



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**

INFORME DE GESTIÓN I TRIMESTRE 2020
Oficina Asesora TIC – Despacho Alcalde

INTRODUCCIÓN

En este Primer Trimestre iniciamos desde la Oficina Asesora en TIC – OATIC un esquema en relación a una reestructuración de los procesos que permita el logro de los objetivos trazados para la presente administración a nivel de soporte e infraestructura tecnológica, conectividad, transformación digital sectorial, formación para el talento digital, herramientas para el análisis y procesamiento de Datos para toma de decisiones inteligentes, ampliación de servicios ciudadanos digitales, y una visión real de ciudad inteligente para nuestro municipio y su área metropolitana, todo enmarcado dentro de la Política de Gobierno Digital de MinTIC.

En ese sentido, en este informe se detallan las líneas de acción tomadas desde la Oficina TIC para el desarrollo y cumplimiento de las actividades que este 2020 nos ha exigido y más aún, cuando el Estado de Emergencia decretado por el Gobierno Nacional nos obligó a cambiar el esquema de trabajo implementando herramientas tecnológicas y de trabajo en casa para mantener la operación y la prestación de los servicios al ciudadano.

De igual manera, se desarrollaron plataformas digitales que permiten vía web y móvil identificar las necesidades puntuales de los ciudadanos en cuanto a situación de vulnerabilidad, necesidades básicas y apoyos que desde la Administración Municipal se pueden dar.



EDSON ANDRÉS GÓMEZ CÁRDENAS

Asesor de Despacho TIC

Contenido

AVANCE OFICINA ASESORA TIC – OATIC	4
1. Línea 1: GOBERNANZA DEMOCRÁTICA	
1.1. Componente: Gobierno Participativo y Abierto.....	4
1.2. Componente: Gobierno Legal y Efectivo.....	7
1.3. Componente: Gobierno Municipal en Línea / Gobierno Digital.....	9
1.4. Componente: Puntos Digitales para los ciudadanos	15
1.5. Gestión y mejoramiento de los Sistemas de Información.....	20
1.6. Componente: Tecnología para la interacción ciudadana.....	23
2. Línea 6: INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD	
2.1. Teletrabajo – Trabajo en casa.....	23
2.2. Zonas WIFI.....	24
Anexo: INFORME SOPORTE TÉCNICO - SISTEMAS STS 2020.....	25

AVANCE OFICINA ASESORA TIC – OATIC

En el presente informe se hace un resumen del avance de ejecución y actividades realizadas para cada una de las metas del Plan de Desarrollo Municipal 2016 – 2019 que se encuentran a cargo de la Oficina de Asesora TIC – OATIC del Municipio de Bucaramanga para el periodo de enero a marzo de 2020.

De igual manera, dentro de las metas trazadas en el Plan de Desarrollo Municipal 2020 - 2023 “Gobernar es Hacer”, que está en proceso de formulación, proyectado para finalizar en el mes de junio, la Oficina Asesora TIC ha realizado un diagnóstico teniendo en cuenta las actividades y proyectos realizados reportados en el empalme con la administración anterior y los proyectos que se tienen planteados para este cuatrienio. Adicionalmente se crearon programas con sus respectivas metas en las cuales se siguió el lineamiento del cual se venía manejando en la oficina asesora agregando estrategias con el objetivo de incrementar el porcentaje de cumplimiento de la Política Gobierno Digital diseñando un plan de acción para la implementación de los tres habilitadores, dos componentes y cinco propósitos que comprenden esta política, para lo cual, se hará énfasis a la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales. Adicionalmente, se incluyó avanzar en estrategia denominada Política Cero Papel para una gestión pública, efectiva, eficiente y eficaz, también, se proyecta generar una estrategia para la interoperabilidad de los sistemas de información. Por otro lado, se plantearon diferentes estrategias y acciones para el desarrollo sostenible orientado a la conectividad, repotenciación y diseño de nuevas iniciativas digitales encaminadas a la consolidación de territorios y ciudades inteligentes. Por último, se proyecta garantizar el acceso a las TIC mediante un modelo de servicios sostenible que permita integrar a la comunidad en escenarios de acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios TIC en un mismo lugar (Puntos Digitales).

1. Línea 1: GOBERNANZA DEMOCRÁTICA

1.1. Componente: Gobierno Participativo y Abierto

Fuente Recursos: En especie

GOBERNANZA DEMOCRÁTICA	
Gobierno Participativo y Abierto	
Este componente está enfocado a garantizar la divulgación y publicación de información de naturaleza pública desde el sitio web y a generar los procesos y gestión de la información que deben realizar los diferentes procesos y dependencias de la alcaldía de acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, adicional de abrir espacios de participación de los ciudadanos dentro de los proyectos y decisiones que desde la administración pública se están tomando, especialmente a la hora de estructurar el plan de Desarrollo 2020-2023	
ACCIONES	IMPACTO
Instrumento percepción ciudadana del simulacro	2.444 Ciudadanos Participaron
Instrumento de caracterización población vulnerable	59.199 ciudadanos participaron
Nos Vamos de Plan (Instrumento de participación pública para el Plan de Desarrollo)	En proceso de implementación

Las actividades realizadas para la vigencia enero a marzo de 2020, en cumplimiento a este componente, fueron las siguientes:

Se desarrolló una plataforma para que los ciudadanos pudiesen participar activamente y de manera transparente y abierta de la oferta pública de Empleo de la Alcaldía de Bucaramanga y sus entidades adscritas, dicha plataforma se denominó "Ocupadoor" y se encuentra disponible en la siguiente URL: <https://ocupadoor.bucaramanga.gov.co/>

En dicha plataforma se han publicado 241 ofertas de empleo y se inscribieron 14.624 personas para la prestación de los servicios descritos a través del aplicativo ofertados por las distintas secretarías, oficinas y entes descentralizados. El detalle de la oferta se encuentra en la siguiente tabla:

SECRETARÍA, OFICINA O ENTE QUE PRESENTA LA OFERTA	CANTIDAD
Despacho Alcalde	3
Secretaría Administrativa	33
Secretaría de Desarrollo Social	4
Secretaría de Educación	8
Secretaría de Hacienda	10
Secretaría de Infraestructura	16
Secretaría de Planeación	23
Secretaría de Salud y Ambiente	57
Secretaría del Interior	31
Secretaría Jurídica	2
Dirección de Tránsito	50
INDERBU	4

Así mismo, se encontró que los niveles de escolaridad solicitados fueron:

ESCOLARIDAD	CANTIDAD
Educación media	55
Técnico	48
Tecnológico	26
Profesionales	76
Especialización	34
Maestría	2

De igual manera, se han registrado en el portal web una cantidad total de visitas de usuarios durante el periodo enero – marzo de 2020, de la siguiente forma:

- ✓ Usuarios que han ingresado al portal en el periodo ene – marzo 31 2020 fueron 1.142.228
- ✓ Ingreso de Usuarios a la sección de Transparencia y Acceso a la información Pública: 3.507

- ✓ Sección de Mayor Consulta durante el periodo ha sido la Sección Inicio con un total de usuarios que han ingresado de: 838.379, seguida por Información Tributaria con: 59.611 visitas
- ✓ Se registra un tiempo promedio de permanencia en cada página de 1 minuto 16 segundos
- ✓ Hay 192.900 usuarios que han ingresado por primera vez a alguna de las páginas y 208.283 usuarios ya recurrentes.
- ✓ Se evidencia que hay 48,07 % de visitas que son de usuarios de Bucaramanga, 17,21 % de usuarios de Bogotá, 11,33 % de Floridablanca, y en menor medida de otras ciudades del país.

Además, se puede observar que en los últimos 90 días, de los usuarios que visitaron los portales de la alcaldía, un 63,8% lo hizo a través de computador, un 35,5% a través de dispositivos móviles y un 0,7% a través de tablets.

Es importante mencionar que, la Oficina TIC a partir del Estado de Emergencia diseñó y puso al aire el portal <https://emergencia.bucaramanga.gov.co/>, que cuenta con tres secciones específicas, la primera de ella son las líneas de atención y contacto que pueden tener los ciudadanos para todo lo relacionado con sintomatología, beneficios, atención prioritaria y orientación general de los servicios de la Alcaldía Municipal hacia el ciudadano.

La segunda, se abrió formulario de actualización de información de la base de datos con la que cuenta el municipio para capturar los datos de contacto actualizados de la ciudadanía y sus registros de dirección, teléfono y documento, situación poblacional para identificar si ha recibido o no beneficios entre otros, con el fin de validar la información frente a los diferentes dataser que desde Gobierno Nacional se direccionan y cómo llegar a los más vulnerables del municipio. En este ejercicio, se logran 59.199 ciudadanos registrados.

Y finalmente, la opción de registrar o presentar PQRs frente a las diferentes situaciones y escenarios donde lo más importante para la Alcaldía Municipal es contar con los canales de atención virtuales 24/7 a la comunidad.

1.2. Componente: Gobierno Legal y Efectivo

Fuente de Recursos: Recursos de Inversión

GOBERNANZA DEMOCRÁTICA		
Gobierno Legal y Efectivo		
Este componente está enfocado a garantizar la actualización tecnológica de la infraestructura de hardware (computadores, impresoras), redes y software de seguridad informática de la administración central. Se plantearon los siguientes planes de adquisición durante el periodo de enero a marzo de 2020		
PLAN DE ADQUISICIÓN	UNIDADES	PRESUPUESTO
Licencias de Microsoft Office	1200	\$ 400,000,000
Certificado de Seguridad SSL	1	\$ 2,460,000

Este componente se cierra para el 31 de marzo de 2020, sin ningún resultado teniendo en cuenta que el Estado de Emergencia obligó a que todos los esfuerzos se enfocaran en el diseño e implementación de esquema de trabajo en casa a partir de las herramientas que a la fecha contaba la Administración cómo licencias vigentes de correos electrónicos, habilitación de herramientas cómo Teams para comunicaciones de video llamadas y trabajo ofimático cómo Office Online.

a. Otras Acciones

Mejora Continua:

Se contempla para este año 2020, implementar la política de “Cero Papel” como proyecto estratégico, por lo cual se hizo seguimiento, control y monitoreo de los consumos de los recursos de impresión, por cada una de las secretarías / oficinas y cada uno de los funcionarios y contratistas, con el fin de concientizar a los trabajadores del Centro Administrativo Municipal sobre la huella de carbono que se genera, consumo de agua, consumo eléctrico y tala de árboles por las impresiones que realizan, promoviendo la disminución del gasto de papel en aras de mitigar la afectación del medio ambiente.

El sistema de gestión de la impresión implementado permite medir el volumen de impresión mensual para la vigencia 2020 de enero a diciembre, con lo cual, para este trimestre, se tiene el siguiente resultado:

Mes	Número total de impresiones y copias
Enero	291.168
Febrero	353.073
Marzo	243.625
Total al 31/03/2020	887.866

El comportamiento muestra un promedio mensual de 295.955 impresiones por mes, superando este promedio por el mes de febrero, ante lo cual se han venido haciendo campañas al interior de la Alcaldía con funcionarios y contratista para reducir el número de hojas impresas y fotocopiadas.

Así mismo, se han realizado capacitaciones sobre las mejores prácticas de seguridad informática, dictada cada semana a través de la consola del antivirus a los usuarios de la red interna que han sido identificados, por tener comportamientos que ponen en riesgo la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información del CAM.

Congruente con lo anterior, se realizó la implementación del acceso a la base de datos del Archivo Nacional de Identificación (ANI) de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el cual se pueden validar en tiempo real la información de los ciudadanos para poder determinar si pueden ser beneficiarios o no de los servicios y programas del CAM, lo anterior con el fin de evitar fraudes.

1.3. Componente: Gobierno Municipal en Línea / Gobierno Digital

Fuente de recursos: Recursos propios y de especie

GOBERNANZA DEMOCRÁTICA
Gobierno Municipal en Línea / Gobierno Digital
Este componente está enfocado a mejorar la gestión del área TIC y su impacto en los ciudadanos, a partir del cumplimiento de la normatividad asociada con la estrategia Gobierno Digital que busca un estado más abierto, transparente, participativo y eficiente.
ACCIONES
Articulación Política de Gobierno Digital con Plan de Desarrollo
Puntos Digitales
Gestión y Mejoramiento Sistemas de Información.
Tecnología para la Interacción Ciudadana.

Actividades Realizadas durante el primer trimestre para cada uno de los programas que conforman este componente:

a. Programa: Ciudad Modelo en Gobierno en Línea.

Se ha desarrollado durante el periodo enero a marzo de 2020, lo siguiente:

- ✓ Revisión de la documentación entregada por la administración anterior sobre la Política de Gobierno digital, del Plan Estratégico de las TIC-PETI 2019-2020, Sistema de Gestión de Datos Personales-SGDP.
- ✓ Se entregó a la Secretaría de planeación, reporte de avances de la gestión 2019 sobre racionalización de trámites (trámites en línea) a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión-FURAG.
- ✓ Se entregaron evidencias sobre los riesgos de gestión TIC del último trimestre 2019 a la Oficina de Control Interno de Gestión.
- ✓ Se gestionó ante MinTIC acceso a la herramienta del autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital.
- ✓ Con asesoría de la Secretaría de Planeación, se actualizó información sobre las políticas de: gobierno digital, seguridad digital y racionalización de trámites, incluidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.

- ✓ Se asistió a sesiones virtuales de capacitación por parte de MinTIC sobre la política de Gobierno digital.

b. Componente Arquitectura empresarial – Gestión TI

Se encuentra en el proceso de diagnóstico y establecimiento de la Línea Base de este que será un habilitador en la Política de Gobierno Digital.

c. Componente Gobierno Abierto:

Se hizo un levantamiento y documentación de los diccionarios de datos de las siguientes bases de datos:

Nombre	Descripción (Contenido)
Unificada programas	Personas que se desempeñan como vendedores de las plazas y mercadillos. Contiene nómina bonos, personas mayores de 50 años y población infantil.
Unificadas y actualizadas	Información relacionada de diversos programas sociales.
Bases consolidadas refugiados y migrantes	Habitantes de calle, migrantes.
Más familias en acción 2017	Programa familias en acción del año 2017
Boca junior	Información relacionada con el programa boca junior de los corregimientos y las comunas 4,9 y 17.
Baúl de la alegría	Adultos, niños que asistieron a la actividad dentro del programa baúl de la alegría.
Kidsave	Madres adolescentes
Comfenalco	Niños, adolescentes, niños de primera infancia y adolescentes y el club pre juvenil al que pertenecen.
Colombianitos	Programa goles para una vida mejor de los barrios Betania, Colorados, María paz, Villa rosa y Villas de san Ignacio.

Goles por la paz	Programa goles por la paz del año 2017, datos como nombre, identificación nombre de los padres e información relacionada con el SISBEN.
Territorio de paz- Corpodases	Programa territorios de paz (Mañana y tarde) con datos de nombre, edad, documento, fecha de nacimiento, dirección, teléfono y acudiente.
Recrear y Acualago	Personas relacionadas con los parques recrear y acualago.
Discapacidad 2019	Información correspondiente año 2019 acerca del diagnóstico de niños y/o adolescentes con discapacidad. También existe base de datos para los años 2018, 2017, 2016.
Ayudas técnicas 2018	Ayudas técnicas entregadas a la población con discapacidad, discriminada por tipo de ayuda. También existe base de datos para año 2017

d. Componente Seguridad Información:

Se actualizaron los documentos sobre: matriz de riesgos de gestión TI año 2020, registro de activos de información, necesarios para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información-SGSI y protección de datos personales.

Se revisó la gestión y continuidad de la sede electrónica CAME virtual para la atención de trámites.

e. Servicios Tecnológicos

Durante el 2020 las solicitudes de los Servicios de Soporte Técnico (inconvenientes con el uso del computador, impresora, internet, entre otros) prestados por el personal de practicantes del SENA y demás personal de la OATIC mostraron el siguiente comportamiento por dependencia:

DEPENDENCIA	ENERO – MARZO
Contraloría Municipal	0
Defensoría Espacio Público	37
Despacho Alcalde	20
Oficina Asesora TIC	11
Oficina Control Interno Gestión	5
Oficina Control Interno Disciplinario	3
Oficina Prensa y Comunicaciones	4
Oficina de Valorización	9
Secretaría Administrativa	75
Secretaría Desarrollo Social	49
Secretaría de Educación	87
Secretaría de Hacienda	197
Secretaría de Infraestructura	51
Secretaría de Planeación	45
Secretaría de Salud y Ambiente	47
Secretaría del Interior	87
Secretaría Jurídica	30
Tesorería	60
CAME	33
Unidad Técnica de Servicios Públicos	1
Bancos	1
Concejo Municipal	2
TOTAL	854

Por otra parte, es importante resaltar, que se brindó asesoría Técnica a Secretarías de despacho en la Administración Central e Institutos Descentralizados, tal como se relaciona a continuación:

Apoyo a Institutos Descentralizados y Secretarías de la Administración Central:

- ✓ **Dirección de Transito de Bucaramanga (DTB):** Acompañamiento técnico en la instalación del Backup o canal de respaldo en el Data Center del CAM.
- ✓ **Cámara de Comercio de Bucaramanga:** Acompañamiento técnico en el restablecimiento de la conexión VPN con el CAM.
- ✓ **Laboratorio Ambiental de Campo Hermoso (Zoonosis):** Mantenimiento correctivo en el internet banda ancha de Movistar, para poder garantizar que puedan realizar sus labores diarias.
- ✓ **Unidad Técnica de Servicios Públicos:** Acompañamiento técnico en la conexión MPLS de Movistar, para poder garantizar que se puedan conectar a la red interna del CAM.
- ✓ **SISBEN:** Acompañamiento técnico en la configuración del servidor y de la conexión del Internet Dedicado de Movistar, para poder garantizar que se puedan conectar los más de cien (100) encuestadores al SISBEN IV.

Visitas de mantenimiento preventivo y correctivo:

Para este primer trimestre se realizaron visitas para efectuar mantenimientos preventivos y correctivos en los equipos de cómputo y optimización de la red interna en el Banco Sudameris y en los ocho Puntos Digitales, los cuales están ubicados en: Colegio Santander, Colegio Tecnológico, Colegio Nacional de Comercio, INEM, La Joya, Café Madrid, Promoción Social del Norte y Morrórico.

f. Seguridad de la información

Para el primer trimestre se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Fortalecimiento del doble factor de autenticación en los usuarios de la Oficina Asesora TIC y algunos usuarios de la Secretaria de Hacienda y Tesorería, esto con el fin de evitar que personas inescrupulosas tengan acceso a la información y pagos del CAM.

- ✓ Gestión para la renovación del Certificado Digital de Navegación Segura (SSL) por dos años más, para la página WEB principal de la Alcaldía de Bucaramanga y todos los subdominios de la misma.
- ✓ Configuración de doscientas setenta (270) VPN y sus respectivos soportes a los equipos de cómputo de los funcionarios y/o contratistas, para que puedan acceder desde sus casas a la red interna del CAM, garantizándoles que puedan ejercer el teletrabajo.

1.4. Componente: Puntos Digitales para los ciudadanos

a. Puntos Digitales

En el año 2020 se iniciaron las actividades en los ocho (8) Puntos Digitales de Bucaramanga en las siguientes fechas:

ITEM	PUNTOS DIGITALES	FECHA DE INICIO
1	Café Madrid	26/02/2020
2	Morrórico	
3	La Joya	
4	Promoción Social del Norte	27/02/2020
5	Nacional de Comercio	28/02/2020
6	Colegio Santander	01/03/2020
7	Iném	
8	Tecnológico	16/03/2020

El Punto Digital Tecnológico iniciaba atención al público en general el 16 de marzo de 2020, día en el que se suspendieron actividades académicas presenciales a raíz de la situación de emergencia sanitaria.

De conformidad con cifras reportadas en el primer trimestre del año 2020 y en 15 días de funcionamiento y atención al público en los Puntos Digitales, se han atendido 2.918 ciudadanos y 268 se han certificado.

I TRIMESTRE 2020	ATENDIDOS	CAPACITADOS
Enero	0	0
Febrero	236	41
Marzo	2682	227
TOTAL TRIMESTRE	2.918	268

Ante la emergencia sanitaria declarada en el país por parte del Gobierno Nacional, la Alcaldía de Bucaramanga y la Oficina TIC acordaron mantener las medidas de prevención que desde el Ministerio de Salud Pública se han venido implementando, razón por la cual, a partir del día lunes 16 de marzo se suspendieron todas las actividades académicas presenciales y demás que se brindaban desde los Puntos Digitales y el Centro de Pensamiento para la 4RI, con el fin de precautelar la salud de los usuarios, instructores, personal administrativo y de servicios pero se ha mantenido la oferta académica a través de plataformas y aulas virtuales.

Además de los servicios de acceso a internet, capacitaciones, entretenimiento, producción de contenidos que se brindan constantemente en los Puntos Digitales, los espacios se convierten en centros de información en las comunas y fortalecen otros procesos de la Administración a cargo de otras secretarías de despacho e institutos descentralizados.

En general, los 8 Puntos Digitales generaron las siguientes cifras para el primer (1er) trimestre del año de ciudadanos atendidos y capacitados con su respectivo certificado:

Cifras por cada Punto Digital – I trimestre del año 2020

ITEM	PUNTO DIGITAL	SERVICIOS ATENDIDOS	CIUDADANOS CAPACITADOS CERTIFICADOS
1	INEM	638	80
2	La Joya	463	0

3	Morrórico	439	41
4	Col. Santander	366	32
5	Café Madrid	455	99
6	Promoción Social del Norte	436	0
7	Nacional de Comercio	121	0
8	Tecnológico	0	0
Total		2.918	252

De esta cifra reportada de ciudadanos atendidos (2.918) en el I trimestre del año 2020 se destaca que 1.153 son usuarios únicos, concluyendo lo siguiente:

Usuarios Únicos por Género

GÉNERO	CANTIDAD
Femenino	662
Masculino	485
Sin Información	6

Usuarios Únicos por Estrato

ESTRATO	CANTIDAD
1	494
2	205
3	133
4	32
5	1
6	1
Sin Información	287

b. Cursos por Punto Digital

Durante el primer trimestre del año, los Puntos Digitales han culminado con satisfacción 8 Cursos de formación complementaria, 3 talleres y 3 charlas; estas capacitaciones se iniciaron y terminaron en modalidad presencial y otros terminaron de modalidad virtual como plan de contingencia ante la Emergencia Sanitaria orientados por nuestros diferentes aliados como: Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, ICBF, FUNDESTAR, Colegio Emprendedores del futuro, Progresia y UDES.

PUNTO DIGITAL	CURSOS, TALLERES Y CHARLAS	POBLACIÓN BENEFICIADA
IINÉM	<p>CURSOS</p> <p>a) Programas de formación Complementaria SENA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Microsoft: Word, Excel e internet. 2. Fundamentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST 3. Servicio al Cliente 4. Manipulación de alimentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados • Desempleados • Independientes • Desplazados por la violencia • Madres Cabeza de Familia • Tercera Edad • Emprendedores • Estudiantes de I.E
Morrórico	<p>CURSO</p> <p>a) Programas de formación Complementaria SENA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tecnologías de la Información y comunicación TIC (Internet) <p>CHARLA</p> <p>Apoyo de inscripciones a programas técnicos y tecnológicos SENA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Madres Cabeza de hogar • Jóvenes vulnerables • Desempleados • Independientes

<p>Colegio Santander</p>	<p>CURSO</p> <p>a) Programas de formación Complementaria SENA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al cliente 2. Excel Básico 	<ul style="list-style-type: none"> • Desempleados • Independientes • Aprendices SENA
<p>Café Madrid</p>	<p>TALLERES</p> <p>a) ICBF – FUNDESTAR</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción a los grupos FAMMY 2. Inducción a los grupos FAMMY 3. Diagnóstico situacional <p>CHARLAS</p> <p>a) Colegio Emprendedores del Futuro</p> <p>Clases de informática</p> <p>b) PROGRESA – UDES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción maestros de construcción 	<ul style="list-style-type: none"> • Niños y niñas del Colegio emprendedores del Futuro - Barrio Café Madrid • Madres gestantes – Desplazadas • Maestros y operarios de Construcción

En total culminaron con éxito 14 capacitaciones en áreas TIC, ocupacionales y transversales a otros campos en donde la tecnología apoya los procesos de formación.

c. Centro de Pensamiento 4RI – CP4RI

El Centro de Pensamiento 4RI abrió sus puertas de atención a los ciudadanos a partir del 9 de marzo, durante 6 días de atención presencial ingresan 151 ciudadanos y se certifican 19 ciudadanos.

I TRIMESTRE 2020	ATENDIDOS	CAPACITADOS
Enero	0	0
Febrero	0	0
Marzo	151	19
TOTAL TRIMESTRE	151	19

De esta cifra reportada de ciudadanos atendidos (151) en el I trimestre del año 2020 se destacan que 37 son usuarios únicos, concluyendo lo siguiente:

Usuarios Únicos según su sexo

GENERO	CANTIDAD
Femenino	17
Masculino	15
Sin Información	5

Usuarios únicos por estrato

ESTRATO	CANTIDAD
1	2
2	3
3	9
4	2
Sin Información	21

d. Relación de cursos CP4RI

El Centro de Pensamiento para la 4ta Revolución Industrial inició las actividades con el curso de Auditorías internas de calidad atendido de manera presencial durante la semana del 9 al 13 de marzo de 2020. Se continúa con la programación de capacitación en modalidad virtual con cursos de diseño asistido por computador.

PUNTO DIGITAL	CURSOS, TALLERES Y CHARLAS	POBLACIÓN BENEFICIADA
Centro de Pensamiento 4RI	CURSO b) Programas de formación Complementaria SENA 1. Auditorías Internas de Calidad ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> Profesionales microempresarios

1.5. Componente: Gestión y mejoramiento de los Sistemas de Información

Las principales actividades realizadas durante este trimestre fueron:

SIIM SISTEMA DE IMPUESTOS	<ul style="list-style-type: none"> Se desarrolló el módulo de liquidación de la estampilla pro cultura en el sistema de impuestos SIIM, el cual inicio su operación en el mes de Febrero Se realizaron ajustes necesarios en el sistema de impuestos con respecto a los cambios presentados en la actualización catastral para el impuesto predial. Se llevó a cabo la parametrización para la aplicación de la ley 210 DEL 27 DE DICIEMBRE DEL 2019, bajo el acuerdo 002 del 2020, descuento sobre la tasa de interés preferencial hasta el 30 de junio. Se realizaron los cambios necesarios en el sistema de impuestos por la declaración de cuarentena, ajustando fechas de presentación de declaraciones de
----------------------------------	--

	ICA, RETEICA y pago de impuestos predial, para la vigencia actual sin intereses.
GSC – GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none"> Durante el trimestre de Enero a Marzo del 2020 se recibieron alrededor 3.525 PQRS, 15.798 radicadas en ventanilla única y 13.714 solicitudes internas de la administración.
PAZ Y SALVOS NOTARÍAS	<ul style="list-style-type: none"> Se desarrolló una aplicación para consultar y generar paz y salvos por concepto de impuesto predial y valorización del Municipio de Bucaramanga, para los tramites de escrituras en notarias. Capacitando y habilitando el acceso a esta aplicación a los funcionarios de las notarías del área metropolitana de Bucaramanga, Girón, Floridablanca y Piedecuesta, un total de 15 notarias conectadas.
ALUMBRADO PÚBLICO	<ul style="list-style-type: none"> Se desarrolló una aplicación para el registro, control y seguimiento del recaudo de impuesto al Alumbrado público, en sus tres categorías: servicio domiciliario, auto retenedor y el proveedor del servicio, generando recibo con código de barras para organización en el recaudo.
SIF – SISTEMA FINANCIERO	<ul style="list-style-type: none"> Soporte y capacitación en el sistema SIF desde el primer momento en el que se declaró la cuarenta para el país, estableciendo continuidad en las labores del Municipio de Bucaramanga a través del trabajo remoto a funcionarios, en los módulos de: contratación, plan de compras, Activos fijos, inventarios, y en las áreas financieras

	<p>como tesorería, presupuesto y contabilidad entre otros módulos, para cada una de las secretarías y oficinas asesoras.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se apoyó y se hizo acompañamiento para la generación de informes, análisis de mejoras y requerimientos que desde el teletrabajo se ha podido cumplir a satisfacción a todos los usuarios en el apoyo para ejecutar los procesos y tareas diarias.
--	--

1.6. Componente: Tecnología para la interacción ciudadana

Durante este trimestre, se revisó el diagnóstico del avance de la Política de Gobierno Digital y sus posibles esquemas de implementación teniendo cuenta los requerimientos que tienen los ciudadanos para aumentar la interacción digital con la Alcaldía, entre otros, pagos en línea y declaraciones de los impuestos.

2. Línea 6: INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD

Componente: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

2.1. Teletrabajo – Trabajo en casa

El año 2020 trajo consigo la transformación digital en la administración municipal al implementar el trabajo en casa como la estrategia para contrarrestar las afectaciones de la declaración del estado de emergencia a nivel nacional relacionada con la pandemia COVID-19.

Ante esta situación se aumentaron los requerimientos a la oficina asesora TIC los cuales han sido asumidos con resultados favorables. Entre ellos se resaltan:

- ✓ Se apoyó en el soporte técnico para la instalación o acceso a los sistemas de información por parte de los funcionarios y contratistas desde sus casas, los cuales a la fecha se reportan 756 atenciones. Ver anexo 1.
- ✓ Se logró articular a los funcionarios y contratistas al uso del correo electrónico institucional evidenciando su importancia para la comunicación, tanto interna como externa.
- ✓ Se abrieron canales atención telefónica a la ciudadanía, desviando todas las llamadas entrantes al PBX 633700, del municipio de Bucaramanga, hacia el call center del instituto municipal de Cultura.
- ✓ Los sistemas de información adquirieron mayor interacción y gestión por parte de los funcionarios y contratistas de la entidad. Por lo cual se realizaron capacitaciones telefónicas y virtuales para el manejo de las plataformas.
- ✓ Se incorporaron las herramientas digitales al procedimiento de contingencia para el trámite de las cuentas de cobro, creando 602 carpetas a contratistas activos a fecha 31/03/2020 para proceso de cuenta de cobro en plataforma SharePoint, manejando temas de seguridad de acceso a las carpetas. Esta implementación ya se encuentra en ejecución.
- ✓ Los puntos digitales lograron coordinar la continuidad a la prestación del servicio de capacitación desde casa en colaboración con SENA.
- ✓ Funcionarios manifestaron que por las diferentes obligaciones que tienen en sus hogares no disponían de computador todo el tiempo requerido, por lo tanto solicitaron la autorización a sus supervisores para retirar los equipos de la alcaldía y ponerlos en funcionamiento en sus hogares.

2.2. Zonas WIFI

Se resalta que, en el 2020, la Oficina TIC se encuentra gestionando la liquidación del convenio interadministrativo No. 09 de fecha 23 de enero de 2019 pues el proyecto finalizó el pasado 31 de diciembre. Así mismo, se encuentra en estudio de los proyectos que se venían desarrollando con el fin de tomar decisiones estratégicas que permitan ampliar la cobertura y en consecuencia aumentar el número de ciudadanos beneficiados con el proyecto.

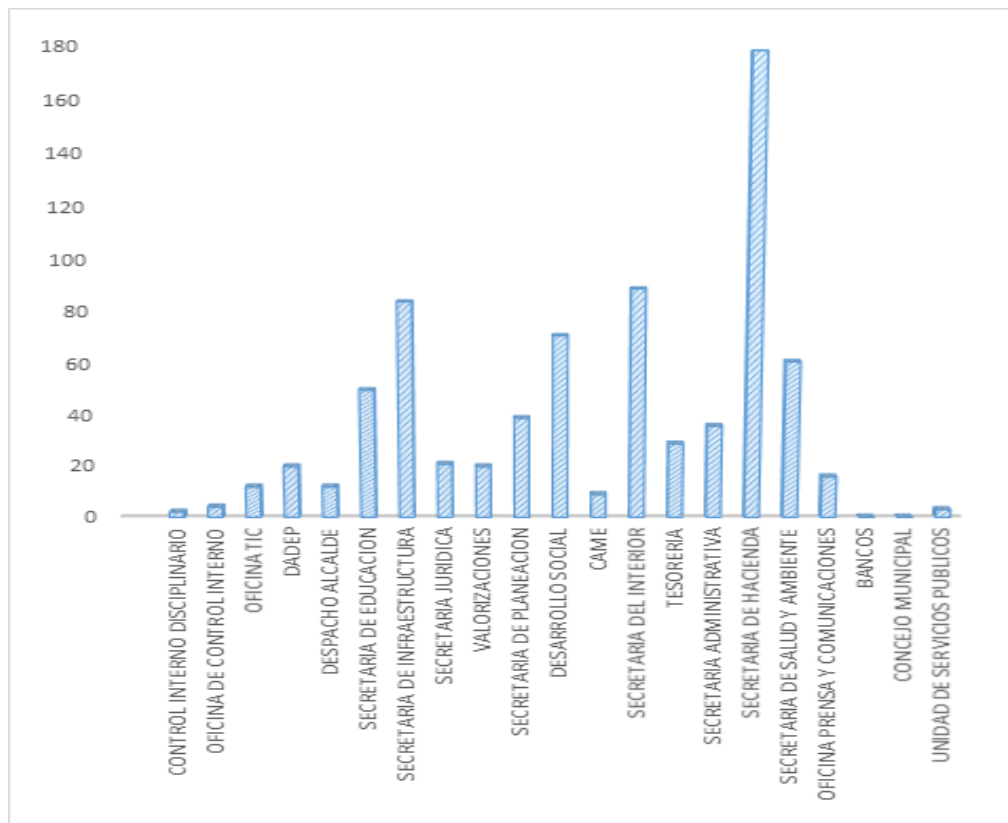
Las condiciones y protocolos de sanidad y salubridad definidos por el Ministerio de Salud nos obliga a que cambiemos los esquemas de conectividad abierta no centralizados. Esto quiere decir que tener los puntos de encuentro como parques o zonas que concentran personas deben transformarse en zonas más amplias, construidas a partir de tecnologías de última generación que aumenten el espectro y permitan que los ciudadanos desde sus casas puedan acceder a la señal WIFI de manera que, se cumplan con los protocolos y permita la conectividad y acceso a la información en general.

ANEXO
INFORME SOPORTE TÉCNICO - SISTEMAS STS 2020

Dentro de la organización que maneja la Oficina Asesora TIC se encuentra el GRUPO INFRAESTRUCTURA Y MESA DE AYUDA TIC, el cual garantiza el funcionamiento de la granja de servidores, infraestructura de red, cableado estructurado, red telefónica y gestiona las solicitudes de soporte desde la mesa de ayuda para la atención en sitio y teletrabajo en apoyo a la Alcaldía de Bucaramanga.

A la fecha se han registrado 756 soportes técnicos en la plataforma STS en atención a funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Bucaramanga de las diferentes dependencias y oficinas adscritas como se relacionan a continuación.

NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

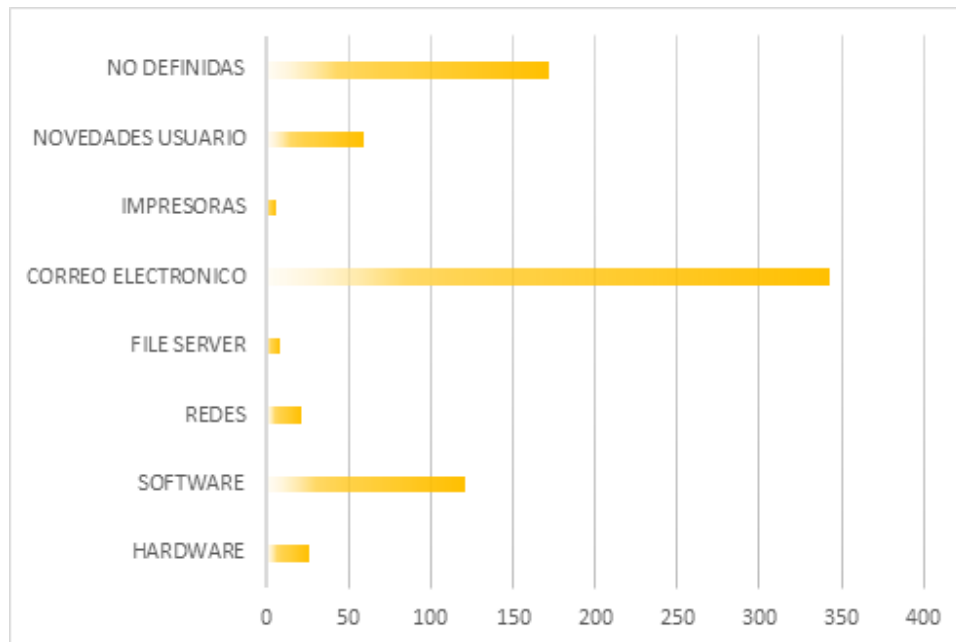


Fuente: Herramienta STS- Oficina Asesora TIC

De estas 756 solicitudes ya mencionadas, se evidencia que en las de mayor concurrencia se encuentra la Secretaría de Hacienda con 178 solicitudes, seguido de la Secretaría del Interior con 89 y la Secretaría de infraestructura con 84.

El soporte prestado obedece a una serie de servicios que desde la Oficina TIC se pueden atender, entre ellos se encuentran:

- ✓ **FILE SERVER:** Son aquellos servicios donde el usuario solicita permisos de acceso a carpetas específicas, traslado de información.
- ✓ **COMPUTADOR (HARDWARE):** Servicios donde el usuario menciona problemas con el equipo o sus periféricos.
- ✓ **IMPRESORAS Y ESCÁNER:** Aquellos servicios donde el usuario solicita configuración de impresora y escáner o menciona problemas por fallas.
- ✓ **CORREO ELECTRÓNICO:** Solicitud de creación de correo institucional, fallas en correo, restauración de copias de seguridad.
- ✓ **NOVEDADES USUARIO:** Aquellos servicios donde los usuarios solicitan, restauración de contraseña, bloqueo de usuario.
- ✓ **CONEXIONES INTERNET, RED Y TELEFONÍA:** Aquellos servicios donde el usuario solicita instalación de nuevos puntos de red o línea telefónica, traslado de extensión telefónica, mantenimiento puntos de red.
- ✓ **SOFTWARE:** Acceso a software de la Alcaldía, Acceso remoto (VPN), instalación de programa específico.
- ✓ **NO DEFINIDOS:** Aquellos que por error no se seleccionó a qué tipo de servicio pertenecían antes de ser asignados.



Con la prestación de este servicio, se evidencia que la mayoría de las solicitudes atendidas se encuentran relacionadas con el correo electrónico, el cual, ante la emergencia, se optimizó, priorizó y logró articularse a la mayoría de la funcionarios y contratistas de la entidad que no hacían uso de él.

ESTADO DEL SERVICIO

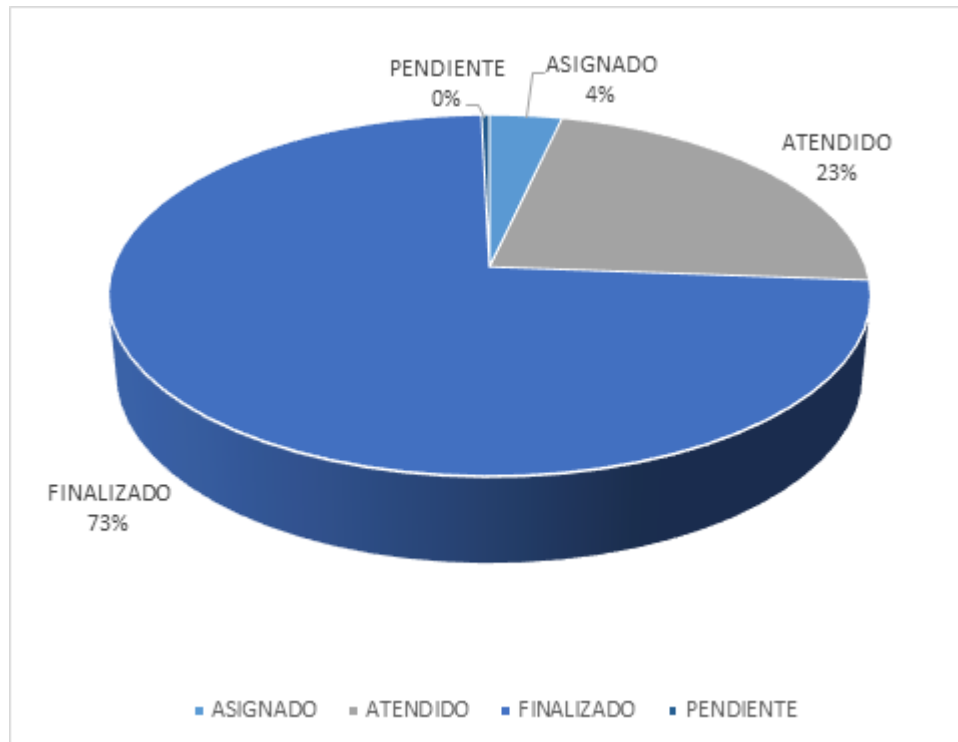
La herramienta STS, permite a los usuarios solicitar el servicio de soporte técnico al equipo de infraestructura de la Oficina TIC y así mismo agilizar los procesos de asignación y control dentro de la misma. Al finalizar, la herramienta permite evidenciar estadísticas relacionadas con 4 estados del servicio:

- ✓ **ASIGNADO:** Una vez el usuario realice la solicitud por STS se asigna un técnico para atender el requerimiento.
- ✓ **ATENDIDO:** Una vez el técnico da solución al requerimiento da por atendido el servicio.
- ✓ **FINALIZADO:** Cuando el usuario solicitante califica el servicio atendido.
- ✓ **PENDIENTE:** Servicios que al momento de atenderlos no se logró comunicación con el usuario, pero en este caso por motivos de contingencia de COVID – 19, los servicios

pendientes o que siguen en estado asignado son aquellos que no se pudieron solucionar a tiempo ejemplo: conceptos técnicos para baja, mantenimientos preventivos y correctivos.

Así mismo, el sistema reporta que de las 756 solicitudes recibidas el 73%, el cual es el porcentaje más alto de los servicios, se encuentra finalizado.

ESTADO DEL SERVICIO	
ASIGNADO	27
ATENDIDO	171
FINALIZADO	555
PENDIENTE	3
TOTAL	756



SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Con el objetivo de evaluar y encontrar mejores en el servicio de soporte técnico se evalúa la calidad del servicio prestado. Ante esto, las personas atendidas respondieron:

SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (EN SOLUCIÓN)	
Excelente	531
Bueno	22
Regular	2
TOTAL	555

SATISFACCIÓN EN TIEMPO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL SERVICIO	
Excelente	532
Bueno	22
Regular	1
TOTAL	555

Ante las respuestas recibidas, se encuentra que la Oficina Asesora TIC posee un equipo de trabajo serio y comprometido con su labor.