomado participación en los siguientes comités:

Comité interno de archivo

Comité territorial de justicia transicional

Comité Municipal de discapacidad

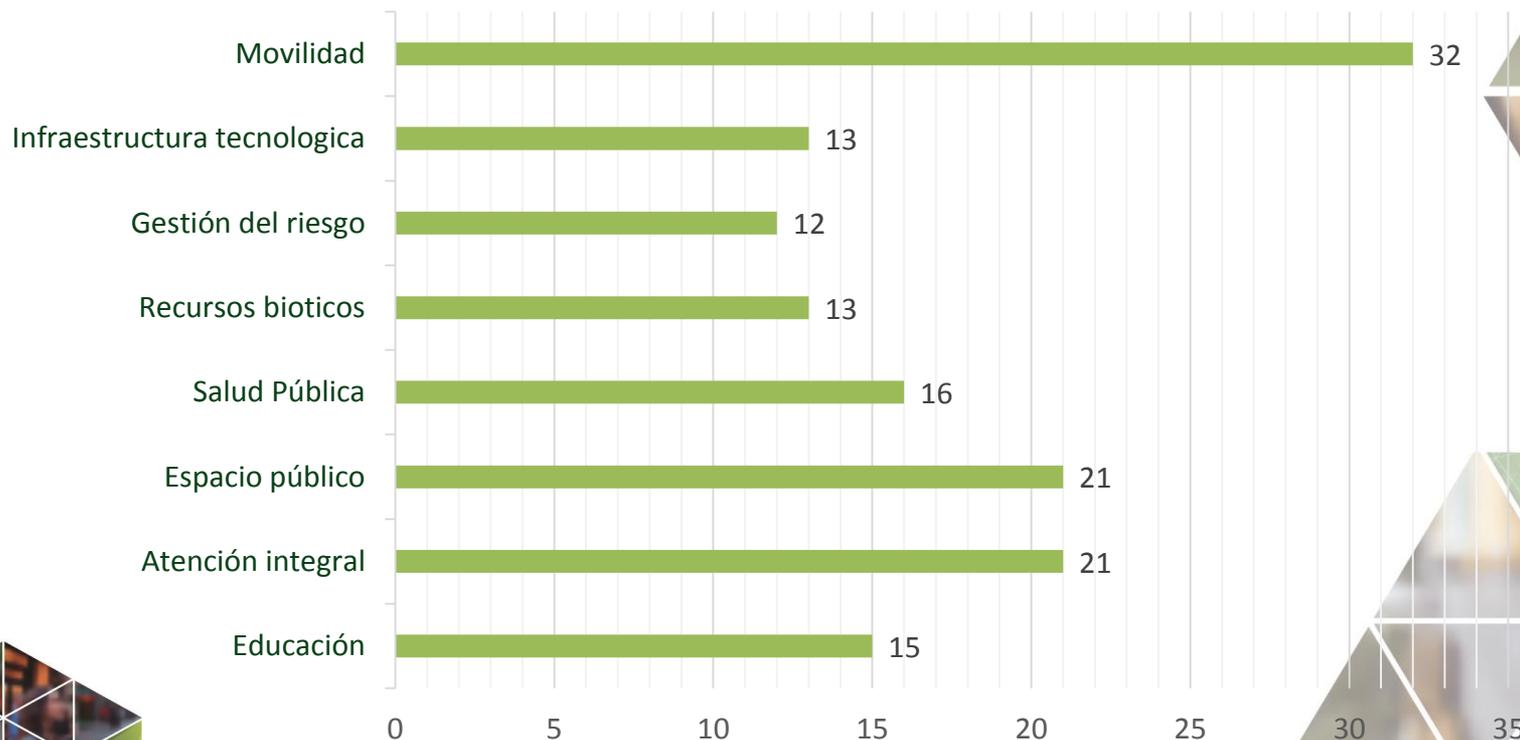
Comité antitrámites y de gobierno en línea.

Comité sostenible contable

## 2. SOPORTE MISIONAL DE GESTIÓN TIC: ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO

Diseño e implementación del sitio web [www.tuplan.Bucaramanga.gov.co](http://www.tuplan.Bucaramanga.gov.co) , en el que se recibieron aportes al plan de desarrollo.

### APORTES SIGNIFICATIVOS REALIZADOS AL PLAN DE DESARROLLO-TUPLAN



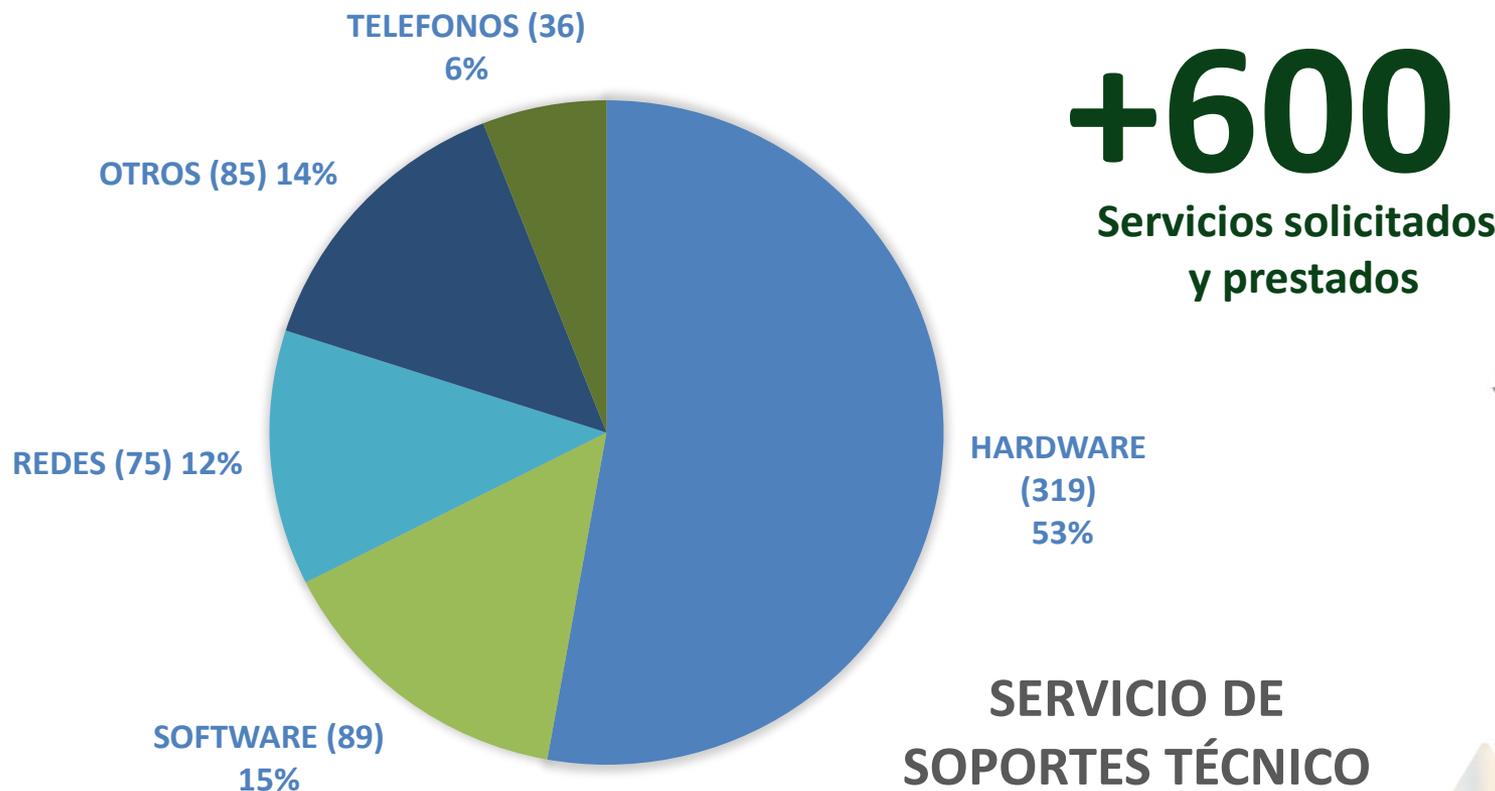
## 3. IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA

Mejorar la experiencia del ciudadano cuando efectúa trámites con la alcaldía y crea mecanismos para una administración mas abierta, transparente que incentiva la participación de los ciudadanos y ciudadanas. Las acciones realizadas fueron:

- ✓ Actualización del decreto que reglamenta el Comité de Gobierno en Línea.
- ✓ Se revisaron y actualizaron las matrices de evaluación y calificación de los componentes que hacen parte de la estrategia, de acuerdo con el Manual GEL vigente.(Decreto 1078 de 2015)
- ✓ Actualización de la información del sitio web sugerida por la estrategia logrando un cumplimiento del 78%.

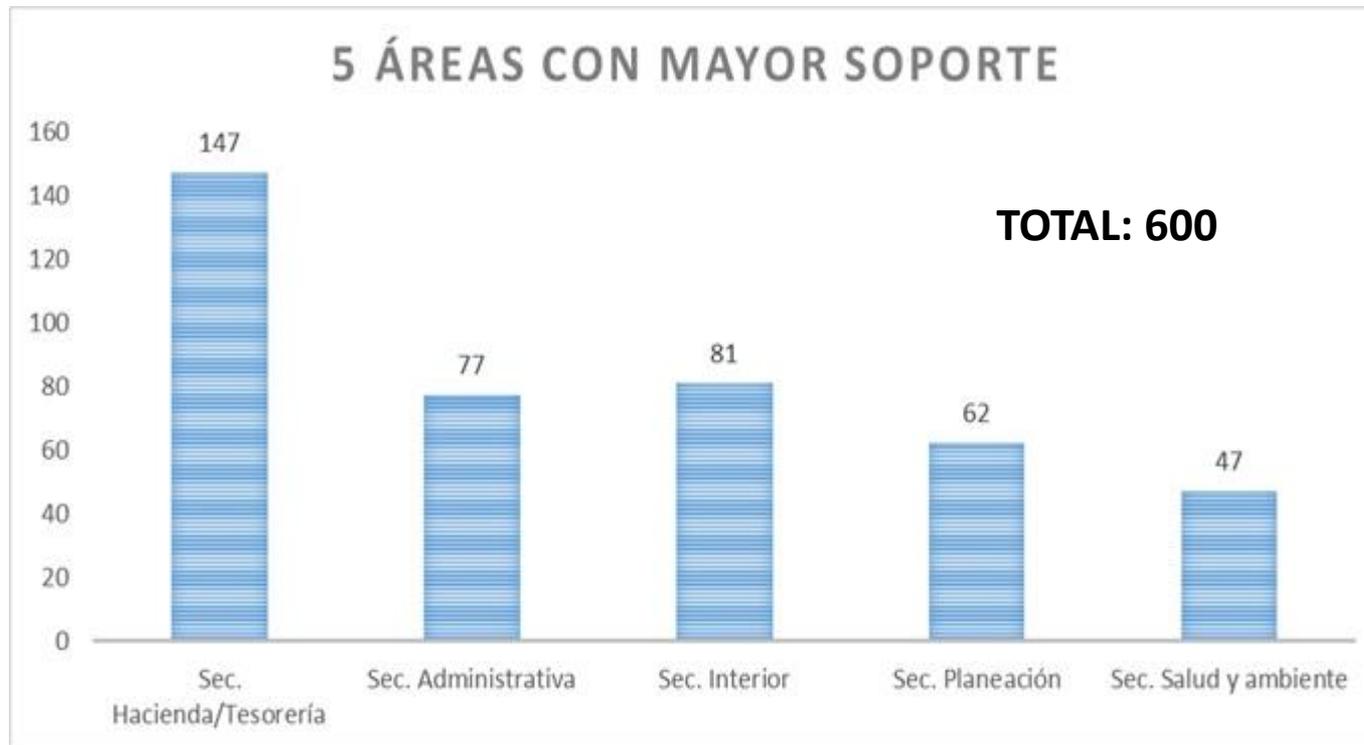


## 4. GESTIÓN DE SERVICIOS TIC A LOS USUARIOS INTERNOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA



La comunidad se beneficia con el soporte prestado para la disponibilidad de los servicios de tecnología que funcionan en la institución para la atención de los ciudadanos y ciudadanas de manera que la tecnología funcione en beneficio de todos.

## 4. GESTIÓN DE SERVICIOS TIC A LOS USUARIOS INTERNOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA



Tener estadísticas sobre el número de soporte ayuda a la toma de decisiones para solucionar problemas de capacitación de usuarios, obsolescencia tecnológica entre otros de manera que ayuden a la gestión administrativa del Municipio.

## 4. GESTIÓN DE SERVICIOS TIC A LOS USUARIOS INTERNOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

¿Satisfacción en tiempo de respuesta a la solicitud del servicio?

CALIFICACION	TOTAL	PESO PORCENTUAL
EXCELENTE	600	70%
BUENO	172	20%
REGULAR	32	4%
DEFICIENTE	41	5%
SIN CALIFICACION	10	1%
TOTAL	855	100%

¿Satisfacción en la prestación del servicio (en solución)?

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

¿Tiempo de solución total del servicio?

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

La autoevaluación del servicio de soporte a usuarios permite también diagnosticar la gestión del área de soporte y su personal encargado para mantener la disponibilidad de los servicios, un buen servicio interno mejora el servicio externo

## 4. GESTIÓN DE SERVICIOS TIC A LOS USUARIOS INTERNOS: SENSIBILIZACIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se estructuró una campaña de información para distribuir a través de pantallazos informativos, mensajes sobre el buen uso de contraseñas y alertas de virus por correo no deseado, esto con el fin de generar la sensibilización a los servidores públicos ante problemática.

Los riesgos digitales deben ser mitigados siempre a través la sensibilización de manera que se identifiquen, gestionen y mitiguen para el beneficio tanto laboral como de los ciudadanos y ciudadanas. Un ejemplo de ello es la realizada para el buen uso de contraseñas.



## 5. ARTICULACIÓN DE LAS TIC CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La mejora continua en el proceso de apoyo **Gestión, Implementación y soporte de las TIC** ha permitido realizar acciones tales:



# INFORME DE GESTIÓN

## ANTE EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL



$\pi$  Lógica Ética & Estética  
Gobierno de los Ciudadanos

# GESTIÓN EXTERNA

1. DESARROLLO Y APROPIACIÓN TECNOLÓGICA DEL ECOSISTEMA DIGITAL.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



## 1. DESARROLLO Y APROPIACIÓN TECNOLÓGICA DEL ECOSISTEMA DIGITAL: PLAN DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA PVD

Generó empoderamiento y apropiación de todos los actores alrededor de los PVD, mediante la creación de 3 comités (Seguridad y vigilancia, Promoción y Veeduría), además integro a la comunidad en jornadas de limpieza y adecuación.



## 1. DESARROLLO Y APROPIACIÓN TECNOLÓGICA DEL ECOSISTEMA DIGITAL: PLAN ALIADOS PVD



Garantizará los recursos para asegurar la continuidad de la operación y funcionamiento de los PVD y ViveLAB, capacitaciones y formación en temas específicos. La comunidad se beneficia con programas de capacitación y utilización de los espacios

## 1. DESARROLLO Y APROPIACIÓN TECNOLÓGICA DEL ECOSISTEMA DIGITAL: ACERCAMIENTO CON LOS CIUDADANOS



**Correo Institucional:**

[Oficinatic@Bucaramanga.gov.co](mailto:Oficinatic@Bucaramanga.gov.co)

**Página Facebook:**  
**Oficina TIC de Bucaramanga**

Muchos ciudadanos y ciudadanas desde ya participan por medios virtuales, estamos atentos a brindarles un servicio con los mejores estándares.

## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

**Integración y trabajo institucional:** La comunidad se beneficia de lecciones aprendidas, optimización de los recursos, atracción de oportunidades para la ciudad, Universidades, habitantes y empresarios. Bucaramanga, ciudad inteligente, ciudadanos y ciudadanas que aprenden, una visión global para la comunidad.

### ✓ Integración Alcaldía con grandes empresas



### ✓ Integración Alcaldía con entidades de promoción y gobierno ( Gestión Internacional )



ISRAEL



CONDADO VIRGINIA  
ESTADOS UNIDOS

## CONCLUSIONES

Las actividades realizadas durante el primer trimestre permitieron:

- ❑ Asegurar el conocimiento y seguridad de los sistemas críticos de información en especial los relacionados con los de impuestos predial, de industria y comercio como el de la contribución por valorización.
- ❑ Administrar y gestionar la plataforma tecnológica y estabilizar de servicios de red y de los sistemas de información.
- ❑ Definir los principales pilares de políticas de Gobierno en Línea garantizando con ello el cumplimiento de la aplicación del decreto 1078 de 2015 de Gobierno en Línea.
- ❑ Evidenciar la obsolescencia tecnológica en algunos equipos que generan gran cantidad de soporte por su tiempo de funcionamiento y por el cambio tecnológico.
- ❑ Entender el funcionamiento y las debilidades de coordinación y comunicación entre las diferentes dependencias de la alcaldía, lo que origina un reto por superar y así mejorar la apropiación de la estrategia TI de la entidad.
- ❑ Crear los comités cívicos comunitarios que permitirán la apropiación de parte de todos los actores de la comunidad alrededor de los PVD.
- ❑ Construir enlaces y canales de comunicación permanente con las secretarías de despacho e institutos descentralizados con el propósito de brindar soporte real a la gestión del Municipio, mas alla de una oficina tradicional del Sistemas
- ❑ Identificar riesgos en la adquisición de tecnologías para la ciudad que puedan significar pérdida de recursos públicos

# INFORME DE GESTIÓN

ANTE EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

SERGIO OSWALDO CAJIAS LIZCANO  
ASESOR TIC

PRIMER TRIMESTRE 2016  
Enero 01 - Marzo 31

# ¡GRACIAS!

