

# **INFORME DE GESTIÓN**

## **PROCESO DE APOYO GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE LAS TIC**

**Carlos Fernando León Barajas  
Asesor Despacho Alcalde**

**ALCALDIA DE BUCARAMANGA**

**Tercer trimestre de 2013**



**Bucaramanga**  
**capital**  
**sostenible**



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

# **AGENDA-SUBPROCESOS**

**1. Asesoría en Desarrollo Institucional de TIC**

**2. Atención a requerimientos de Soporte técnico**

**3. Soporte a las actividades Control y Monitoreo del edificio**

**4. Atención a requerimientos sobre Aplicaciones**

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

**6. Administración y soporte al Centro de Datos (Redes de Datos)**



**Bucaramanga**  
**capital**  
**sostenible**



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

# Subproceso - ASESORÍA EN DESARROLLO INSTITUCIONAL DE TIC



Bucaramanga  
capital  
sostenible



MUNICIPIO DE  
BUCARAMANGA  
Luis Francisco Bobórquez/Alcalde

## 1. ASESORÍA EN DESARROLLO INSTITUCIONAL

✓ *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.

✓ *Situación detectada:* La Administración Municipal brinda soporte en dos (2) temas centrales que repercuten en el desarrollo de la gestión institucional:

Prestación de servicios TIC  
Acceso a información actualizada.

Con el *Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC)* se ha optimizado los recursos tecnológicos para la Administración Municipal.



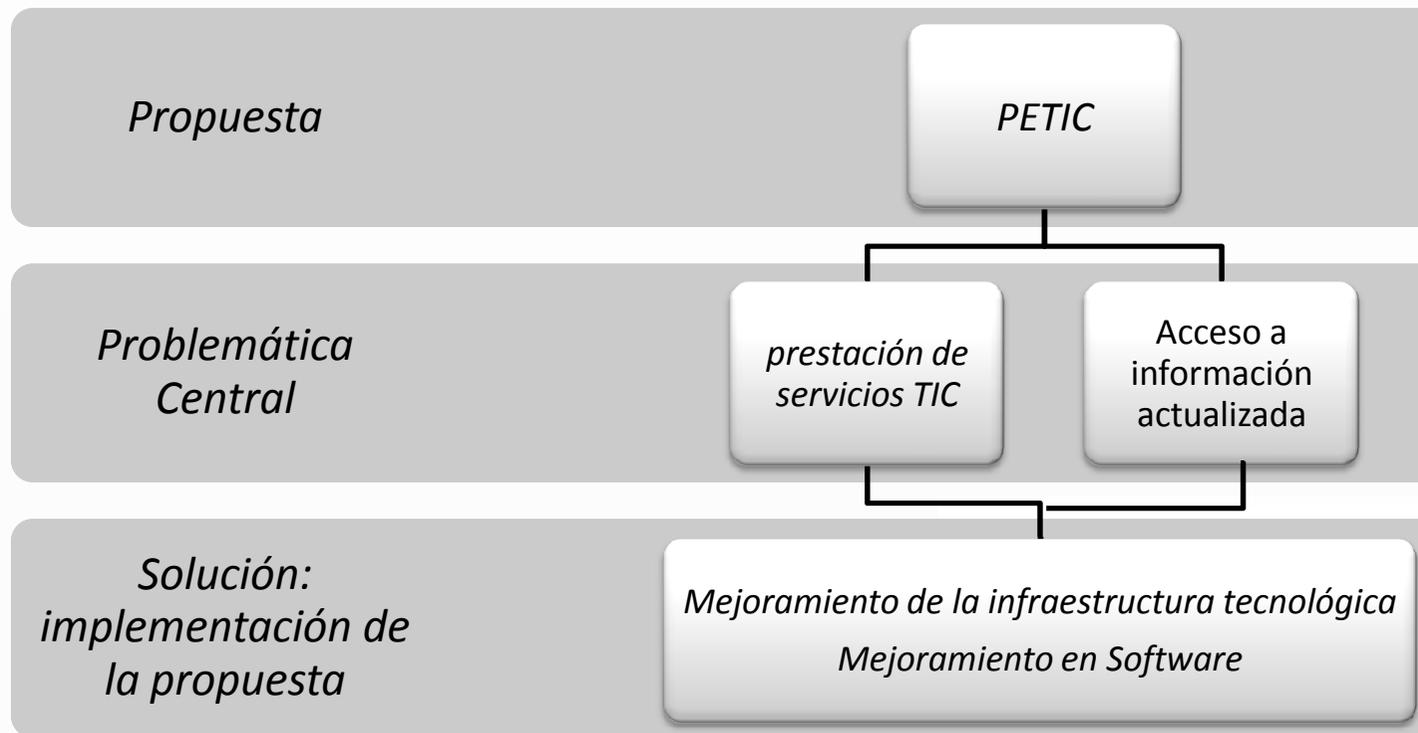
Bucaramanga  
capital  
sostenible



MUNICIPIO DE  
BUCARAMANGA  
Luis Francisco Bobórzquez / Alcalde

# 1. ASESORÍA EN DESARROLLO INSTITUCIONAL

✓ *Esquematización de la Problemática y PETIC*



Bucaramanga  
capital  
sostenible



MUNICIPIO DE  
BUCARAMANGA  
Luis Francisco Bobórzuez/Alcalde

# 1. ASESORÍA EN DESARROLLO INSTITUCIONAL

## **PROYECTOS:**

### ✓ **Web services**

Se adelanto la etapa precontractual del proceso denominado web services cuyo objeto se basa en la prestación de servicios para diseñar, desarrollar e implementar los componentes web services para la aplicación oportuna de los pagos electrónicos que hacen parte del sistema integrado de impuestos municipales (SIIM) en la herramienta de desarrollo de software Genexus X evolution 1.

### ✓ **Contrato inter-administrativo con Telebucaramanga S.A. ESP**

Aplicar nuevos esquemas de mejora tecnológica a nivel de seguridad y contenidos del core para la plataforma de telecomunicaciones que actualmente disfruta la alcaldía de Bucaramanga mediante la prestación de soluciones corporativas especializadas.



**Bucaramanga**  
**capital**  
**sostenible**



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

# 1. ASESORÍA EN DESARROLLO INSTITUCIONAL

- ✓ La supervisión de los siguientes contratos ha permitido mejorar la Plataforma Tecnológica de la Alcaldía de Bucaramanga

ESTADO	NÚMERO DEL CONTRATO	CLASE DE CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	DEPENDENCIA
Liquidado	SECINF-00041	CONTRATO DE OBRA PÚBLICA	Adquisición e instalación de un UPS para el CAM fase I de la alcaldía.	SECRETARIA INFRAESTRUCTURA
Ejecución	SECINF-00032	CONTRATO DE OBRA PÚBLICA	Mantenimiento de la UPS para el CAM.	SECRETARIA INFRAESTRUCTURA
Ejecución	SECINT-00048	CONTRATO DE SUMINISTRO	Adquisición de licencias perpetuas para dispositivos móviles Ontrack	SECRETARIA DEL INTERIOR
Ejecución	SECINT-00058	CONTRATO DE SUMINISTRO	Diseño, suministro, instalación, integración, modernización, implementación del subsistema antiguo CCTV a todo costo	SECRETARIA DEL INTERIOR
Ejecución	SECADM-00096	CONTRATO DE SUMINISTRO	Renovar, suscribir y suministrar en la modalidad de adquisición las publicaciones Multilegis y cuyas obras están registradas a nombre de Legis S.A.	SECRETARIA ADMINISTRATIVA



**Bucaramanga**  
**capital**  
**sostenible**



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

# 1. ASESORÍA EN DESARROLLO INSTITUCIONAL

ESTADO	NÚMERO DEL CONTRATO	CLASE DE CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	DEPENDENCIA
Liquidado	ECSAL-00147	CONTRATO DE COMPRAVENTA	Contratar la compra de 4 computadores de escritorio, 6 portátiles, 10 licencias office, 1 disco extraíble, 3 impresoras multifuncionales, instalados y puestos en funcionamiento	SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE
Ejecución	SECADM-00240	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Web Service para el pago de los impuestos predial e industria y comercio	SECRETARIA ADMINISTRATIVA.TIC

**NOTA:** La oficina de las TIC, asesoro a la secretaria de educación en la adquisición de 34 equipos de computo, 9 impresoras, 2 escáner y 1 disco duro .



**Bucaramanga**  
**capital**  
**sostenible**



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

# Subproceso - ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO



Bucaramanga  
capital  
sostenible



MUNICIPIO DE  
BUCARAMANGA  
Luis Francisco Bobórquez/Alcalde

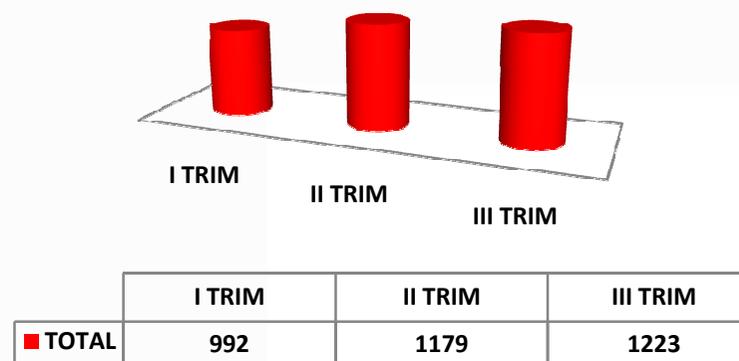
## 2. ASISTENCIA TÉCNICA

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

✓ *Situación detectada:* Durante el tercer trimestre de 2013 se han prestado un total de 1223 servicios de asistencia técnica. La mayor cantidad de ellos son de hardware con el 65.33%, seguido de Software 17.74%, Otros 6.05%, Redes 4.82%, Teléfonos 4.74%, Servicios de dominio 3.7% y servidores con el 0.16%.

Categoría	Cantidad	%
Hardware	799	65,33
Software	217	17,74
Otros	74	6,05
Redes	59	4,82
Teléfonos	58	4,74
Servicios de dominio	14	1,14
Servidores	2	0,16
Total	1223	100,0

### III Trimestre 2013

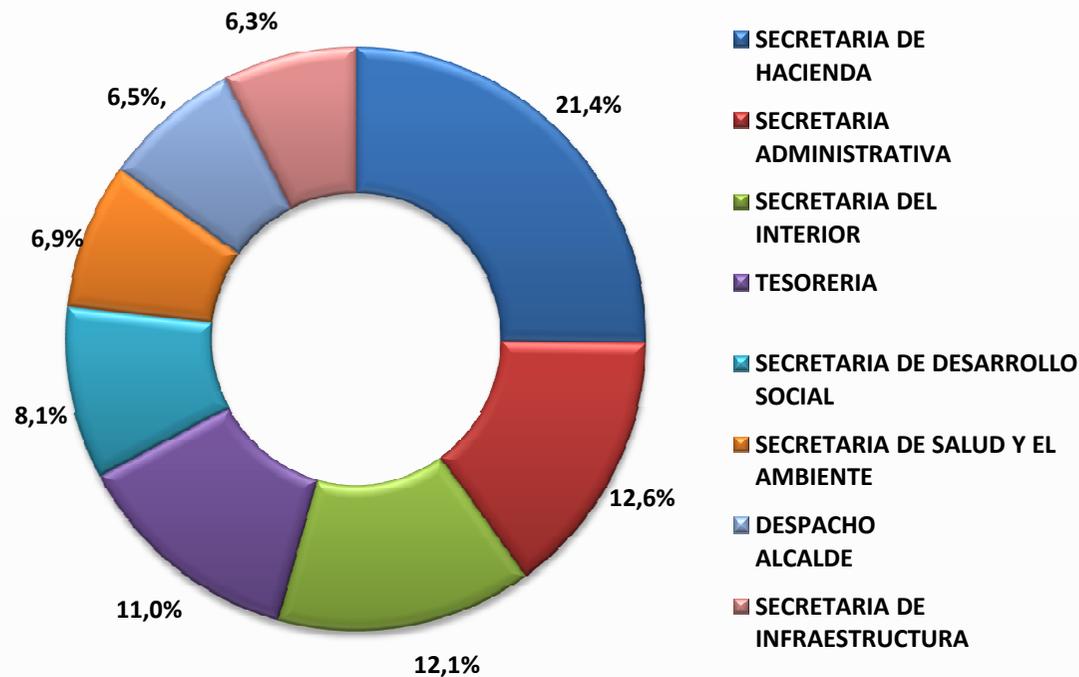


Bucaramanga  
capital  
sostenible



## 2. ASISTENCIA TÉCNICA

SERVICIOS POR DEPENDENCIA - III TRIMESTRE 2013



La mayor concentración de servicios se prestó para la secretaria de hacienda con un 21.4%, seguido por la secretaria administrativa con 12.6%, secretaria del interior 12.1%, tesorería 11%, secretaria de desarrollo social 8.1%, la secretaria de salud y el ambiente con 6.9%, despacho alcalde 6.5% y la secretaria de infraestructura 6.3%.



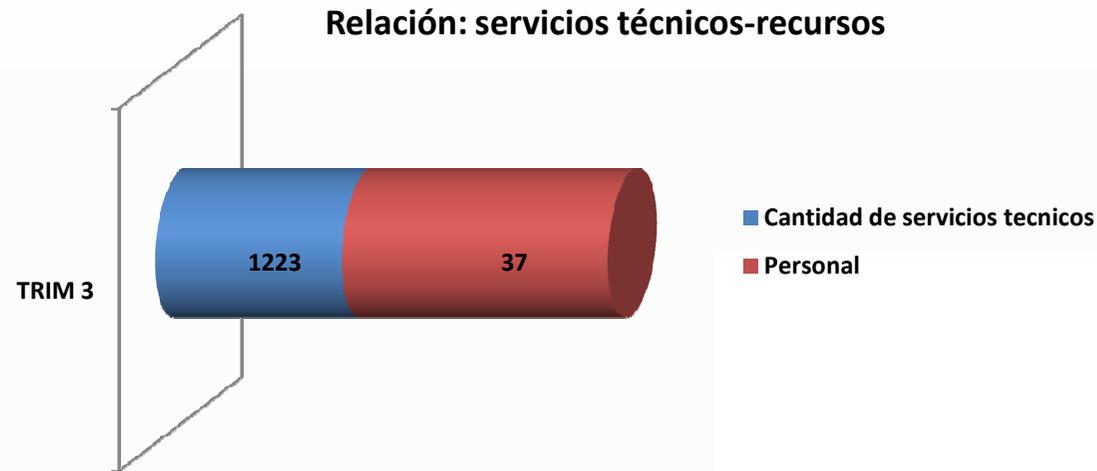
Bucaramanga  
capital  
sostenible



MUNICIPIO DE  
BUCARAMANGA  
Luis Francisco Bobórzquez/Alcalde

## Relación de servicios Prestados – Recursos Asignados 2013

La relación de servíos técnicos prestados y el personal técnico, fue de 1223 servicios (hardware, software, redes, teléfonos, servicios de dominio y otros) atendidos por 37 funcionarios (Ingenieros, técnicos y practicantes SENA).



Bucaramanga  
capital  
sostenible



# **Subproceso – SOPORTE A LAS ACTIVIDADES CONTROL Y MONITOREO DEL EDIFICIO**



**Bucaramanga**  
**capital**  
**sostenible**



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

### **3. SOPORTE, CONTROL Y MONITOREO**

✓ *Objeto:* brindar soporte a los sistemas de control de acceso, protección y monitoreo de la administración municipal, los cuales permiten reforzar la seguridad física y lógica de la Alcaldía de Bucaramanga.

✓ *Situación detectada:* La misión principal del subprocesos para el tercer (3) trimestre del año ha sido brindar soporte, asistencia, administración y mantenimiento a la infraestructura operativa de comunicaciones y demás equipos relacionados.

✓ Estos Incluyen principalmente:

- Cámaras domo y fijas (internas)
- Sensores proximidad

- Copias de seguridad
- Administración y control a tarjetas de acceso
- Administración de aplicativo web
- Mantenimiento controladoras Infinity
- Administración de software para los ascensores de Cam Fase I
- Arreglo de la DVR del Cam fase I
- Supervisión de tiempos de encendido automático de luces, aires y dispositivos del sistema de automatización
- Administración sistema de control biométrico (huelleros) para horario de ingreso y salida de servidores públicos.



**Bucaramanga**  
**capital**  
**sostenible**



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

# Subproceso – ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS SOBRE APLICACIONES



Bucaramanga  
capital  
sostenible



MUNICIPIO DE  
BUCARAMANGA  
Luis Francisco Bobórquez/Alcalde

#### **4. REQUERIMIENTOS SOBRE 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.

✓ *Situación detectada:* La oferta de servicios desde el subproceso está dirigida a atender necesidades y requerimientos de información en lo relacionado con el *impuesto predial e Industria y Comercio*.

#### **DESARROLLO SOCIAL: PROGRAMA HABITANTE DE CALLE**

- Se reestructuro el sistema para el registro de los usuarios beneficiarios del programa de habitante de calle.
- Se agregó 48 nuevos campos para el registro de Habitante de Calle, creándose 18 tablas en la base de datos.
- Se modificó el certificado expedido para el habitante de calle
- Se creó modulo para generar reportes sobre el registro de los habitantes de calle, permitiendo filtrar y segmentar la información para informes sobre las actividades que allí se realizan.

## 4. REQUERIMIENTOS SOBRE APLICACIONES

### SABS

- Creación usuarios acceso sistema, consulta de contratos de CPS información contrato, numero, número de cédula, nombre.
- Modificación Acta de aprobación de garantías y otras modificaciones en el diseño del formato.
- Modificación formulario liquidación de intereses
- Modificaciones en los reportes de acuerdo a requerimientos de Inventario/Sabs Activos Fijos
- Capacitación usuarios para la administración y uso del sistema.
- Elaboración de reporte donde se consulta todos los contratos de la Alcaldía de Bucaramanga
- Reporte detallado sobre grupos y subgrupos de bienes y servicios.
- Reporte consulta activos cuentas contables, vehículos y motos de la Alcaldía de Bucaramanga.

### SISTEMA FINANCIERO

- Modificación aplicativo permitiendo aplicar la retención en la fuente según decreto 0099 de enero 25 de 2013 Artículo 1°.
- Depuración embargos errores en el sistema año 2013.
- Mejora programa de embargos, cheques, egresos y corrección embargo real aplicado.
- Generar certificado de Rete fuente según decreto 0862 de abril 26 del 2013.
- Registro solicitudes aplicación Decreto 1070 de 2013 sobre Rete fuente en el módulo de Tesorería
- Modificación aplicar Decreto 1070 del 2013 sobre retención en la fuente.



**Bucaramanga**  
**capital**  
**sostenible**



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

## 4. REQUERIMIENTOS SOBRE APLICACIONES

### Sitio web- Módulo PQRS

- Asistencia a los agentes retenedores del Municipio, en el cargue, presentación virtual y corrección de la Información.
- Se modificó el diseño, modulo de registro, de la aplicación de acuerdo al portal de la alcaldía.

### PLAZAS DE MERCADO

- Creación plaza de mercado Kennedy, 167 puestos y 15 actividades, con su respectivo estado de cuenta.
- Restitución, entrega, y actualización de puestos de las diferentes plazas de mercados (San Francisco, Campesina, Guarín, la Concordia y Kennedy).

### CONSULTA A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

- Modificación PDF información sobre solicitudes de modificaciones presentadas.
- Cambio de diseño de la aplicación y validación de campos para la consulta de la información
- Corrección formato de fechas.

### SISTEMA NOMINA HUMANO - SINERGY

- Soporte en lo relacionado a cesantías e intereses para personal docente.
- Gestión y soporte técnico al sistema de nómina de los docente – Sinergy.
- Soporte a requerimientos técnicos y de información de las oficinas de Colpensiones en Bucaramanga.



**Bucaramanga**  
capital  
sostenible



MUNICIPIO DE  
BUCARAMANGA  
Luis Francisco Bobórzquez/Alcalde

## 4. REQUERIMIENTOS SOBRE APLICACIONES

*Actualización: se realizaron modificaciones y actualizaciones al sistema en los módulos de caja, títulos, consultas de los impuestos: predial e industria y comercio para presentar ante el contribuyente. Atendiendo la Ley 1607 del 28 de nov de 2012*

### IMPUESTO PREDIAL

- Se brinda atención y seguimiento a los requerimientos formulados por los usuarios de la plataforma virtual de embargos on-line del impuesto predial.
- -Se presto atención a requerimientos de los usuarios mediante correos electrónicos, llamadas telefónicas.
- Pruebas en producción del Nuevo módulo de cobro coactivo.
- Se dio inicio al desarrollo del módulo de pagos de impuestos con código de barras y web bajo plataforma web service .

### INDUSTRIA Y COMERCIO

- Se imprimieron y enviaron al correo emplazamientos de Industria y Comercio, por no declarar.



**Bucaramanga**  
**capital**  
**sostenible**



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

## 4. REQUERIMIENTOS SOBRE APLICACIONES

### Sitio web- Módulo PQRS

- Mejoras en Diseño, estilos, gráficos, imágenes de las plantillas para visualización de plataformas móviles y tabletas
- Cierre de conexiones acceso a la Base de Datos
- Animación franja pizarra, navegación por todos los ítems de la pizarra.
- Integración registros base de datos PQRS sitio web nuevo con la base de datos existente.
- Se recibió código fuente y la nueva estructura de la base de datos del sitio web y se integró al servidor de la Alcaldía de Bucaramanga.
- Diseño e implementación de la tabla Agenda
- Desarrollo de usuario administrador de la agenda(creación, modificación y eliminación)

### Sistema solicitud Cambio de Estrato:

- Modificación del diseño de la aplicación.
- Generar constancia de estrato de predial a usuarios propietarios de predial del municipio de Bucaramanga.
- Encriptación de información enviada a través de URL.
- Actualización de solicitud de cambio de estrato de predial.
- Se agregó firma digital oficina estratificación Dr. Benjamín en certificado de estrato.



**Bucaramanga**  
**capital**  
**sostenible**



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

## 4. REQUERIMIENTOS SOBRE APLICACIONES

### Sistema Registro inscripciones cupos colegios Secretaria de Educación:

- Montaje aplicación sistema para el registro de inscripciones de cupos en colegios

### Desarrollos Secretaria de Salud

- Desarrollo módulo de consulta para usuarios trasladados de Solsalud para usuarios del régimen subsidiado, de acuerdo a base de datos suministrada por la secretaria de salud.
- Desarrollo de módulo de consulta de la población no asegurada, base de datos suministrada por la secretaria de salud.

### Sistema Estratificación

- Modificación del diseño de la aplicación.
- Enlazar solicitud de cambio de estrato y validar dicha solicitud por la oficina de planeación e informar si el cambio es posible o no.
- Envío de correo al usuario solicitante una vez se ha finalizado la solicitud
- Modulo para mostrar todas las solicitudes que se han hecho de certificados de estrato a través de la web.



Bucaramanga  
capital  
sostenible



MUNICIPIO DE  
BUCARAMANGA  
Luis Francisco Bobórzquez/Alcalde

# **ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDO DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA (Sitio web, trámites, Redes Sociales)**



**Bucaramanga**  
**capital**  
**sostenible**



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

## 5. CONTENIDO GEL (PÁG. WEB Y REDES SOCIALES)

✓ *Objeto:* Contribuir con la construcción de un Municipio eficiente, transparente, participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

✓ *Objetivos alcanzados:* Este subproceso se ha enfocado en el tercer (3) trimestre del año en atender los requerimientos de la Administración Municipal en los relacionado con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC en:

En lo transcurrido del tercer trimestre del año 2013, la Oficina de TIC realizó un (01) Comité Anti-trámites y de Gobierno en Línea.

ÍTEM	COMITÉ NÚMERO	FECHA	TEMAS / ACTIVIDADES
1	XXVI	27/08/2013	Entrega placa de Gobierno en línea al Sr. Alcalde Luis Francisco Bohórquez Resultados línea base y ejercicio de participación ciudadana (Livestream-Feria Bonita). Socialización de capacitación para la comunidad.



capital  
sostenible



MUNICIPIO DE  
BUCARAMANGA  
Luis Francisco Bohórquez/Alcalde

## 5. CONTENIDO GEL (PÁG. WEB Y REDES SOCIALES)

### ACTIVIDADES

- Publicación de información en el portal web de la alcaldía: Decretos, Resoluciones, Acuerdos y demás documentos realizados por la administración.
- Certificación en nivel uno (1) en datos abiertos.
- Sitio web Feria Bonita.
- Participación en el Foro de líderes GELT del Área Metropolitana de Bucaramanga convocado por el CTA.
- Lanzamiento de la ventanilla única del constructor
- Livestream feria bonita de Bucaramanga
- Comités Gobierno en Línea (GEL)
- Recopilación de información para la Certificación de “Ciudadanía Digital”
- Se inició proceso de migración de Trámites y Procedimientos de la Entidad al nuevo Sistema Único de Información de Trámites-SUIT versión 3.0 del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.



**Bucaramanga**  
**capital**  
**sostenible**



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

# **Subproceso - ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE AL CENTRO DE DATOS (REDES DE DATOS)**



**Bucaramanga**  
**capital**  
**sostenible**



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

## 6. 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.

✓ *Situación detectada:* En el Data Center de la Alcaldía de Bucaramanga, se realizaron diferentes actividades encaminadas a mejorar la prestación del servicio en primera instancia con los clientes internos como apoyo a la gestión y al mejoramiento de los procesos de calidad.

✓ Adicionalmente se realizaron actualizaciones de los servidores con Microsoft Windows Server Update Services (WSUS) y de las estaciones de trabajo que inician sesión en el dominio.



Bucaramanga  
capital  
sostenible

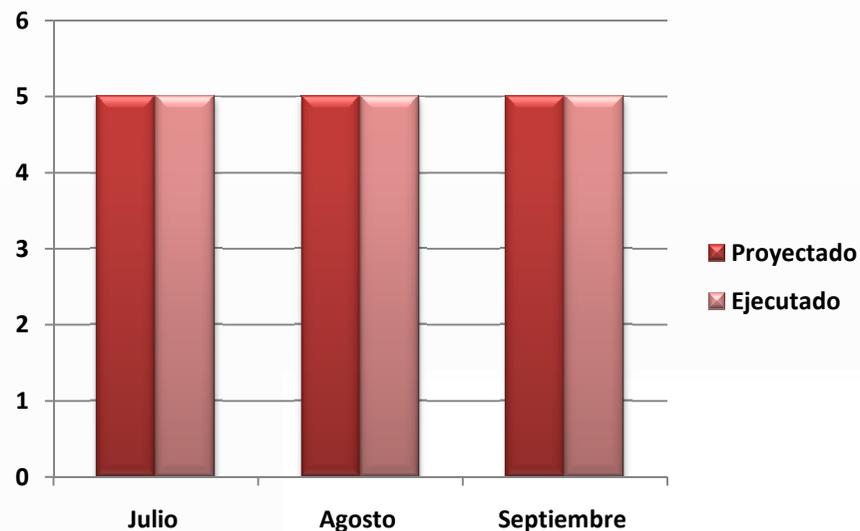


MUNICIPIO DE  
BUCARAMANGA  
Luis Francisco Bobórquez/Alcalde

## 6. ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE DATOS (Redes de Datos)

- ✓ La evolución de los indicadores (*Registro, administración y mantenimiento de bases de datos y estructura cliente servidor*) muestran un constante cumplimiento de los metas propuestas:

Backups 2013	Proyectado	Ejecutado
Julio	5	5
Agosto	5	5
Septiembre	5	5



Bucaramanga  
capital  
sostenible

