



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**

**INFORME DE GESTIÓN 2020
OFICINA ASESORA TIC – DESPACHO ALCALDE**

AVANCE DE GESTIÓN OFICINA ASESORA TIC

El presente informe se estructura acorde a las líneas estratégicas en las cuales se encuentra enmarcada la gestión de la Oficina Asesora TIC, de esta forma se evidencia a cierre del año 2020, el cumplimiento de cada una de las metas del Plan de Desarrollo Municipal 2020 – 2023 Bucaramanga, una ciudad de oportunidades”, según lo dispuesto en el Acuerdo Municipal 013 del 10 de junio de 2020, en lo correspondiente al periodo de julio a septiembre de la presente anualidad.

1. LÍNEA ESTRATÉGICA 3.

BUCARAMANGA PRODUCTIVA Y COMPETITIVA, EMPRESAS INNOVADORAS, RESPONSABLES Y CONSCIENTES

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. BUCARAMANGA PRODUCTIVA Y COMPETITIVA, EMPRESAS INNOVADORAS, RESPONSABLES Y CONSCIENTES	
Componente:	Conectividad para competitividad y la internacionalización
Programa	Bucaramanga, una mirada inteligente hacia el futuro
Meta	Diseñar e implementar 1 modelo de conectividad comunitario que permita la interacción digital de la ciudadanía a partir de la infraestructura de Zonas Digitales existentes y la aplicación de modelos de escalabilidad y tecnologías de última generación.

El modelo de conectividad comunitario presentado desde la Oficina Asesora TIC en el informe anterior, evidenció que este modelo permite la interacción digital de la ciudadanía a partir de la infraestructura de Zonas Digitales existentes y la aplicación de modelos de escalabilidad y tecnologías de última generación que tienen como fin la integración de las zonas wifi con las instituciones educativas, los centros de salud, hospitales y parques del municipio.



La implementación de este modelo representa un trabajo articulado con el área de alumbrado público desarrollando acciones que garantizan la racionalización y optimización de los recursos para el fortalecimiento de estas mismas áreas, generando interoperabilidad para el acceso, uso y por ende beneficio de la población, las empresas y las entidades públicas por medio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Para ello, se llevarán a cabo actividades como activación de puntos de conectividad, que permitirán integrar la infraestructura tecnológica del municipio Alumbrado público y TIC, tal como se muestra a continuación:



Se espera que en la vigencia 2021, se dé apropiación de los recursos para dar inicio a los procesos de contratación derivados del proyecto de inversión anteriormente mencionado.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. BUCARAMANGA PRODUCTIVA Y COMPETITIVA, EMPRESAS INNOVADORAS, RESPONSABLES Y CONSCIENTES	
Componente:	Conectividad para competitividad y la internacionalización
Programa	Bucaramanga, una mirada inteligente hacia el futuro
Meta	Diseñar e implementar 1 modelo de conectividad y arquitectura de datos que permita la interoperabilidad entre los sistemas de información e infraestructura tecnológica existente y proyectada.

En cumplimiento de la segunda meta, relacionada con el modelo de conectividad y arquitectura de datos que permita la interoperabilidad entre los sistemas de información e infraestructura tecnológica existente y proyectada, la Oficina Asesora TIC inició con el diseño de un modelo que representa a cierre del 2020 un avance del 10%, donde se destaca la conformación y estructuración del equipo de análisis de datos y las diferentes líneas de acción que se trabajarán con este equipo para fortalecer el observatorio digital de Bucaramanga, evidenciadas en el informe del segundo trimestre.

Debe destacarse que toda la información que fue publicada y tenía relación con las personas se encuentra anonimizada, asegurando la protección de la información personal acorde a la política de tratamiento de datos personales Ley 1581 2012 y la política de datos de la alcaldía se encuentra publicada y accesible desde la página web oficial¹

Para el cierre del periodo 2020 se evidenciaron avances desde las siguientes áreas:

1.1.1. Salud

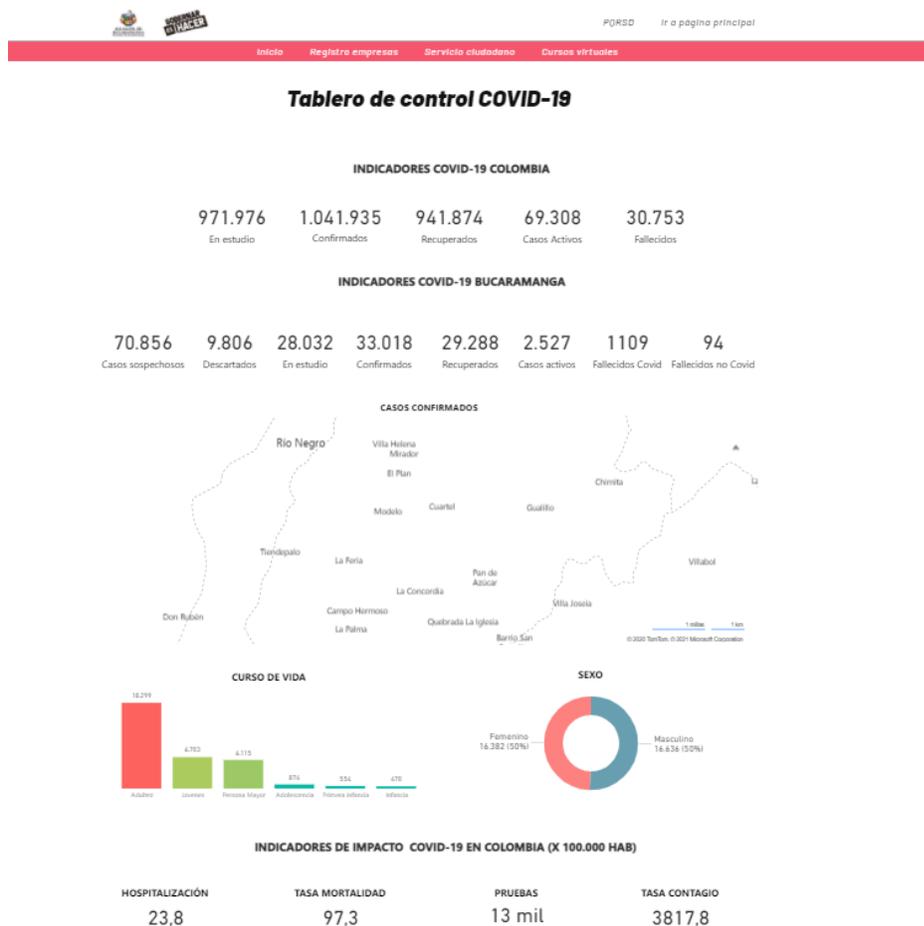
Herramienta para la automatización de procesos de análisis de información COVID-19

Se desarrolló una herramienta que permite la automatización del análisis de la información relacionada con la pandemia COVID-19, dicho sistema toma como base los archivos

¹ <https://www.bucaramanga.gov.co/Inicio/wp-content/uploads/2018/12/Resolucion-340-Dic-26-2018-y-Politica.pdf>

entregados por las diferentes entidades de salud departamentales y municipales, que son recopilados y entregados a la Secretaria de Salud para ser tratados de manera manual por parte de los analistas, los captura y tomando como base las reglas de negocio transmitidas por los analistas, organiza la información y genera los reportes y data necesarios para actualizar los diferentes tableros relacionados con la pandemia.

Actualmente puede acceder a la herramienta en el siguiente link:
https://emergencia.bucaramanga.gov.co/page/salud_bga.php



Sistema de Información de apoyo ISABU

De igual forma como parte del apoyo al ISABU, se desarrolló un sistema de consulta que permite a las funcionarios del instituto centralizado buscar información de personas por número de cedula o número telefónico y poder determinar qué personas están asociadas, núcleo familiar (de acuerdo a información obtenida y consolidada del SISBEN y otras bases

de datos) y poder apoyar el cerco epidemiológico relacionado con la pandemia; el sistema es web y está disponible en la página <https://emergencia.bucaramanga.gov.co/app/isabu>

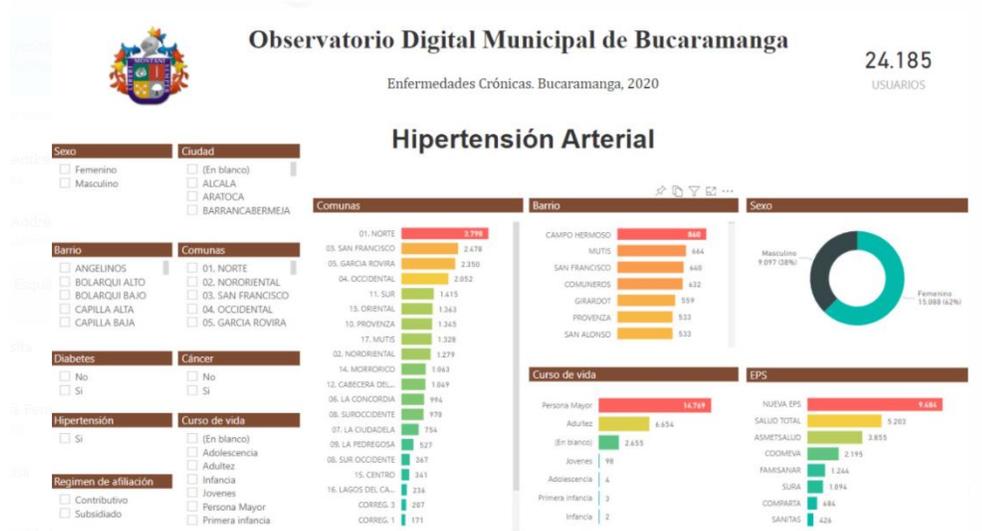


Módulo de validación y revisión de data

Se desarrolló un módulo automático para el geoposicionamiento de los casos covid-19 en Bucaramanga usando en el campo direcciones de cada registro.

Vacunación COVID-19

Se inició labores para cierre del año 2020, con la priorización de información de ciudadanos con enfermedades crónicas y mayores de 60 años, teniendo en cuenta que para el año 2021 se tiene previsto iniciar con el proceso de vacunación por Covid-19.

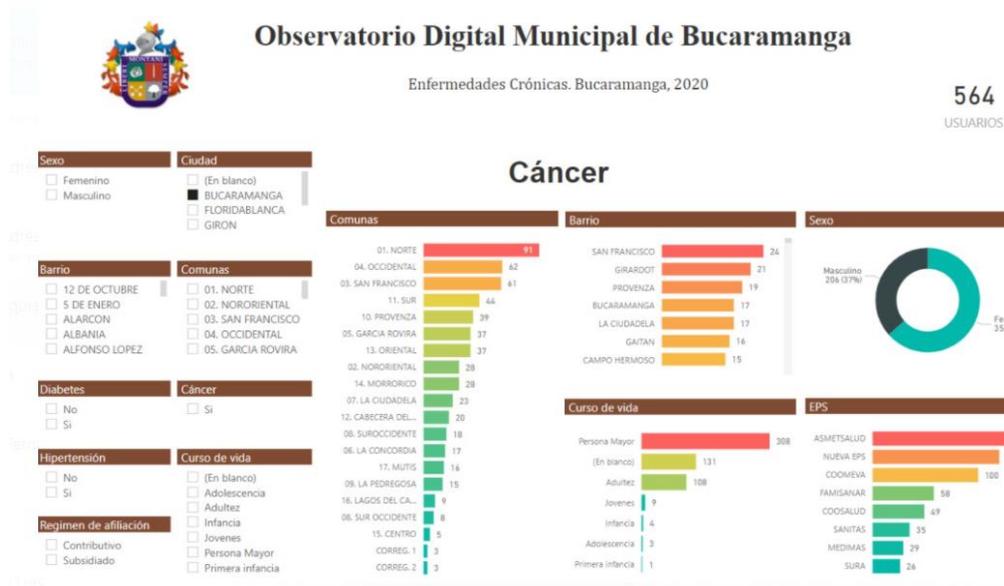




Observatorio Digital Municipal de Bucaramanga

Enfermedades Crónicas. Bucaramanga, 2020

8.092
USUARIOS



1.1.2. Desarrollo económico y movilidad

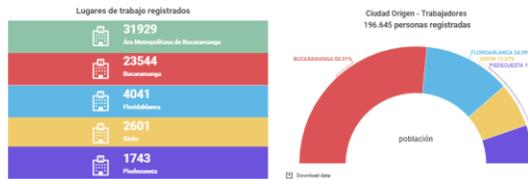
En movilidad y reactivación económica se trabajó en la respectiva recolección de datos de los portales de la cámara de comercio y se procedió a desarrollar todo el proceso analítico para el tratamiento y procesamiento de estos datos, fruto de esto se construyó el portal: https://emergencia.bucaramanga.gov.co/empresas/reactivacion_economica_bga.html

Reactivación Económica de Bucaramanga

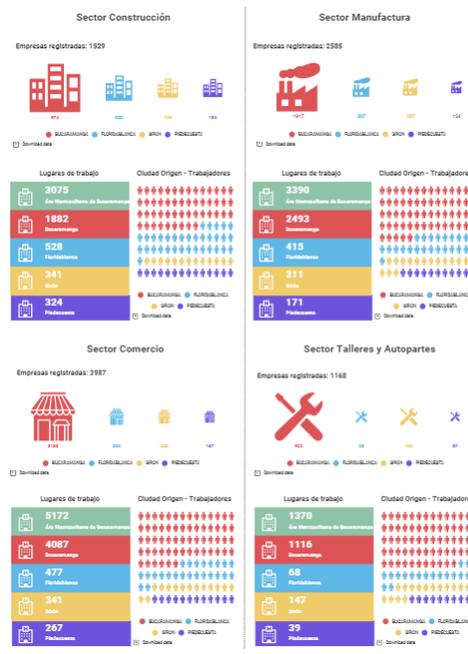
Lugares de trabajo registrados en el Área Metropolitana de Bucaramanga

Fecha de reporte: 30 de diciembre de 2020 - 1:00 pm

Total lugares de trabajo y empleados registrados



Esta sección ha permitido conocer las zonas de mayor densidad de movilidad de personas y la concurrencia de los trabajadores en ciertos puntos de la ciudad para realizar análisis y tomar decisiones. Así mismo, se logra evidenciar el comportamiento que toman los diferentes sectores económicos a medida que se fue reactivando la economía tras la pandemia Covid-19.



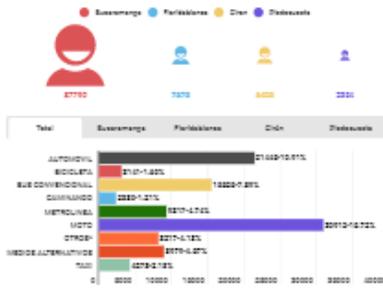
Este portal se ha venido actualizando de manera periódica y a través de algoritmos desarrollados al interior del equipo de datos de la Oficina TIC, ha permitido hacer análisis descriptivos de las empresas y los trabajadores que se han venido reactivando en función de las medidas tomadas a nivel nacional como local.

Matriz Origen Destino - Área Metropolitana de Bucaramanga

Base de población: 166.667 trabajadores registrados - 30 de diciembre de 2020

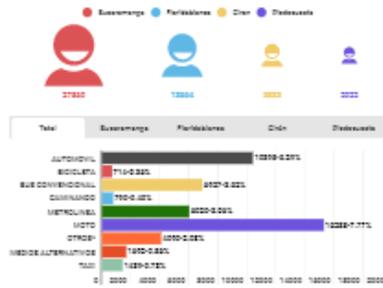
Origen: Bucaramanga

Destino: Área Metropolitana de Bucaramanga



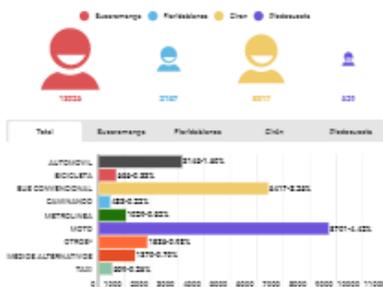
Origen: Floridablanca

Destino: Área Metropolitana de Bucaramanga



Origen: Girón

Destino: Área Metropolitana de Bucaramanga



Origen: Piedecuesta

Destino: Área Metropolitana de Bucaramanga



Como se mencionó anteriormente algunos de los análisis descriptivos se basaron en los datos de las empresas permitiendo evidenciar zonas de alta densidad de empresas y sus trabajadores en ciertos barrios y comunas de la ciudad.

1.1.3. Desarrollo social

Como parte del proceso de apoyo a la secretaria de desarrollo social, se ha realizado la recepción, análisis, depuración y entrega de información relacionada con los diferentes proyectos y acciones estratégicas que realiza dicha secretaria, es así como se ha gestionado la siguiente información:

- Recepción, caracterización, análisis, procesamiento de información relacionada con las ayudas sociales, dicha información fue gestionada y mostrada a través de Kepler y compartir y almacenar el respectivo mapa.

- Recopilación de las diferentes bases de datos de secretaria desarrollo social y el respetivo análisis de los campos y variables que permita definir claramente un diccionario de datos para consignar comprensivamente las variables.
- Revisión y consolidación de la información del SISBEN existente, organizando la data recibida y complementando las definiciones de cada campo.

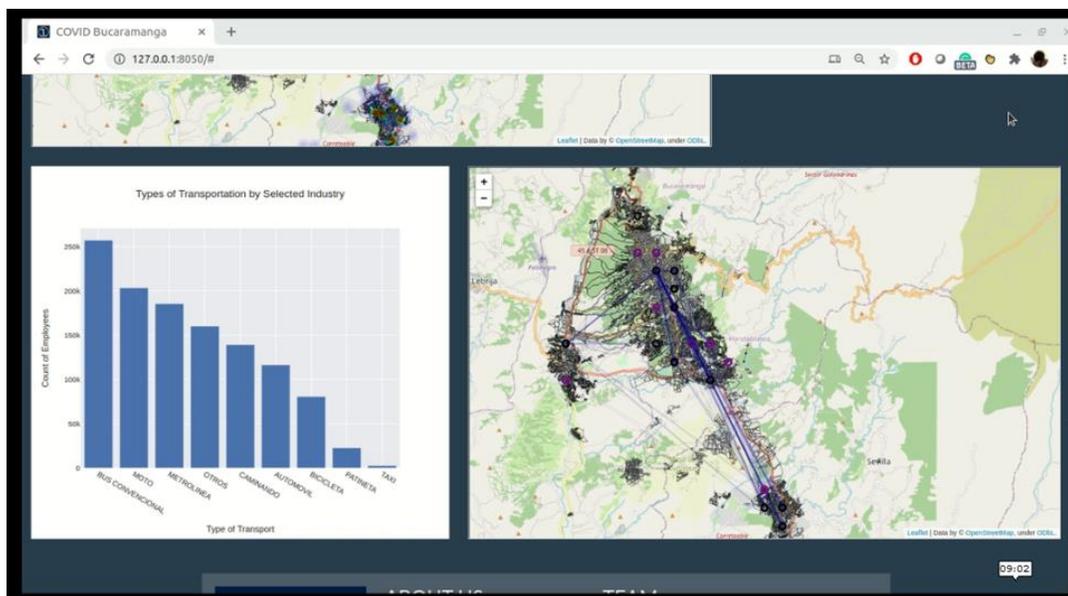
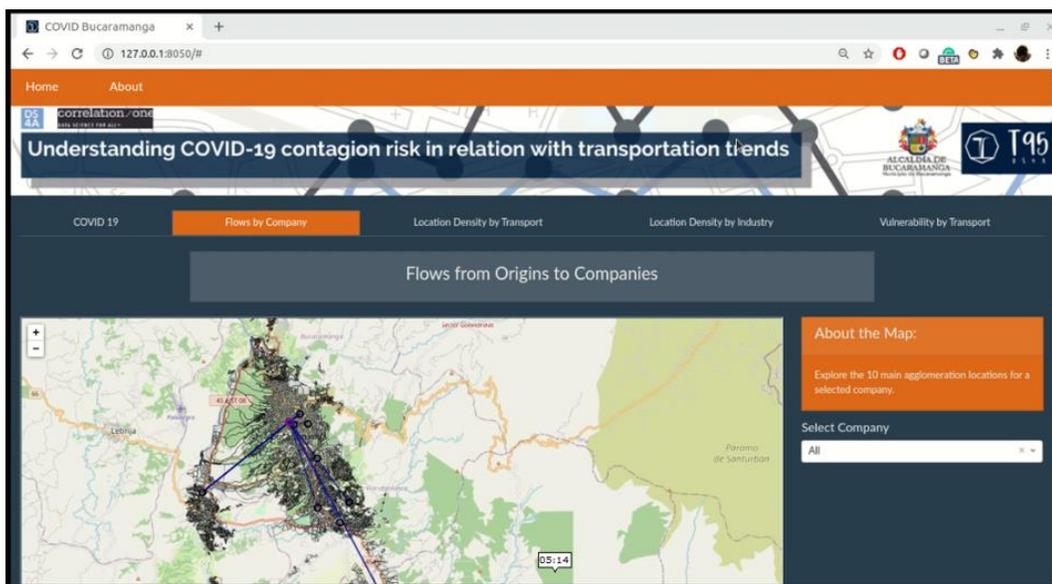
Durante este proceso de recibieron y bases de datos relacionadas con: Migrantes, mercados entregados, beneficios por persona, personas pertenecientes al SISBEN, información de barrios y estratos, personas con acceso a bono vital, información cruzada de datos de reactivación económica y SISBEN, información del gremio del calzado, ingreso solidario entre otras.



1.1.4. **Proyectos de analítica de datos (RETOS DS4A (Data Science For All) en asocio con MINTIC**

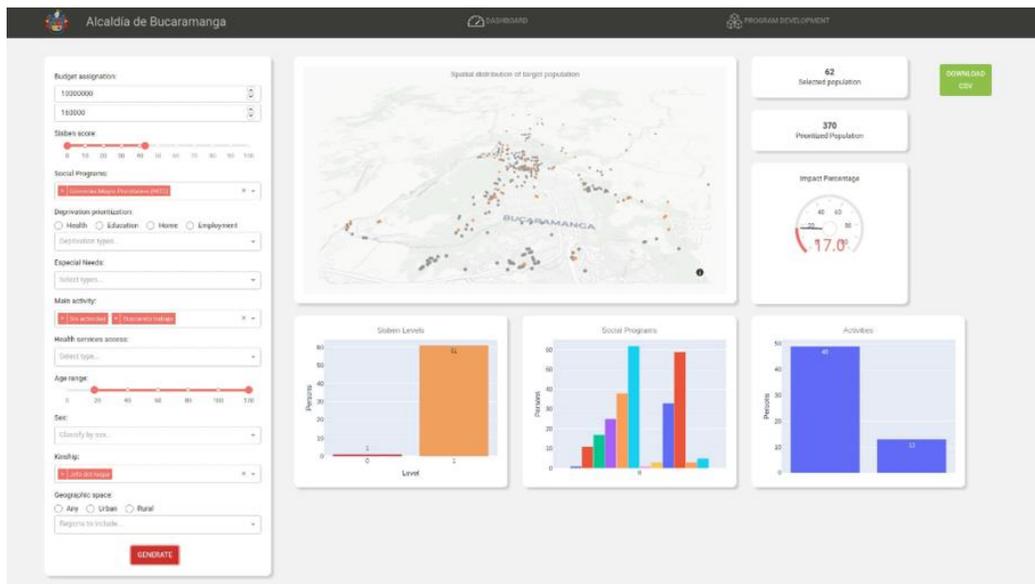
Como parte del proceso de generación de estrategias y potenciación del equipo de datos, se participó en la convocatoria de retos de DataScience generadas por MINTIC, proceso dentro del cual se aprobaron tres (3) retos presentados por la oficina TIC, los cuales se trabajaron en coordinación con los equipos de DS4A asignados a la alcaldía, dichos retos evidenciaron la siguiente información:

- **Reto 1 – Movilidad:** Con el apoyo del equipo definido por parte del MINTIC se logró mapear los comportamientos situacionales relacionados con las rutas de STMP, concentración de personas, uso de medios de transporte, tiempos promedio de desplazamiento y movilización por género y comunas, entre otros.

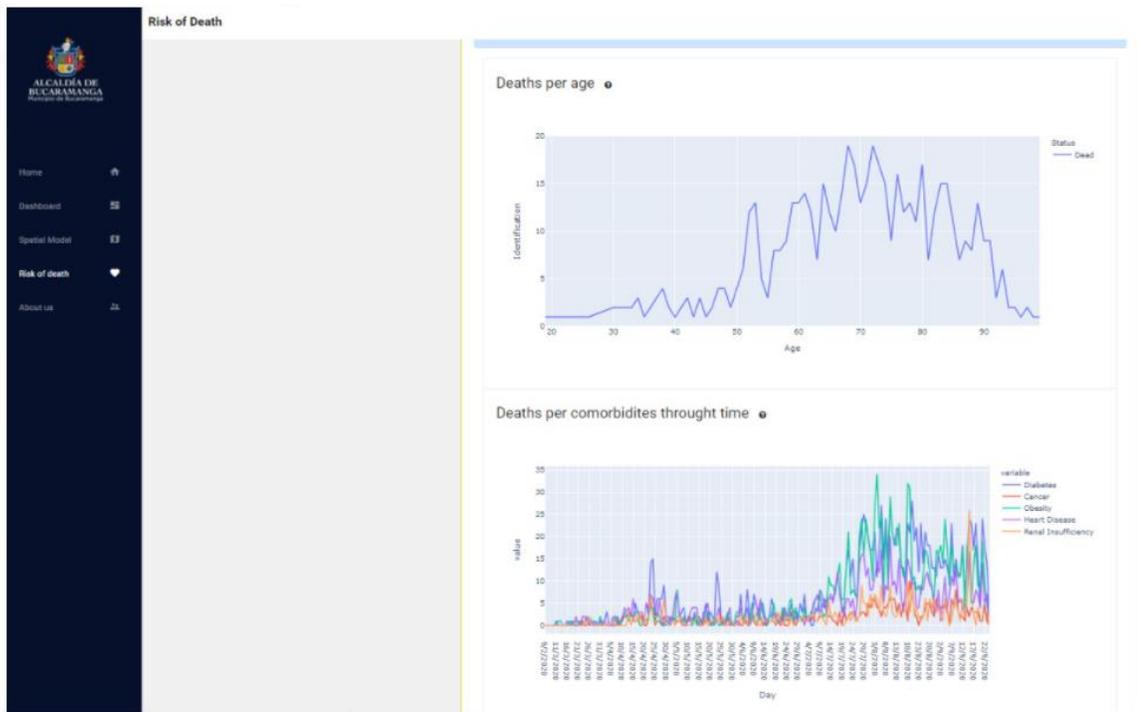
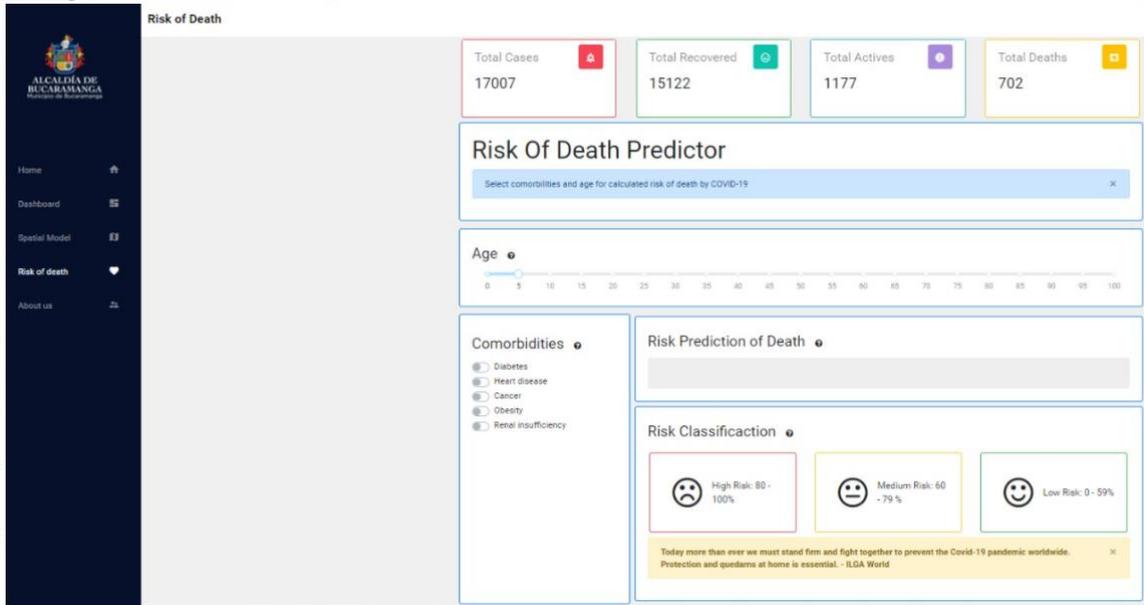


- **Reto 2 – Desarrollo Social:** Se trabajó con el personal asignado de MINTIC en el desarrollo de una versión inicial, de un sistema que basado en georeferenciación y en

base al índice de pobreza multidimensional permite evidenciar la población más vulnerable y que requiere los recursos.



- Reto 3 – Salud:** Con el apoyo del equipo definido por parte del MINTIC se realizó un modelo predictivo para evidenciar la probabilidad de riesgo de muerte relacionado por Covid-19, evidenciar las cadenas de contagio y lograr un aseguramiento de la población del municipio.



1.1.5. Validación de herramientas de analítica de datos que apoyen la GESTIÓN de entidad

En este proceso se realizó la validación y pruebas de la herramienta de apoyo V-LEX, la cual es un sistema de inteligencia artificial que mediante la implementación de proyectos personalizados de carácter jurídico-tecnológicos acceso a información relacionada con políticas de tratamiento de datos, informes, acuerdos, datos generados en Colombia y realiza búsquedas avanzadas generando recomendaciones a nivel jurídico de como potenciar y asegurar la información, brindando apoyo a respuestas jurídicas relacionadas con tecnología, apoyándose en cientos de bases de datos que contienen información relevante acerca de todo el proceso. Adicionalmente permite seleccionar áreas de interés y permite a nivel de TI asociar a cerca de 17 áreas desde derechos de autor hasta propiedad de datos, comercio electrónico, contratos de software y demás búsquedas de normatividad; adicionalmente tiene un buscador inteligente llamado VINCENT el cual es un analizador de IA que busca artículos e información relacionada con documentos que nosotros generamos, los asocia con otros, hace recomendaciones, también busca otros documentos que han citado temáticas contenidas en el mismo muestra los resultados para apoyar la construcción y fortalecerlo.

1.1.6. Observatorio digital

El observatorio digital es un espacio en la nube donde la entidad pública información relevante acerca de indicadores y estadística de especial relevancia para la comunidad, actualmente posee treinta y ocho (38) series de datos publicadas, las cuales se actualizan dependiendo de la periodicidad de entrega de la data, específicamente relacionado con el tema de salud, actualmente poseen doce (12) tableros los cuales se actualizan mensualmente para mostrar la información relacionada. A la fecha de hoy estas son algunas de las estadísticas:

Cantidad de Series Publicadas	32
Visitas Únicas al sitio	102607
Series de datos visualizadas	35023
Descargas de datos abiertos	72022

Actualizaciones de tableros realizadas a la fecha	127
Numero de actualizaciones en el último mes	7

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. BUCARAMANGA PRODUCTIVA Y COMPETITIVA, EMPRESAS INNOVADORAS, RESPONSABLES Y CONSCIENTES	
Componente:	Conectividad para competitividad y la internacionalización
Programa	Bucaramanga, una mirada inteligente hacia el futuro
Meta	Mantener en los 8 Puntos Digital y en el Centro de Pensamiento para la Cuarta Revolución Industrial la conectividad y la infraestructura tecnológica.

Como tercera meta para este gobierno se tomó la iniciativa de mantener en los 8 Puntos Digitales y el Centro de Pensamiento para la Cuarta Revolución Industrial la conectividad y la infraestructura tecnológica.

En el cumplimiento de la labor social que se brinda desde los puntos digitales, en el año 2020 se continuó brindando atención con cursos, talleres y charlas asistidas por medio de diferentes plataformas de comunicación como: Zoom, Microsoft Team, Google Meet, Cisco Webex, Gloogle Classroom, WhatsApp, todos relacionados con atenciones virtuales, teniendo en cuenta que por temas de pandemia no se continuó brindando atención presencial. Por lo anterior se evidencia el total de atenciones realizadas en el año 2020.

Ciudadanos atendidos IV trimestre 2020	Ciudadanos atendidos III trimestre 2020	Ciudadanos atendidos II trimestre 2020	Ciudadanos atendidos I trimestre 2020
7.773	9.426	6.357	3.305
Total de ciudadanos atendidos: 26.861			

Con estas capacitaciones en línea, los bumanguenses fortalecieron sus habilidades digitales, logrando capacitar en el año 2020 un total de 12.645 ciudadanos.

1.1.7. Estrategia en TIC confío

Los Puntos Digitales implementó la estrategia de promoción de uso seguro y responsable de las TIC del Plan El Futuro Digital es de todos, del ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. La estrategia busca ayudar a la sociedad a desenvolverse e interactuar responsablemente con las TIC, al tiempo que promueve la cero tolerancia con el material de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes y la convivencia digital. Con la implementación de esta estrategia se logró impactar a 1.452 ciudadanos, quienes participaron activamente en estos cursos.

1.1.8. Estrategia: ¡Al punto! Con los puntos digitales

Con los Puntos Digitales se implementó la estrategia que buscaba por medio de talleres, capacitar acerca de los trámites en línea y parcialmente en línea que dispone la Alcaldía de Bucaramanga y los Institutos descentralizados del municipio a los ciudadanos. A través de plataformas de video conferencia, se han socializado los trámites en línea sobre la Solicitud de Cupos Escolares 2021 que lidera la Secretaría de Educación de Bucaramanga y la socialización del proceso de Inscripción al programa Colombia Mayor que lidera la Secretaría de Desarrollo social. Mediante esta estrategia los ciudadanos recibieron asesoría y resolución de inquietudes.

Con un total de 232 ciudadanos capacitados: 137 pudieron conocer el proceso, requisitos y la forma de inscripción al programa Colombia Mayor y 95 aprendieron a realizar la solicitud de cupos escolares a través de internet.

1.1.9. COURSERA

La Oficina Asesora TIC gestionó, para beneficio de los ciudadanos, 5.000 cupos para aquellas personas que en situación de desempleo estén interesadas en fortalecer su perfil profesional mediante la plataforma de cursos virtuales de Couseira, bajo esta herramienta pueden acceder a 3.800 cursos gratuitos para adquirir habilidades digitales en tecnologías de la información y de cuarta revolución.

La convocatoria en el último reporte presenta un total de 2.757 inscripciones, 7.781 horas de aprendizaje, 8.395 lecciones tomadas.



2. LÍNEA ESTRATÉGICA 5
BUCARAMANGA TERRITORIO LIBRE DE CORRUPCIÓN: INSTITUCIONES SÓLIDAS Y CONFIABLES

LÍNEA ESTRATÉGICA 5. BUCARAMANGA TERRITORIO LIBRE DE CORRUPCIÓN: INSTITUCIONES SÓLIDAS Y CONFIABLES	
Componente:	Administración pública moderna e innovadora
Programa	Gobierno ágil y transparente
Metas	Implementar 1 acción que a través del uso de nuevas tecnologías apoyen los procesos estratégicos de planificación, apoyo logístico, gestión documental y demás procesos administrativos y operativos.
	Formular e implementar 1 estrategia que permita la ejecución de la política de Gobierno Digital a través de sus tres habilitadores Arquitectura Empresarial, Seguridad de la información y servicios ciudadanos digitales.

Teniendo en cuenta que este programa tiene como objetivo gestionar de manera ágil, rápida y segura la interacción digital de los bumanguenses con la Administración Municipal, a través del diseño de servicios digitales y la política de Cero Papel. Así mismo, crear los mecanismos de interoperabilidad alineado con la política de Gobierno Digital definida por el Ministerio TIC y la Estrategia de Integración Digital del Estado Gov.co.

Guiados por lo anterior, la Oficina Asesora TIC teniendo en cuenta la visión del Programa de Gobierno Digital en el marco del Decreto 1008 de 2018, donde se resalta la importancia de fortalecer los procesos de arquitectura empresarial, la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales, y en especial, se priorizará la integración de la plataforma de Interoperabilidad X-ROAD, seguridad de la información y la implementación de la política Cero Papel. Se trabajó de manera conjunta con el equipo de Transparencia de la Secretaría Jurídica con apoyo de la Secretaria de Planeación en la racionalización de trámites que impactan el desarrollo empresarial, como el mecanismo que permitirá mejorar el ecosistema económico, eliminar las barreras que impiden al empresario o inversor abrir sus negocios y generar empleo en el Municipio de Bucaramanga. Donde se planteó la realización de las siguientes actividades:

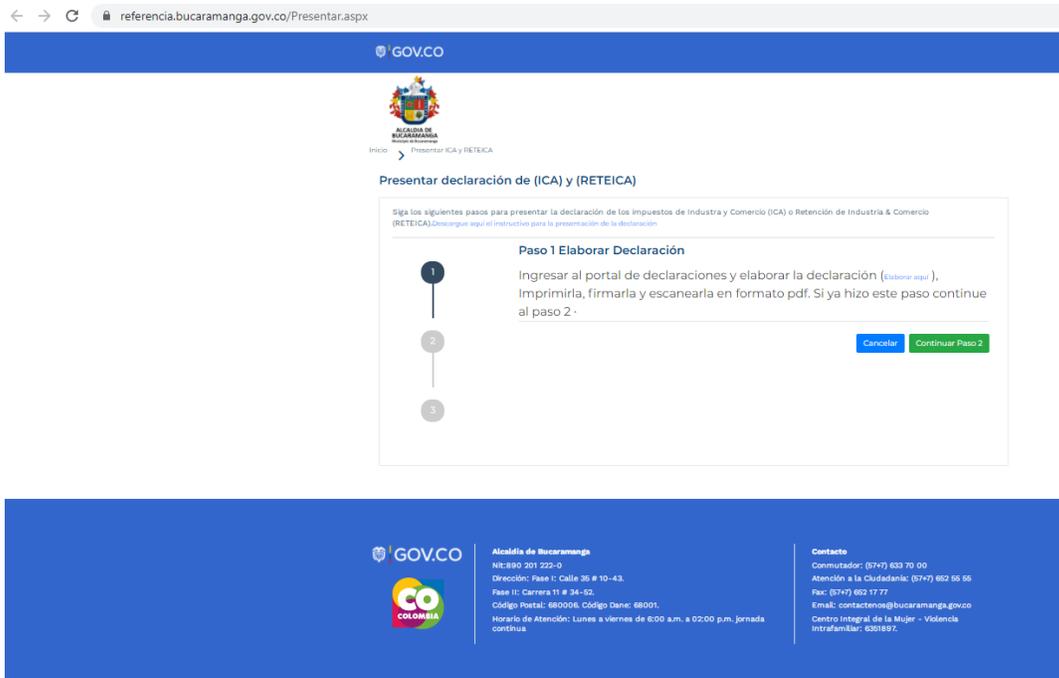
No	Nombre	Dependencia	Trámite o Procedimiento
1	Impuesto de industria y comercio	Secretaria de Hacienda	Tramite
2	Concepto uso de suelo	Secretaria de Planeación	Tramite
3	Declaración del ICA	Secretaria de Hacienda	Tramite
4	Portal de reserva de citas para atención presencial	CAME	Trámite
5	Fortalecimiento bucaramanga.gov.co	TIC	
6	Sistema de gestión documental	Secretaría Administrativa	Procedimiento

A continuación, se presentan las acciones adelantadas por parte de la Oficina Asesora TIC para el desarrollo y cumplimiento de la meta trazada en el plan de desarrollo municipal.

Impuesto de industria y comercio

El impuesto de retención en la fuente de Industria y Comercio (Reteica) en Bucaramanga se trabajó con el objetivo de que los agentes retenedores pudieran realizar la presentación y pago en línea de la declaración tributaria.

Adicionalmente se apoyó en el portal por medio de cual, luego de presentada la declaración, el agente retenedor deberá ingresar para la obtención de su recibo de pago o da continuidad para pago electrónico. Este portal se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://referencia.bucaramanga.gov.co/>



← → C referencia.bucaramanga.gov.co/Presentar.aspx

GOV.CO

Alcaldía de Bucaramanga
Presentar ICA y RETEICA

Inicio > Presentar ICA y RETEICA

Presentar declaración de (ICA) y (RETEICA)

Siga los siguientes pasos para presentar la declaración de los Impuestos de Industria y Comercio (ICA) o Retención de Industria & Comercio (RETEICA). Descargue aquí el instructivo para la presentación de la declaración.

Paso 1 Elaborar Declaración

Ingresar al portal de declaraciones y elaborar la declaración ([usando aquí](#)), Imprimirla, firmarla y escanearla en formato pdf. Si ya hizo este paso continúe al paso 2.

Cancelar Continuar Paso 2

Alcaldía de Bucaramanga
NIT: 890 261 222-0
Dirección: Fase 1, Calle 35 # 10-43.
Fase II: Carrera 11 # 34-02.
Código Postal: 680006, Código Dane: 68001.
Horario de Atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 02:00 p.m. Jornada continua

Contacto
Comunicador: (5747) 633 70 00
Atención a la Ciudadanía: (5747) 602 85 85
Fax: (5747) 602 17 77
Email: contactenos@bucaramanga.gov.co
Centro Integral de la Mujer - Violencia Intrafamiliar: 6301897

Concepto uso del suelo

El trámite de concepto de uso de suelo digital fue desarrollado con el objetivo de realizar el trámite en un portal web de manera inmediata, eficiente y transparente; esta herramienta integró parámetros legales y administrativos que establece la oficina de planeación de la alcaldía de Bucaramanga por medio del plan de ordenamiento territorial 2014-2027 y sus documentos adyacentes, los cuales contienen las condiciones de uso de suelo del municipio de Bucaramanga.

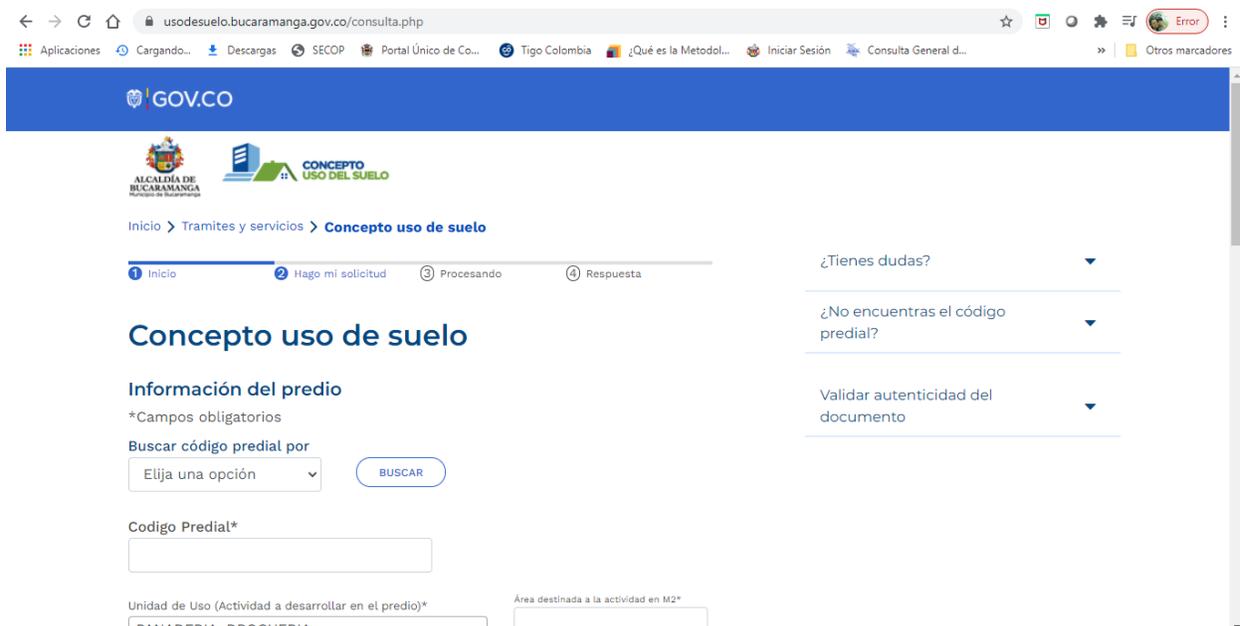
Esta versión permite que el ciudadano obtenga los siguientes beneficios:

- No es necesario interactuar con varios sistemas de información para obtener el documento
- El ciudadano no requiere ir a la alcaldía para obtener una copia validada del documento, ahora puede realizar la consulta ya sea por dirección o código Predial.
- Se integró el sistema de información referente al tema de conceptualización de uso de suelo y el registro de cámara de comercio para apertura de establecimientos comerciales.
- Se da cumplimiento a la ley anti tramites

Adicionalmente se ha trabajado en el desarrollo de una interfaz de usuario conforme a los lineamientos establecidos por GOV.CO y la integración a la misma a partir del Decreto Ley 2106 de 2019.

Para el desarrollo de esta nueva versión, se integró la capa del POT con la base de datos de los predios municipales que están registrados en el sistema de impuestos. Estamos en la etapa de desarrollo de un mecanismo de integración con la cámara de comercio en las próximas semanas.

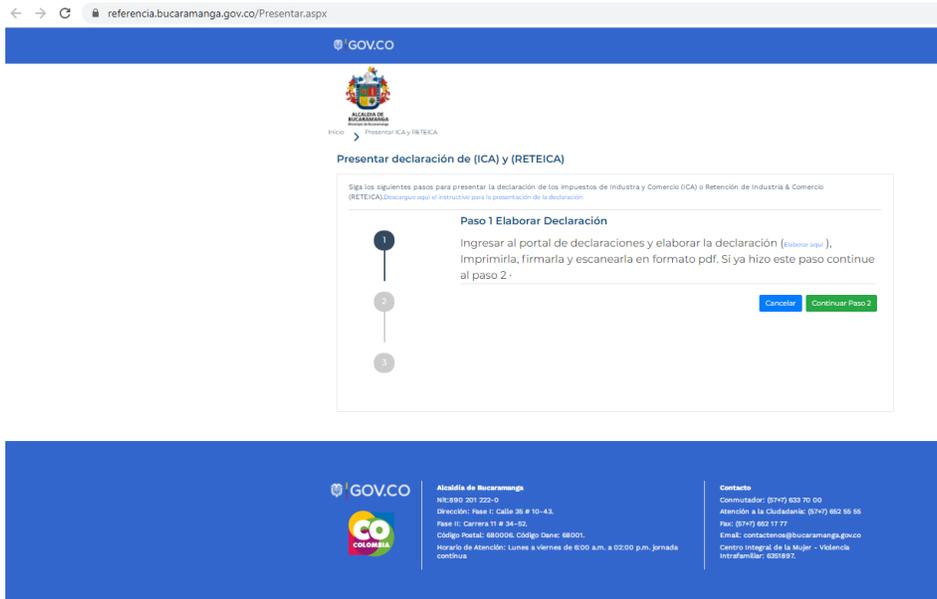
Finalmente, a cierre del año 2020 se viabilizaron 8.301 conceptos de uso de suelo.



Declaración del ICA

Para el trámite del impuesto ICA, se desarrolló un módulo para la presentación virtual de la declaración, de modo que los ciudadanos obtendrían el beneficio de evitar el traslado a las instalaciones de la entidad para la presentación física de los documentos, incluyendo a su vez, la solicitud de registro de un correo electrónico para notificaciones de los contribuyentes. De esta forma se apoyó en el primer paso, el cuál es un portal al que deberán acceder para la elaboración de la declaración tributaria:

<https://referencia.bucaramanga.gov.co/Presentar.aspx>



referencia.bucaramanga.gov.co/Presentar.aspx

GOV.CO

Alcaldía de Bucaramanga

Presentar ICA y RETEICA

Presentar declaración de (ICA) y (RETEICA)

Siga los siguientes pasos para presentar la declaración de los impuestos de Industria y Comercio (ICA) o Retención de Industria & Comercio (RETEICA) descargue aquí el instructivo para la presentación de la declaración.

Paso 1 Elaborar Declaración

1 Ingresar al portal de declaraciones y elaborar la declaración ([enlace web](#)). Imprimirla, firmarla y escanearla en formato pdf. Si ya hizo este paso continúe al paso 2.

2

3

Cancelar Continuar Paso 2

GOV.CO

Alcaldía de Bucaramanga
Tel: 810 203 222-9
Dirección: Fase I, Calle 35 # 10-43.
Fase II, Carrera 11 # 34-52.
Código Postal: 680006, Código Dane: 68001.
Horario de Atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 02:00 p.m., jornada continua.

Contacto
Comunicador: (0747) 853 70 00
Atención a la Ciudadanía: (0747) 860 55 56
Fax: (0747) 853 17 77
Email: contactacion@bucaramanga.gov.co
Centro Integral de la Mujer - Violencia Intrafamiliar: 635887

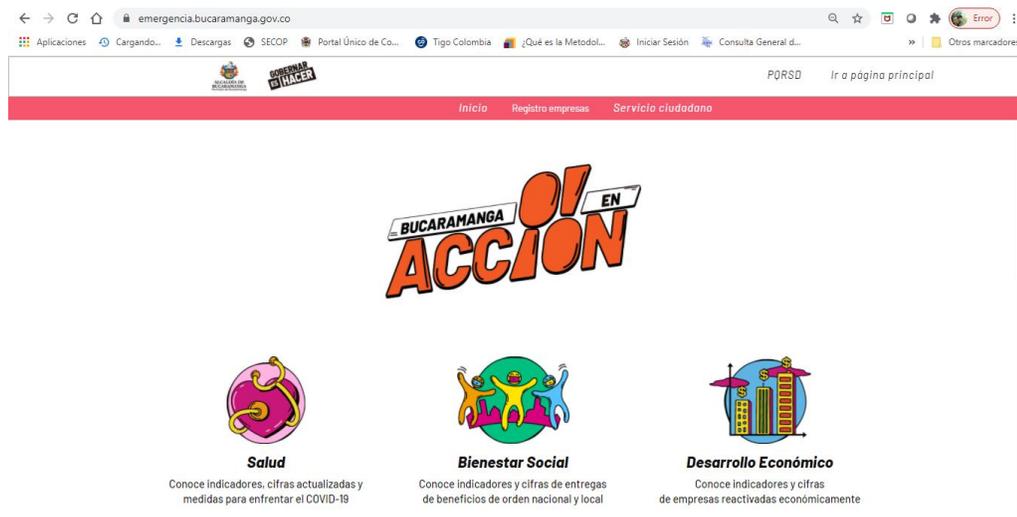
Fortalecimiento bucaramanga.gov.co

El desarrollo e implementación de la plataforma, Emergencia.bucaramanga.gov.co, la cual es un micro sitio de bucaramanga.gov.co se realizó a partir de la necesidad de crear un espacio de interacción con el ciudadano en el marco de la pandemia Covid-19, permitiendo apoyar los procesos de actualización, registro, análisis y publicación de la información en temas de salud, reactivación económica y población en situación de vulnerabilidad.

En esta plataforma se cuenta con secciones específicas que informan las líneas de atención

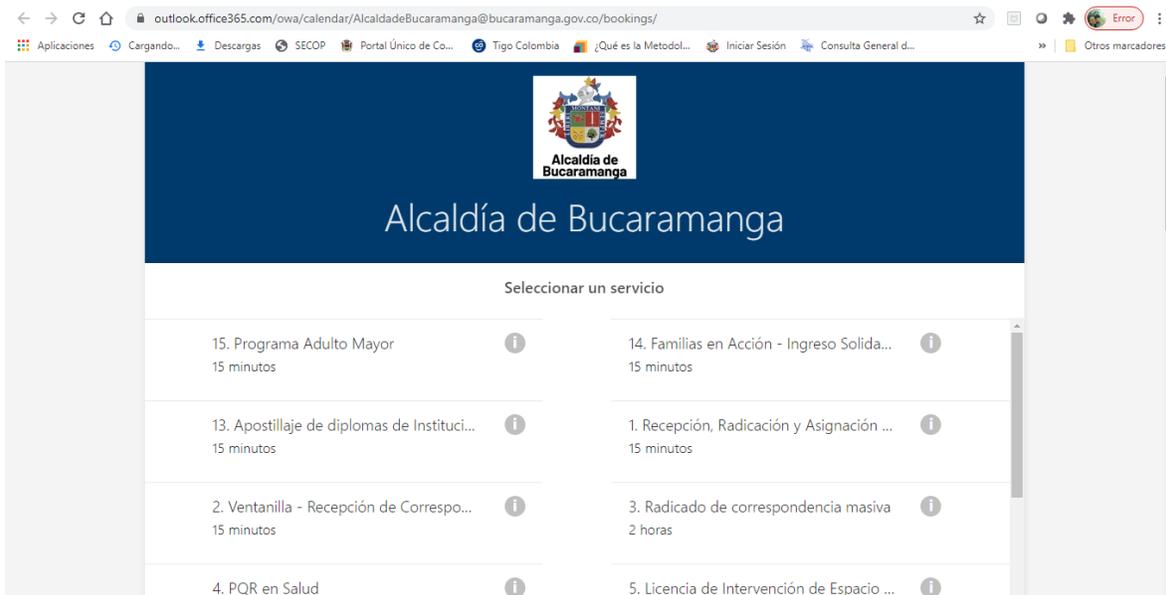
y contacto que pueden tener los ciudadanos para todo lo relacionado con sintomatología, beneficios, atención prioritaria y orientación general de los servicios de la Alcaldía Municipal hacia el ciudadano. Cuenta con las siguientes funcionalidades para el ciudadano:

- Se desarrolló un módulo nuevo para el registro de las empresas y/o establecimientos comerciales con el fin de aportar la información del establecimiento, representante legal y la carga del documento del protocolo de bioseguridad del establecimiento.
- Se desarrolló una función que permite la carga del documento en PDF en el que la empresa certifica el protocolo de bioseguridad que está utilizando para la atención de sus clientes.
- Se desarrolló una función que una vez sea a registrado el establecimiento esta genera el certificado de registro en la plataforma de emergencia, el cual puede ser consultado por las autoridades competentes a través del escaneo del código QR o la consulta en el módulo de IVC desarrollado para el control de establecimientos
- Desarrollo de un módulo a través del cual el ciudadano puede realizar la consulta y realizar la descarga de la copia del certificado generado por el sistema, además de la copia y actualización del documento del protocolo de bioseguridad.
- Desarrollo de un módulo de tipo administrador gestionado por la secretaria de salud y ambiente con el fin de gestionar y programar la vista de cada establecimiento registrado.
- El ciudadano podrá acceder a toda la información además de los documentos del proceso a través del módulo de consulta ciudadano.



Portal de reserva de citas para atención presencial

Se desarrolla el portal de reservas de citas para la atención presencial de la ciudadanía para los diferentes servicios que a través del CAME de la Administración Municipal, permiten dar cumplimiento a las actividades administrativas, operativas y misionales las diferentes secretarías y oficinas hacia el ciudadano.



LÍNEA ESTRATÉGICA 5. BUCARAMANGA TERRITORIO LIBRE DE CORRUPCIÓN: INSTITUCIONES SÓLIDAS Y CONFIABLES	
Componente:	Servicio alciudadano
Programa	Administración en todo momento y lugar
Metas	Implementar y/o potencializar 7 herramientas y/o soluciones digitales para el servicio de atención al ciudadano como cliente externo y a servidores públicos como cliente interno.

Este programa tiene como objetivo Implementar estrategias incluyentes para el mejoramiento del servicio, a través de capacitaciones a funcionarios de la administración para prestar un mejor servicio mediante una oferta institucional integral que eleve el nivel de satisfacción y

confianza de la ciudadanía con la entidad.

Para el cumplimiento de los anterior se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Actualización del 70% del marco de arquitectura empresarial y modelo de gestión TI
- Se implementó un Piloto de servicios ciudadanos digitales alineado al marco de interoperabilidad X-Road con el trámite de concepto de uso de suelo, evidenciando un avance del 70%
- La actualización de la arquitectura de información del sitio web de la alcaldía conforme al diseño de servicios ciudadanos digitales, cumpliendo normatividad A y AA de accesibilidad evidenció un avance del 50%.
- Se adquirió una herramienta digital que permitió realizar el envío masivo de comunicaciones electrónicas a ciudadanos y personal de la entidad
- Se adquirió una herramienta digital de edición profesional de diseño para el manejo grafico de las herramientas y sistemas de información en que sea requerido.
- Se adquirió el servicio de mensajería de texto para envío de información al ciudadano
- Se logró contratar personal capacitado para hacer seguimiento a los procesos de comunicación y Gobierno Digital
- Se logró contratar a un equipo de profesionales para actualizar y fortalecer el observatorio digital en cuanto a su procedimiento y análisis de las necesidades

De esta forma se presentan las actividades que permiten la ejecución de la política de Gobierno Digital a través de sus tres habilitadores Arquitectura Empresarial, Seguridad de la información y servicios ciudadanos digitales y se Implementan y/o potencializan herramientas y/o soluciones digitales para el servicio de atención al ciudadano como cliente externo y a servidores públicos como cliente interno.

3. Estrategia de Gobierno Digital

Con el propósito de establecer el avance de la Política de Gobierno Digital, la OATIC ha

realizado autodiagnósticos a través de los cuales hace seguimiento para dar cumplimiento a los lineamientos dados por el MINTIC. Estos autodiagnósticos están disponibles en <https://autodiagnosticogobdigital.gov.co/>.

- Servicios Digitales de Confianza y Calidad: 97,2
- Empoderamiento de los ciudadanos mediante un estado abierto: 96,6
- Fortalecimiento de la arquitectura Empresarial y de la Gestión TI: 89,4
- Fortalecimiento de la seguridad y Privacidad de la información: 85
- Toma de decisiones basadas en Datos: 71,5
- Procesos seguros y eficientes: 64,1
- Impulso en el desarrollo de territorios y ciudades Inteligentes: 51,9
- Uso y Apropiación de los servicios Ciudadanos Digitales: 42, 8

La Alcaldía de Bucaramanga en el 2020 trabajó en actividades con los siguientes programas suministrados por MINTIC para el fortalecimiento de capacidades de la entidad; estos son:

- ***TRANSFormación Digital para TODOS – Estrategia MINTIC***

Con el programa Transformación Digital para Todos, la oficina Asesora TIC aprovechó los recursos brindados por MINTIC, y fortaleció las competencias del personal de la oficina en herramientas, talleres y jornadas de capacitación que permiten avanzar en el nivel de madurez digital de la entidad y, en consecuencia, en la capacidad de ofrecer servicios ciudadanos digitales a los ciudadanos.

- ***Modelo de Medición de Ciudades Inteligentes y Territorios Inteligentes-MINTIC***

Se trabajó en conjunto con MINTIC en el proyecto de Modelo de Medición de Ciudades y Territorios Inteligentes, donde se reconocieron las capacidades del municipio de Bucaramanga, esto permitió evidenciar un mapa de ruta para lograr potencializar las 6 dimensiones asociadas al modelo: medio ambiente, hábitat, desarrollo económico, personas, calidad de vida y gobernanza.

Para esto se desarrolló una encuesta de percepción: aplicada a la ciudadanía, gobierno, empresas y academia presentes en el territorio, para recoger su visión y expectativas. De la cual se ha adelantado el acompañamiento para la realización de la encuesta/taller, a través del Comité Universidad - Empresa- Estado (CUEES), en el cual convergen representantes más relevantes de la cuádruple hélice. De ella se obtuvo el municipio de Bucaramanga se encuentra en un nivel 3,6 de madurez.

Bucaramanga Inteligente y Segura

Índice de Madurez

3.6



Capacidades:

El territorio obtuvo un índice de **3,0**, destacándose el eje habilitador de liderazgo y capital humano.



Percepción:

El territorio obtuvo un índice de **3,4** en el cual se resalta la dimensión de **Personas**.



Resultados:

El territorio obtuvo **4,3**, destacándose la dimensión de **Desarrollo Económico**.

Ejes de Ciudad Inteligente

1. Institucionalidad e Innovación
2. Infraestructura digital e interoperabilidad
3. Liderazgo y Capital Humano
4. Tecnología y Estándares
5. Analítica y Gestión de los Datos

Subdimensiones sobresalientes:

- Salud y bienestar
- Gobierno Abierto
- Cohesión social y
- Educación

Principales áreas de oportunidad para Bucaramanga son:

1. Fortalecimiento de la economía circular
2. Refuerzo de las políticas y acciones para el cambio climático
3. Estrategias para una movilidad inteligente

4. SERVICIOS PRESTADOS POR LA OFICINA ASESORATIC

4.1. *Sistemas de información*

Se continuó brindando asistencia técnica y profesional relativa a los sistemas de información financieros, administrativos y otros desarrollos específicos. De esta forma se trabajó en los siguientes desarrollos y actualizaciones:

SISTEMA DE INFORMACIÓN SI	MODULO, COMPONENTE O APLICACIÓN	ACTIVIDADES DE DESARROLLO REALIZADAS
SIIM (Sistema Integrado de Impuestos Municipales)	Predial, RETEICA y ICA	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización del módulo de liquidación, generación recibos de pago, registro de pagos y cálculo de intereses e incentivos para ICA y RETEICA, de acuerdo al decreto 161 del 26 de Mayo del 2020, que reglamenta la aplicación del decreto 678 del 20 de mayo del 2020 - Afinamiento procedimiento aplicación pagos Predial, Industria & Comercio (ICA) según decreto 678. - Actualización de reportes consolidados de ingresos Predial, ICA y RETEICA - Modificación procedimiento cálculo de intereses IPU en cuanto a mes de mora una vez se termina el incentivo por pronto pago. - Afinamiento del botón de pagos, para pagos de ICA y RETEICA. - Mantenimiento del módulo de Revocatorias de Sanciones por no declarar de ICA. - Mantenimiento y soporte general al sistema de Impuestos de ICA y RETEICA. - Generación de informes estadísticos para la Secretaría de Hacienda, Tesorería general y Contabilidad. - Generación e Inserción en la WEB, de resoluciones sanción por no declarar no notificadas.
	Cobro coactivo	<ul style="list-style-type: none"> - Generación de cartas masivas para cobro persuasivo con decreto 678 - Desarrollo procedimiento de reparto de expedientes de una a varios y varios a una en el módulo de cobro coactivo
	Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> - Afinamiento del módulo de CDIB (Control de Ingresos Bancarios), con aplicación al decreto 678
	Títulos	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación decreto 678 en módulo de títulos, aplicación de títulos con los incentivos y descuentos establecidos según decreto.

SISTEMA DE INFORMACIÓN SI	MODULO, COMPONENTE O APLICACIÓN	ACTIVIDADES DE DESARROLLO REALIZADAS
	SalDOS afavor	- Actualización módulo de saldos a favor en cuanto a formatos de resoluciones de Tesorería
	Adulto mayor y Procultura	- Desarrollo opción de pagos cualquier vigencia para pagos de estampillas para Adulto mayor y procultura.
	Portal Declaraciones	- Análisis, pruebas y entrega de desarrollos en mejoras y ajustes solicitados para la elaboración de declaraciones de ICA y RETEICA, aplicando los incentivos y descuentos del decreto 161.
	Presentación virtualde declaraciones de ICA y RETEICA	- Desarrollo e implementación de aplicativo web para la presentación virtual de las declaraciones de ICA y RETEICA - Presentaron de forma virtual un total 5638 declaraciones en el 3er trimestre del 2020, de ICA y RETEICA (ICA 250, y RETEICA 5388). -
	Generación de recibos con código de barras y referencias de pago para pago electrónico.	- Desarrollo de aplicativo web para el ciudadano, para la generación de recibos de pago con código de barras para pago en bancos de forma presencial para los impuestos de Predial, ICA y RETEICA - Desarrollo de ajustes para el registro de pagos realizados a través de la plataforma electrónica. - Generación de una referencia para pago electrónico por PSE o con Tarjeta de Crédito, a través de aval paycenter para los impuestos Predial, ICA y RETEICA - Se tiene que para el 3er Trimestre del 2020 se realizaron 6263 pagos electrónicos, donde 1727 son de ICA, 2960 Predial, 1576 RETEICA
	Comparendo s policivos	- Ajustes realizados en la generación de recibos para pago de comparendos policivos, aplicando los porcentajes de descuento determinados por el municipio.

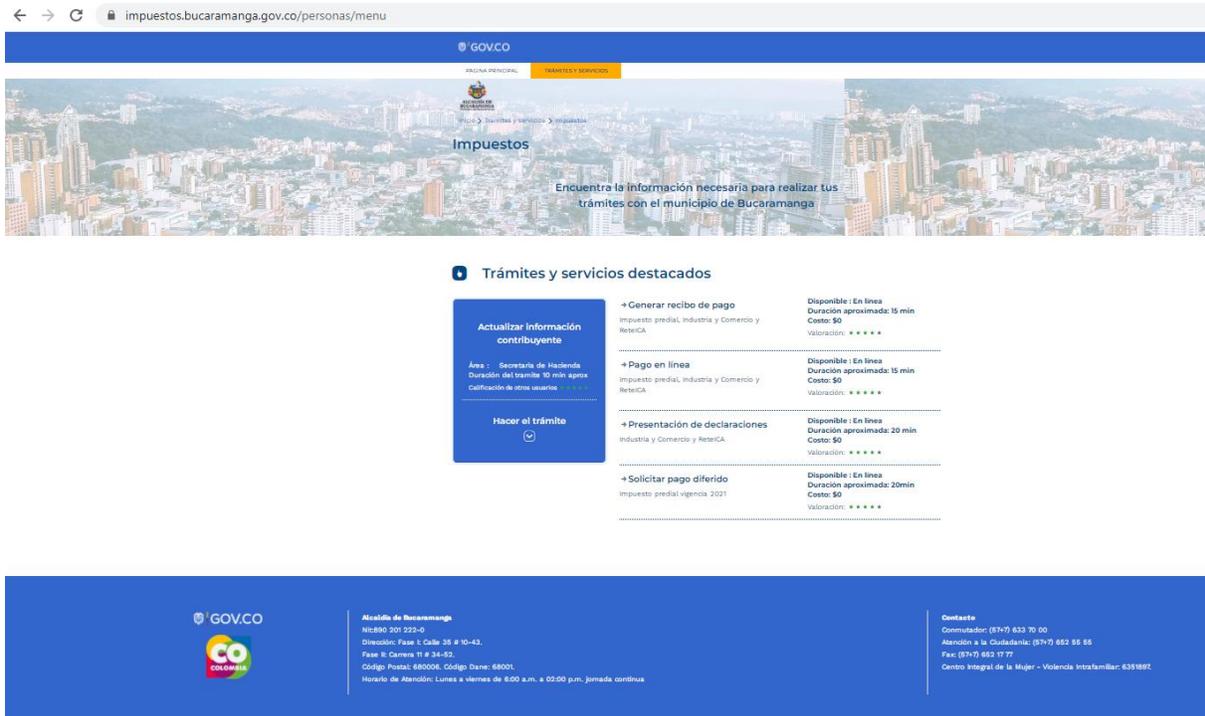
SISTEMA DE INFORMACIÓN SI	MODULO, COMPONENTE O APLICACIÓN	ACTIVIDADES DE DESARROLLO REALIZADAS
SIF	Contratación, plan de compras, activos fijos, inventarios, automotores y en las áreas financieras como tesorería, presupuesto y contabilidad, facturación	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizó acompañamiento en los diferentes procesos, mediante capacitaciones, soporte en los módulos de contratación, plan de compras, activos fijos, inventarios, automotores y en las áreas financieras como tesorería, presupuesto y contabilidad, facturación entre otros módulos a cada una de las secretarías y oficinas asesoras. - Apoyo y acompañamiento diario para la generación de informes, análisis de mejoras y requerimientos solicitados por los usuarios, brindado solución oportuna y a tiempo a cada solicitud de soporte frente a todos los procesos y los que se encuentran en pruebas y desarrollo del sistema integrado financiero. - Análisis, pruebas y entrega de desarrollos en mejoras y ajustes solicitados para el Sistema integrado financiero.
GSC (Gestión de Solicitudes del Ciudadano)	PQRSD, Ventanilla, Reportes, Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Ajustes realizados, en la estructura de la base de datos y la aplicación, para la generación de reportes e informes comportamentales de las peticiones que se registran a través del sistema GSC. - Atención a requerimientos de usuarios para la creación, modificación de permisos de estos, así como la orientación en funcionalidades del sistema.

4.2. Plataformas digitales

4.2.1. *Impuestos.bucaramanga.gov.co*

Se diseñó el portal de impuestos donde la Oficina Asesora TIC unificó en un solo lugar, un espacio donde los ciudadanos a partir del 2021 podrán descargar sus recibos del impuesto predial, solicitar pago diferido o y pagar en línea. Así mismo se vincularon en esta plataforma los impuestos de Industria y Comercio, ICA, RETEICA, donde los ciudadanos podrán

presentar sus declaraciones sin necesidad de acercarse a la entidad.



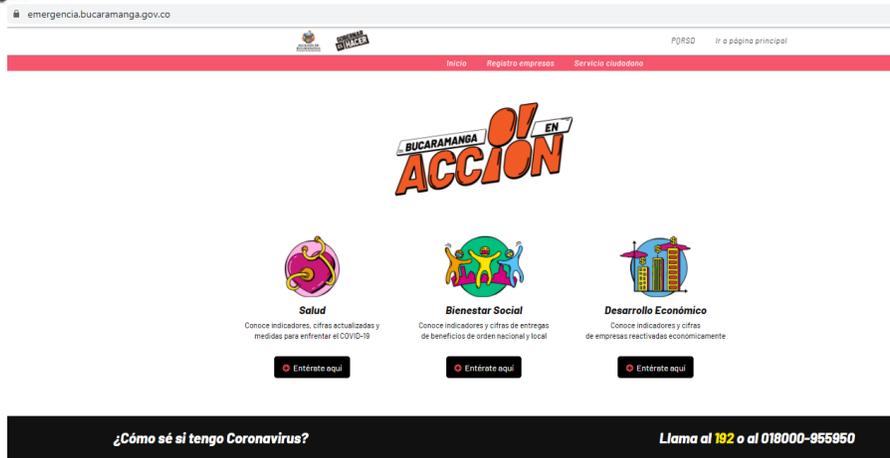
The screenshot shows the website interface for tax services. At the top, there is a navigation bar with 'GOV.CO' and 'TRÁMITES Y SERVICIOS'. Below this is a banner image of Bucaramanga with the text 'Encuentra la información necesaria para realizar tus trámites con el municipio de Bucaramanga'. A section titled 'Trámites y servicios destacados' lists several services:

- Actualizar información contribuyente**: Área: Secretaría de Hacienda. Duración del trámite: 10 min aprox. Calificación de otros usuarios: 4.8/5.0. Includes a 'Hacer el trámite' button.
- Generar recibo de pago**: Impuesto predial, Industria y Comercio y ReteICA. Disponible: En línea. Duración aproximada: 15 min. Costo: \$0. Valoración: *****
- Pago en línea**: Impuesto predial, Industria y Comercio y ReteICA. Disponible: En línea. Duración aproximada: 15 min. Costo: \$0. Valoración: *****
- Presentación de declaraciones**: Industria y Comercio y ReteICA. Disponible: En línea. Duración aproximada: 20 min. Costo: \$0. Valoración: *****
- Solicitar pago diferido**: Impuesto predial vigencia 2021. Disponible: En línea. Duración aproximada: 20min. Costo: \$0. Valoración: *****

The footer contains contact information for the Municipality of Bucaramanga, including the address, phone number (610 652 1777), and website.

4.2.2. *Emergencia.bucaramanga.gov.co*

En lo referente a plataformas digitales, la oficina Asesora TIC mantiene público el portal <https://emergencia.bucaramanga.gov.co/> que cuenta con secciones específicas que informan 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. Es importante mencionar que se reporta un total de 210.166 visitas al portal.



4.2.3. www.bucaramanga.gov.co

En el sitio oficial, la Oficina Asesora TIC continúa socializando la información de naturaleza pública que los diferentes procesos y dependencias que la alcaldía reportan, de acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Consultada la página de la entidad se encontraron los siguientes datos:

usuarios que ingresaron al portal	4.043.446
usuarios que ingresaron a transparencia:	15.135
sección de mayor consulta:	Inicio información tributaria

4.2.4. CUPOS ESCOLARES

Se apoyó en la plataforma para solicitud de cupos escolares por parte de los padres de familia de las instituciones educativas oficiales, así mismo, se hicieron mejoras en la base de datos y en programación para mejorar el desempeño de acuerdo a las nuevas necesidades presentadas por la secretaría de educación



De este ejercicio se evidenció que 8.627 ciudadanos se registraron en la plataforma, donde 5.630 solicitaron nuevos cupos y 849 presentaron la solicitud de traslado.

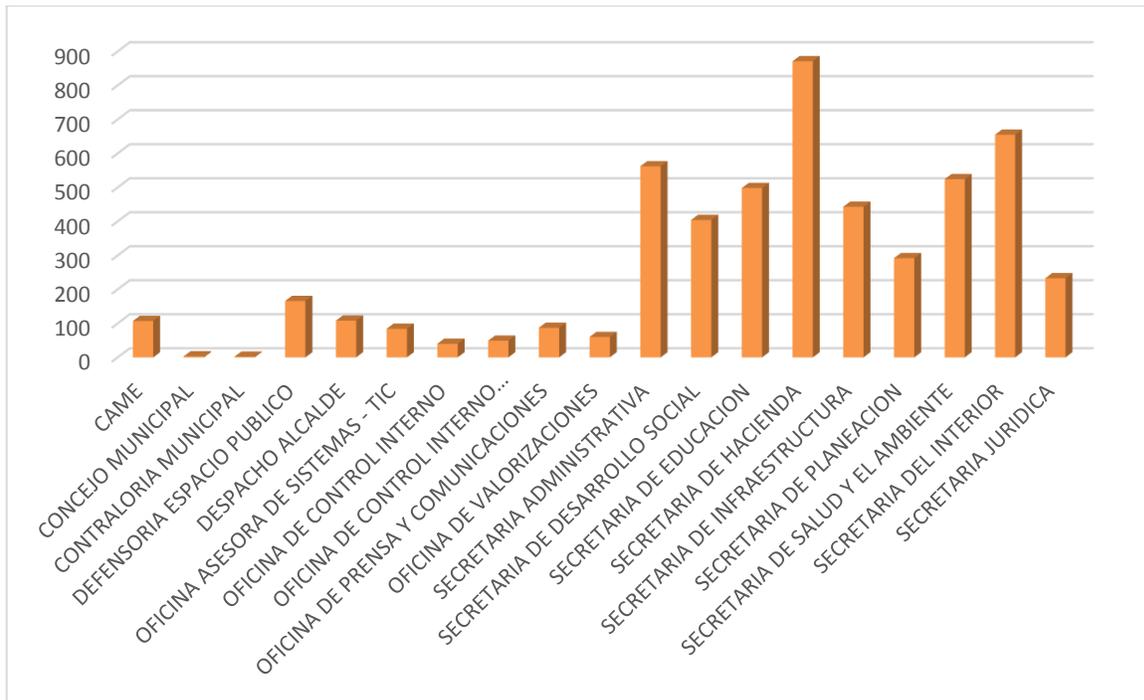
4.2.5. *Came virtual*

Se apoya en el soporte a la plataforma y se generan reportes de cursos virtuales que realizan los funcionarios y contratistas de la entidad en la plataforma.

4.3. Soporte técnico

El equipo de mesa de ayuda garantiza el funcionamiento de la granja de servidores, infraestructura de red, cableado estructurado, red telefónica y gestionar las solicitudes de soporte desde la mesa de ayuda para la atención en sitio y teletrabajo en apoyo a la Alcaldía de Bucaramanga. A cierre de diciembre se evidenció una atención total de 5.434 servicios de soporte técnico a través de la

plataforma, donde se evidencia el siguiente comportamiento por dependencia:



DEPENDENCIA	Nº DE SOLICITUDES
CAME	107
CONCEJO MUNICIPAL	3
CONTRALORIA MUNICIPAL	2
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	166
DESPACHO ALCALDE	108
OFICINA ASESORA DE SISTEMAS - TIC	84
OFICINA DE CONTROL INTERNO	40
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	49
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	87
OFICINA DE VALORIZACIONES	60
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	562

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	404
SECRETARIA DE EDUCACION	498
SECRETARIA DE HACIENDA	871
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	443
SECRETARIA DE PLANEACION	292
SECRETARIA DE SALUD Y EL AMBIENTE	524
SECRETARIA DEL INTERIOR	655
SECRETARIA JURIDICA	233
TESORERIA	233
UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	9
OFICINA ASESORA DE PROYECTOS	2
BANCOS	2
TOTAL	5434