

INFORME DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE 2015

PROCESO DE APOYO GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE LAS TIC

**Carlos Fernando León Barajas
Asesor Despacho Alcalde**

ALCALDIA DE BUCARAMANGA

2015



Bucaramanga
capital
sostenible



**MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA**
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

AGENDA - SUBPROCESOS

1. Asesoría en Desarrollo Institucional de las TIC

2. Atención a requerimientos de Soporte técnico

3. Atención a requerimientos sobre Aplicaciones

**4. Administración de contenido de la estrategia de Gobierno en Línea
(Sitio web, trámites, Redes Sociales)**

5. Administración y soporte al Centro de Datos (Redes de Datos)



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobórzquez / Alcalde

1. ASESORÍA EN DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LAS TICs

✓ **Objeto:** Atender las diferentes propuestas de orden interno y externo y asesorar a las dependencias contratantes de la Administración Central Municipal, sobre la adquisición, mantenimiento de bienes y servicios relacionados con el área de Tecnologías y Comunicación de la entidad.

SISTEMA FINANCIERO - SECRETARIA DE HACIENDA

COMISION DE EMPALME

OPERACIÓN TECNOLÓGICA CON NORMALIDAD



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobórzquez / Alcalde

2. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO

✓ **Objeto:** Prestar el servicio de asistencia técnica relacionada con Hardware, Software de Gestión y servicios de red a las diferentes dependencias de la Alcaldía.

ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO

Se han desarrollado Capacitaciones de Soporte Técnico, que incluyen las siguiente tematicas:

- ARQUITECTURA CLIENTE - SERVIDOR
- USUARIO EQUIPO LOCAL
- WINDOWS XP
- WINDOWS 7
- INSTALACIÓN DE IMPRESORAS
- REALIZACIÓN COPIAS DE SEGURIDAD MOMENTANEA Y RESTAURACIÓN
- FORMATEO E INSTALACION DEL SISTEMA OPERATIVO
- IMPLEMENACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO
- FORMATOS DE CALIDAD
- METODOLOGÍA APLICACIÓN SERVICIO TÉCNICO



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez/Akalle

SISTEMA DE SOLICITUDES DE SERVICIOS TÉCNICOS STS

De manera general se priorizan las actividades que se han realizado ante los STS registrados, identificando las actividades con mayor frecuencia de solicitud en 4 tipos de categorías:

PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR NIVELES EN 30 STS			
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 memoria 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).	Traslado de equipos y backups.
??	??	??	Limpieza de virus a memorias USB.

??



© www.123d.com



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez/Aldede

SISTEMA DE SOLICITUDES DE SERVICIOS TÉCNICOS STS



STS
Servicios Técnicos
De Sistemas

SERVICIO DEPENDENCIA
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO
DESPACHO ALCALDE
DESPACHO PRIMERA DAMA
OFICINA ASESORA DE SISTEMAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES
OFICINA DE VALORIZACIONES
SECRETARIA ADMINISTRATIVA
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL
SECRETARIA DE EDUCACION
SECRETARIA DE HACIENDA
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
SECRETARIA DE PLANEACION
SECRETARIA DE SALUD Y EL AMBIENTE
SECRETARIA DEL INTERIOR
SECRETARIA JURIDICA
TESORERIA
UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS

TIPO DE SERVICIO	ATENDIDO
HARDWARE,	628
HARDWARE,REDES,OTROS,	24
HARDWARE,SOFTWARE,	16
OTROS,	196
REDES,	140
SERVIDORES,	4
SOFTWARE,	204
TELEFONOS,	44
Total general	1256



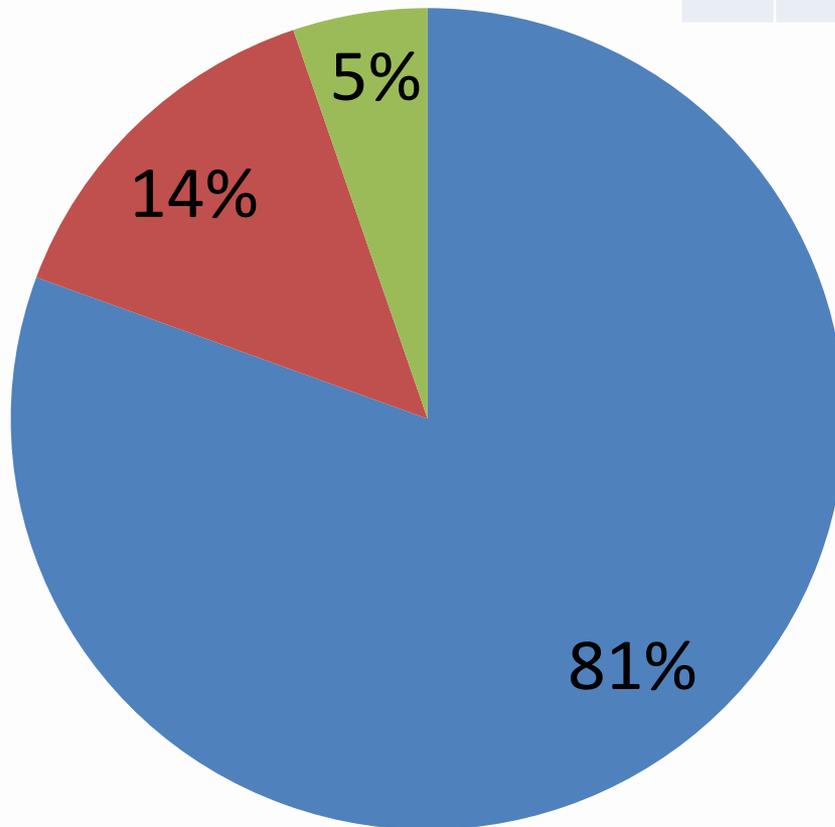
Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez/Alcalde

CALIFICACIONES STS

TIPO	PREGUNTAS	TOTAL
1	DURANTE EL DIA DE ASIGNACIÓN DEL SERVICIO	81%
2	DURANTE LAS 48 HORAS A PARTIR DEL SERVICIO	14%
3	DURANTE LA SEMANA	5%



- DURANTE EL DIA DE ASIGNACIÓN DEL SERVICIO
- DURANTE LAS 48 HORAS A PARTIR DEL SERVICIO
- DURANTE LA SEMANA



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez/Alcalde

PROYECTOS A REALIZAR 2016 - 2019

TIPO	DETALLE	VALOR
MODERNIZACIÓN DATA - CENTER	FISICA	\$ 2.000.000.000
	INFRAESTRUCTURA	
MEJORAMIENTO SOFTWARE EN LINEA	SERVICIO CORPORATIVO AL SERVICIO CIUDADANO	\$ 2.000.000.000
MODERNIZACIÓN COMUNICACIONES	RED DE DATOS	\$ 1.000.000.000
VIDEOCONFERENCIAS	EQUIPOS	\$ 800.000.000
RENOVACIÓN EQUIPOS COMPUTOS	300 EQUIPOS COMPUTO	\$ 1.600.000.000
RENOVACIÓN LICENCIAS	SEGURIDAD Y SERVICIOS	\$ 350.000.000



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobórzquez/Akalele

SEGUIMIENTO PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ACTIVIDADES:

- Limpieza física de equipos
- Verificación de Activación de software (Windows, Office)
- Instalación de antivirus (Karpersky) y escaneo de equipos en busca de virus.
- Desinstalación de software sin licencia.
- Desinstalación de drivers de impresoras que no se utilizan.
- Registro de datos básicos del equipo



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez/Akmalé

3. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE APLICACIONES

✓ **Objeto:** Prestar el servicio de asistencia profesional relativa a las aplicaciones Financieras, Administrativas y Desarrollos Específicos de la organización buscando la eficiencia en la prestación del servicio a nivel institucional

VALORIZACIÓN

PAGOS PRESENCIALES

Estrato	Nro. de Pagos
1	93
2	2.347
3	9.971
4	12.669
5	2.347
6	3.773
Totales	31.200

PAGOS EN LINEA

BANCO

BANCO BBVA
BANCO BOGOTA
BANCO COLPATRIA
BANCO COOPCENTRAL
BANCO DAVIVIENDA
BANCO DE OCCIDENTE
BANCO SUDAMERIS
FINAN.
COOMULTRASAN
HELM BANK

RECIBOS GENERADOS EN LINEA

SERVICIO	CANTIDAD
WEB	28.868
ALCALDIA	9.815
TOTAL	38.683
LLAMADAS	200



Bucaramanga
capital
sostenible



4. SERVICIOS DE CONTENIDOS Y WEB INSTITUCIONAL DE ACUERDO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA (GEL)

- ✓ **Objeto:** Contribuir con la construcción de un Municipio más Eficiente, Transparente, Participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas a través de los contenidos del Sitio web Institucional y del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

En cumplimiento a los requisitos establecidos para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea se llevó a cabo la **socialización de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015**, en el cual se detallan los puntos de información mínima a publicar, para que los diferentes enlaces tengan claro las acciones a cumplir en relación a lo descrito en la Ley.

En relación a las solicitudes de publicación y atención de requerimientos de usuarios externos se establecieron protocolos de respuesta, con el propósito de garantizar una oportuna y respetuosa comunicación.



Bucaramanga
capital
sostenible



Tramites y Procedimientos en línea

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA ADMON DEL SITIO WEB

- ✓ Publicaciones en la Pizarra de la Página de la Alcaldía de Bucaramanga
- ✓ Publicaciones de Decretos y Resoluciones en la ruta Inicio > Servicio al Ciudadano > Normatividad > Decretos y Resoluciones
- ✓ Publicación de documentos en diferentes Dependencias
- ✓ Fondo de Pantalla publicados en los Equipos de Cómputo de la Alcaldía de Bucaramanga
- ✓ Respuesta a PQR de la Secretaria TICS
- ✓ Banner Informativos a los Funcionarios por el Portal Interno
- ✓ Administración de solicitudes adicionales en relación al Portal Web direccionadas al correo electrónico de Soporte TIC.



Bucaramanga
capital
sostenible



5. ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE DATOS (Redes de Datos)

Objeto: Administrar, garantizar la disponibilidad y brindar soporte a las bases de datos, a los servidores, a las redes de datos y a la telefonía con la que cuenta la entidad, para brindar información en forma oportuna, segura y efectiva a los usuarios que la requieran

Se da continuidad al proceso de instalación del antivirus Kaspersky: 395 Licencias instaladas a 31 de marzo de 2015.

Se mantiene el cumplimiento de las metas propuestas para los indicadores (*Registro, administración y mantenimiento de bases de datos y estructura cliente servidor*)

ITEM
Monitoreo, administración y mantenimiento de Servidores (Diaria)
Realizar copias de seguridad de la información contenida en las bases de datos. (Mensual, F-GT-1400-238,37-004)
Realizar copias de seguridad de la información de la Secretaria de Hacienda referente a impuestos (Semanal, F-GT-1400-238-37-019)
Gestionar los usuarios de dominio de red
Monitoreo red de datos alámbrica e inalámbrica



Bucaramanga
capital
sostenible

