



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**



**INFORME DE GESTIÓN
I TRIMESTRE 2021
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, para 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 primer trimestre 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.

Dentro de la estrategia de conectividad, la oficina TIC con el liderazgo del Asesor TIC, gestionó durante el primer trimestre del año 2021, con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, MINTIC, el servicio de conectividad a internet por un periodo de 10 años para 10 instituciones educativas del sector rural; de esta forma estas instituciones contarán con el servicio interrumpido para el óptimo desarrollo de sus funciones académicas, de lo anterior se evidencian a continuación las instituciones educativas oficiales del sector rural que fueron beneficiadas:

NOMBRE SEDE	GRUPO INSTALACIÓN	Fecha máxima para la presentación de los Estudios de Campo (*)	Fecha máxima para el reporte de la instalación y Puesta en Servicio	Fecha máxima para la aprobación de la Interventoría
INSTITUCION EDUCATIVA RURAL BOSCONIA	2	31 de julio de 2021	29 de octubre de 2021	30 de diciembre de 2021
CENT EDUC RURAL EL PAULON	1B	1 de marzo de 2021	31 de mayo del 2021	1 de julio de 2021
INSTITUCION EDUCATIVA RURAL BOSCONIA SEDE C LOS SANTOS	1B	1 de marzo de 2021	31 de mayo del 2021	1 de julio de 2021
INSTITUCION EDUCATIVA RURAL BOSCONIA SEDE F CUCHILLA ALTA	2	31 de julio de 2021	29 de octubre de 2021	30 de diciembre de 2021
INSTITUCION EDUCATIVA RURAL BOSCONIA - SEDE E LA CAPILLA	2	31 de julio de 2021	29 de octubre de 2021	30 de diciembre de 2021
INSTITUCION EDUCATIVA RURAL BOSCONIA SEDE D BOLARQUI	1B	1 de marzo de 2021	31 de mayo del 2021	1 de julio de 2021
IE ORIENTE MIRAFLORES SEDE F ESCUELA RURAL SAN JOSE	1B	1 de marzo de 2021	31 de mayo del 2021	1 de julio de 2021
IE RURAL VIAGUAL SEDE B	1A	1 de febrero de 2021	30 de abril del 2021	1 de julio de 2021
IE RURAL VIAGUAL SEDE E	1B	1 de marzo de 2021	31 de mayo del 2021	1 de julio de 2021
IE RURAL VIAGUAL SEDE F	2	31 de julio de 2021	29 de octubre de 2021	30 de diciembre de 2021
IE RURAL VIAGUAL SEDE G	1A	1 de febrero de 2021	30 de abril del 2021	1 de julio de 2021

De igual forma, ante la necesidad de gestionar recursos que fortalezcan el modelo de conectividad comunitario presentado desde la Oficina Asesora TIC en los informes anteriores, se realizaron reuniones de trabajo en compañía del Alcalde con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, MINTIC, donde se dio a conocer el modelo que 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. De esta forma se consiguió la asignación de recursos al Municipio de Bucaramanga, del rubro obligaciones de hacer del MINTIC, los cuales se encontrarán disponibles solo en el caso que los prestadores del servicio de conectividad realicen su manifestación de interés y presenten sus proyectos ante el Ministerio TIC con el propósito de fortalecer la conectividad en el sector rural y en las comunas 1 y 2 que presentan falencias en este aspecto.

Es de resaltarse que el modelo de conectividad comunitaria 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.

Se espera que en el segundo trimestre de 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 a cierre del año 2020 representó un avance del 10%, que fortalece el observatorio digital de Bucaramanga.

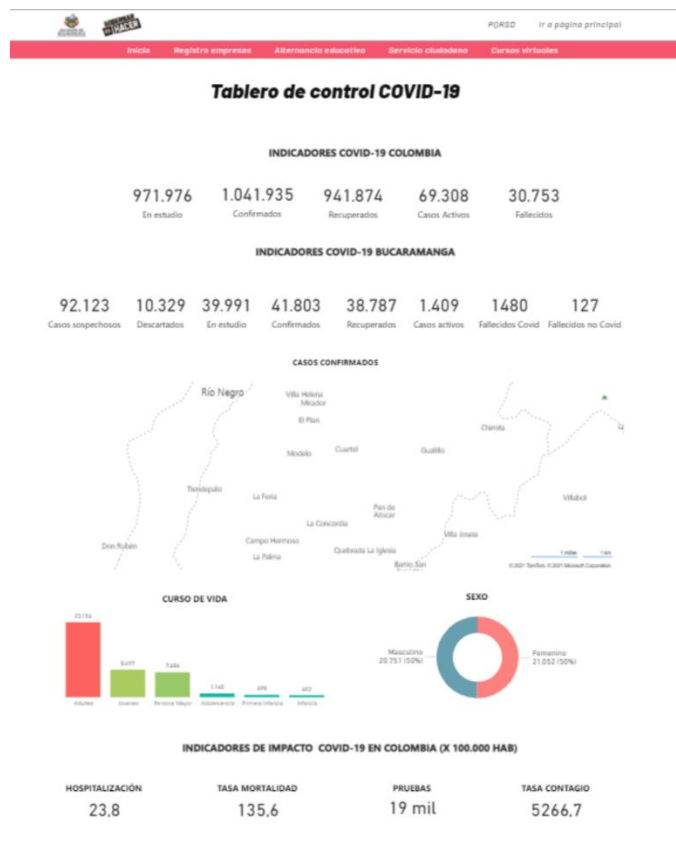
Para la vigencia 2021 no se tienen asignados recursos para esta meta, pero se espera continuar fortaleciendo el modelo de conectividad y arquitectura de datos con personal de planta y algunos contratistas en acompañamiento al fortalecimiento de la estrategia de gobierno digital. Para ello en el primer trimestre del año se ha continuado trabajando con las siguientes áreas definidas en el año anterior:

1.1.1. Salud

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

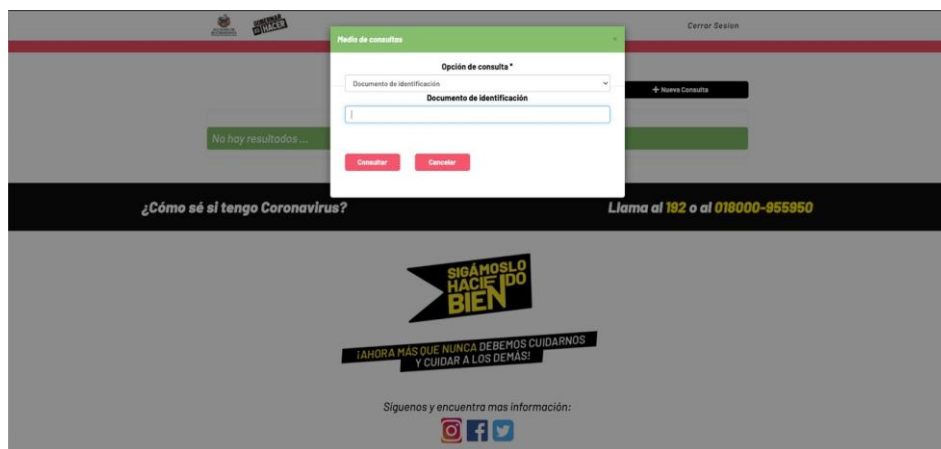
Se ha dado continuidad al uso de la herramienta para la automatización y el análisis de la información relacionada con la pandemia COVID-19, tomando como base los archivos entregados por las diferentes entidades de salud departamentales y municipales, que permite genera los reportes y la data necesaria para actualizar los diferentes tableros relacionados con la pandemia.

Actualmente continua disponible el acceso 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 se continua con apoyando al ISABU con el funcionamiento del sistema de consulta que le permite a los funcionarios buscar la información para determinar el cerco epidemiológico relacionado con la pandemia; el sistema es web y está disponible en la página <https://emergencia.bucaramanga.gov.co/app/isabu>



Radio de consulta

Opción de consulta *

Documento de identificación

Documento de identificación

No hay resultados...

¿Cómo sé si tengo Coronavirus?

Llama al 192 o al 018000-955950

SIGAMOSLO HACIENDO BIEN

¡AHORA MÁS QUE NUNCA DEBEMOS CUIDARNOS Y CUIDAR A LOS DEMÁS!

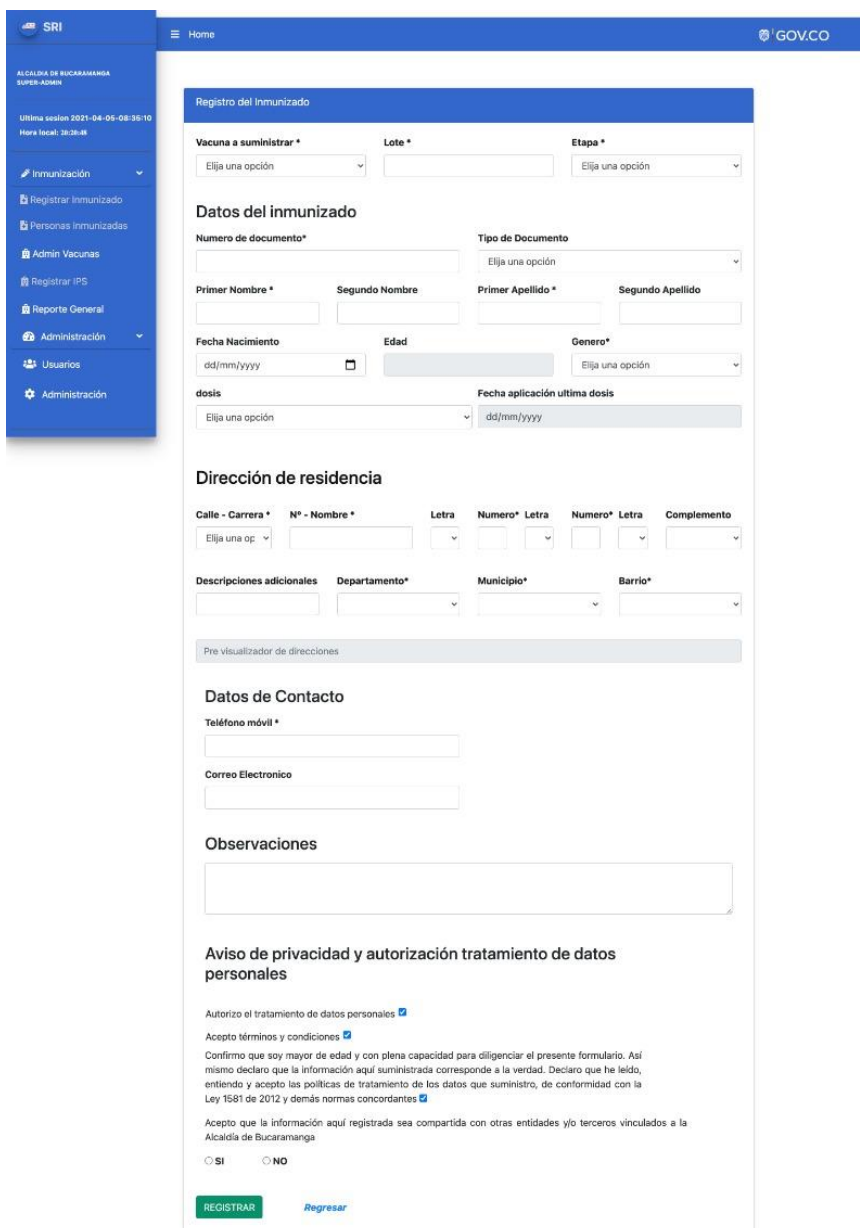
Síguenos y encuentra mas información:

Instagram Facebook Twitter

Vacunación COVID-19

Para el año 2021 a raíz de la pandemia Covid 19, se apoyó en el desarrollo de un aplicativo que permite llevar el seguimiento de las personas vacunadas en el municipio de Bucaramanga. Para acceder a esta plataforma, se debe ingresar por medio del link:

<https://inmunizacion.bucaramanga.gov.co/>



The screenshot shows the 'Registro del Inmunizado' (Vaccinee Registration) form. The form is divided into several sections:

- Vacuna a suministrar ***: Dropdown menu for vaccine selection.
- Lote ***: Text field for lot number.
- Etapas ***: Dropdown menu for stage selection.
- Datos del inmunizado**:
 - Numero de documento ***: Text field for ID number.
 - Tipo de Documento**: Dropdown menu for document type.
 - Primer Nombre ***, **Segundo Nombre**, **Primer Apellido ***, **Segundo Apellido**: Text fields for name and surname.
 - Fecha Nacimiento**: Date picker for birth date.
 - Edad**: Text field for age.
 - Genero ***: Dropdown menu for gender.
 - dosis**: Dropdown menu for dose selection.
 - Fecha aplicación ultima dosis**: Date picker for the last dose application date.
- Dirección de residencia**:
 - Calle - Carrera ***, **N° - Nombre ***, **Letra**, **Numero* Letra**, **Numero* Letra**, **Complemento**: Text fields for address details.
 - Descripciones adicionales**, **Departamento ***, **Municipio ***, **Barrio ***: Dropdown menus for location details.
- Datos de Contacto**:
 - Teléfono móvil ***: Text field for mobile phone number.
 - Correo Electronico**: Text field for email address.
- Observaciones**: Text area for additional notes.
- Aviso de privacidad y autorización tratamiento de datos personales**:
 - Autorizo el tratamiento de datos personales**: Checkbox.
 - Acepto términos y condiciones**: Checkbox.
 - Confirma que soy mayor de edad y con plena capacidad para diligenciar el presente formulario. Así mismo declaro que la información aquí suministrada corresponde a la verdad. Declaro que he leído, entiendo y acepto las políticas de tratamiento de los datos que suministro, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes**: Text area for confirmation.
 - Acepto que la información aquí registrada sea compartida con otras entidades y/o terceros vinculados a la Alcaldía de Bucaramanga**: Text area for acceptance.
 - SI** / **NO**: Radio buttons for response.
- REGISTRAR**: Green button to submit the form.
- Regresar**: Blue link to return to the previous page.

1.1.2. Desarrollo social

Como parte del proceso de apoyo a la secretaria de desarrollo social, se ha continuado realizando el 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 respectivo 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 se 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.

1.1.3. *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. Para lo anterior fue solicitada la información a cada una de las dependencias para actualizar la información.

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 año 2021 se dio inicio a las actividades en los ocho (8) Puntos Digitales de Bucaramanga a partir del 12 de enero de 2021:

Según cifras reportadas, en el primer trimestre del año 2021, se lograron realizar 9.123 atenciones, donde 5.281 fueron a mujeres y 3.842 a mujeres. En la siguiente tabla se presentan los datos obtenidos en el periodo:

I TRIMESTRE 2021	ATENCIONES		TOTAL
	PRESENCIALES	VIRTUALES	
Enero	1.021	267	1.288
Febrero	724	3.312	4.036
Marzo	1.031	2.768	3.799
TOTAL TRIMESTRE	2.776	6.347	9.123

Tabla 1. Atenciones realizadas a usuarios de los Puntos Digitales I Trimestre 2021

Fuente: Observatorio Digital Municipal de Bucaramanga

Teniendo en cuenta las capacitaciones realizadas durante el I trimestre, los ciudadanos obtuvieron certificaciones en temas relacionados con desarrollo e ingeniería, diseño, marketing, contenido digital, crecimiento profesional, negocios y emprendimiento para obtener un total de 1.963 ciudadanos certificados. En la siguiente tabla se relacionan los ciudadanos certificados por cada mes transcurrido en el periodo

I TRIMESTRE 2021	CERTIFICACIONES
Enero	7
Febrero	501
Marzo	1.455
TOTAL TRIMESTRE	1.963

Tabla 2. Certificaciones alcanzadas por usuarios de los Puntos Digitales I Trimestre 2021

Fuente: Observatorio Digital Municipal de Bucaramanga

Ante la Emergencia Sanitaria declarada en el país, por parte del Gobierno Nacional, la Alcaldía de Bucaramanga y la Oficina TIC siguen manteniendo las medidas de prevención que desde el Ministerio de Salud Pública se han venido implementando, es por eso que en los Puntos Digitales se han implementado todos los protocolos de bioseguridad, con el fin de precautelar la salud de los usuarios, instructores, personal administrativo y de servicios. Por lo tanto, las atenciones se han venido realizando de manera presencial y/o virtual.

Gracias a las gestiones realizadas a través de los profesionales encargados de la administración de los ocho (8) Puntos Digitales, se lograron impartir 96 capacitaciones: 87 cursos, 2 talleres y 7 charlas enfocados en los siguientes ejes temáticos:

- Desarrollo e ingeniería
- Diseño
- Marketing
- Contenido digital
- Crecimiento profesional
- Negocios y emprendimiento.

CAPACITACIÓN	DESCRIPCIÓN
Cursos	Marketing digital, herramientas avanzadas de la hoja de cálculo microsoft excel 2016, manejo básico de herramientas ofimáticas 1, manejo básico de la herramienta de hojas de cálculo de Excel, Rhinoceros 3D, aplicación de herramientas básicas de la hoja de cálculo Microsoft Excel, diseño con corel draw X5, diagnóstico mecánico de motores de vehículos livianos, mantenimiento preventivo de motocicletas y motocarros, costos y presupuestos de obras civiles, interpretación de planos arquitectónicos, aplicación de herramientas básicas de la hoja de cálculo - excel básico - (versión 2016), manejo intermedio de la herramienta de hojas de cálculo Excel, cálculo de

	costos por orden de producción, servicio al cliente, selección de personal, técnicas de ventas, electricidad básica, elaboración de lácteos concentrados, inglés básico nivel 1, manipulación de alimentos, fundamentos en administración deportiva, diseño, liquidación y pago de nómina, mercadeo y ventas, liderazgo en la actividad deportiva y la recreación, contabilidad básica, organización de archivos administrativos, desarrollo de moldes para billeteras femenina Bifold con broche, aplicación legal en la selección y vinculación del personal, elaboración de documentos organizacionales, técnicas de pintura en tela, elaboración de artículos decorativos y utilitarios aplicando técnicas de relieves, grabados y/o marmolado, elaboración de artículos decorativos y utilitarios aplicando técnicas de acrílicos, elaboración de artículos decorativos y utilitarios con materiales reciclables, estrategia aplicada a la organización de eventos, formación en pedagogía básica, fundamentos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, estructuración del sistema calidad NTC ISO 9001:2015, vitrinismo como estrategia de comunicación y mercadeo, aplicación de programas de actividad física en adultos mayores, comunicación asertiva y efectiva en equipos de trabajo, inglés básico nivel 2, reentrenamiento nivel avanzado trabajo seguro en alturas, evaluación de impactos ambientales en actividades, productos y servicios, comunicación en equipos de trabajo, desarrollo de habilidades, principios y valores para la vida y el trabajo, desarrollo de capacidades para el ejercicio de control social y participación ciudadana.
Charlas	Convocatoria programas técnicos y tecnológicos SENA, presupuestos participativos, socialización SISBEN metodología 4, socialización programa educación superior 2021 Bucaramanga
Talleres	Prevención del maltrato Infantil, arte

Tabla 3. Listado de cursos realizados desde los Puntos Digitales I Trimestre 2021

Fuente: Observatorio Digital Municipal de Bucaramanga

CIFRAS POR CADA PUNTO DIGITAL – I TRIMESTRE DEL AÑO 2021

En general, los 8 Puntos Digitales generaron las siguientes cifras para el primer (1er) trimestre del año de atenciones y certificaciones alcanzadas por los ciudadanos a través de los cursos, talleres y charlas gestionados.

ITEM	PUNTO DIGITAL	ATENCIONES REALIZADAS	CERTIFICACIONES ALCANZADAS
1	Café Madrid	1.524	443
2	Promoción Social	1.016	316
3	Colegio Santander	838	91
4	Tecnológico	1.765	329
5	Morrórico	1.112	286
6	La Joya	1.275	195
7	Nacional de Comercio	739	137

8	Iném	854	166
TOTAL TRIMESTRE		9.123	1.963

Tabla 4. Total atenciones y certificaciones realizadas por Punto Digital
Fuente: Observatorio Digital Municipal de Bucaramanga

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. Es por esto que desde los Puntos Digitales a partir del mes de enero se viene apoyando a la Secretaría de Hacienda con la impresión física y digital (formato PDF) del recibo de impuesto predial y a su vez se brindó asesoría sobre la realización de este trámite en línea a través de la página web: <https://impuestos.bucaramanga.gov.co>, obteniendo los siguientes resultados:

ATENCIÓN DE CIUDADANOS SOBRE IMPUESTO PREDIAL			
MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO
PRESENCIAL	937	255	94
VIRTUAL	52	6	7
SUBTOTAL	989	261	101
TOTAL TRIMESTRE	1.351		

Tabla 5. Total de atenciones a ciudadanos sobre el impuesto predial desde los Puntos Digitales
Fuente: Observatorio Digital Municipal de Bucaramanga

IMPRESIÓN DE RECIBOS DE IMPUESTO PREDIAL			
IMPRESIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO
FÍSICAS	1.840	503	161
DIGITALES	114	6	9
SUBTOTAL	1.954	509	170
TOTAL TRIMESTRE	2.633		

Tabla 6. Total de impresiones de recibos de impuesto predial desde los Puntos Digitales
Fuente: Observatorio Digital Municipal de Bucaramanga

Así mismo, se brindó orientación a los ciudadanos para que realizaran su declaración de industria y comercio, a través del pago en línea y/o la impresión física o digital del recibo para realizar el trámite a través de las entidades autorizadas para el recaudo, obteniendo los siguientes resultados:

ATENCIÓN DE CIUDADANOS - ICA			
MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO
PRESENCIAL	0	5	3
VIRTUAL	0	3	10
SUBTOTAL	0	8	13
TOTAL TRIMESTRE	21		

Tabla 7. Total de atenciones a ciudadanos sobre el ICA desde los Puntos Digitales

Fuente: Observatorio Digital Municipal de Bucaramanga

IMPRESIÓN DE FORMULARIOS ICA			
IMPRESIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO
FÍSICAS	3	6	4
DIGITALES	2	7	10
SUBTOTAL	5	13	14
TOTAL TRIMESTRE	32		

Tabla 8. Total de impresiones de formularios del ICA desde los Puntos Digitales

Fuente: Observatorio Digital Municipal de Bucaramanga

Estrategia: ¡Al punto! Con los puntos digitales

Con el fin de dar a conocer los trámites en línea y parcialmente en línea que dispone la Alcaldía de Bucaramanga y los institutos descentralizados del municipio, los puntos digitales continúan implementando la estrategia que busca realizar talleres para capacitar a los ciudadanos a través de plataformas de videoconferencia, en esta ocasión se implementó un taller para capacitar a los ediles de la ciudad de Bucaramanga sobre la socialización SISBÉN metodología IV, liderada por la Secretaría de Planeación, y la socialización para aplicar las becas de educación superior 2021 que lidera la Secretaría de Educación de Bucaramanga a través del programa Universidad del Pueblo.

Con un total de 122 ciudadanos capacitados: 49 ediles de Bucaramanga conocieron el procedimiento para realizar los trámites que tiene la oficina del SISBÉN y 73 ciudadanos

pudieron aprender a realizar el proceso de inscripción para participar de los subsidios del programa Educación Superior.

Estrategia en TIC confío

En el mes de marzo, dentro del marco de la conmemoración del día internacional de la mujer, los Puntos Digitales realizaron un conversatorio virtual donde cerca de 185 niños, niñas y adolescentes de la institución educativa Comuneros, recibieron capacitación sobre la prevención del acoso escolar Bullying y Ciberbullying, que tiene como propósito de prevenir que este tipo de problemas se desarrollen y enquisten en las comunidades educativas, permitiendo construir colegios más seguros, en donde se manejen los conflictos de manera no violenta, se respeten los derechos humanos y se construya una cultura de paz. Con el desarrollo de este conversatorio se logró impactar a 185 estudiantes, quienes participaron activamente.

2. LÍNEA ESTRATÉGICA5

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 bumangueses 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.

En cuanto a la implementación de nuevas tecnologías, a corte 31 de marzo se espera la apropiación de los recursos para la adquisición de Licenciamiento e implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo enmarcado en lo establecido en la Guía Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo-SGDEA - de enero de 2017, del Archivo General de la Nación, la cual contiene el marco conceptual y una ruta de implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA para la Alcaldía de Bucaramanga, lo que permitirá la incorporación de lineamientos y aplicación de las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales como MoreQ para ayudar a establecer los requisitos funcionales y no funcionales del SGDEA, las Normas Técnicas Colombianas NTC 15489-1 y NTC 15489- 2, como metodologías que sustentan las políticas, procedimientos y prácticas de gestión documental que definirán el modelo de gestión contemplado en las NTC 30301, NTC 30302 y los requerimientos funcionales del sistema, así como las NTC 16175-1, NTC 16175-2, NTC 16175-3, que contienen las directrices a tener en cuenta por la alcaldía para la gestión de sus documentos electrónicos así como los requisitos que debe cumplir el software para lograrlo. Así mismo, con la implementación de este software se da la necesidad de adquirir servicios tecnológicos con el objetivo de fortalecer la capacidad instalada de almacenamiento para lograr eficiencia en el proceso de implementación del software y posterior desarrollo de los procesos internos de la entidad. Es importante resaltar en cuanto a este aspecto, que la automatización de los procesos documentales fortalece elementos tan importantes como la seguridad, trazabilidad y aseguramiento de la información, lo cual apoya directamente las directrices nacionales enmarcadas dentro de la política de Gobierno Digital. Es por ello, que se requiere que la potenciación a nivel de elementos de infraestructura como son elementos activos de almacenamiento dentro de los cuales se consideran dispositivos de almacenamiento SAN (Storage Area Network); este tipo de tecnología permite interconectar diversos dispositivos aprovechando de manera eficiente la comunicación y los recursos de almacenamiento donde funcionan este tipo de sistemas de gestión documental, adicionalmente permiten aprovechar inversiones ya realizadas en hardware de almacenamiento permitiendo un crecimiento con base en la infraestructura existente, de igual forma dispositivos de almacenamiento NAS que

permiten complementar la funcionalidad aprovechando el software y la infraestructura para gestionar principalmente los procesos de respaldo de la información generada y la renovación del software de administración 360NDD Print que permite llevar el seguimiento del consumo a nivel de papel en la entidad e identificar los indicadores de afectación ambiental.

Por otro lado, para la ejecución de la política de Gobierno Digital, fue publicado el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, PETI, 2020-2023 en su primera versión, el cual fue desarrollado por el equipo de gobierno digital y se encuentra disponible en la página web de la entidad. Así mismo, teniendo en cuenta los tres habilitadores, se ha trabajado a nivel de seguridad de la información en la implementación del protocolo IPV6 en la entidad, para lo cual se estructuró el requerimiento técnico y se espera en el próximo trimestre iniciar el proceso contractual. De igual forma, se ha trabajado en la actualización de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información logrando diseñar una hoja de ruta para alinear la política e implementar el MSPI.

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:

- Se gestionó la adquisición de las licencias de antivirus las cuales permiten llevar mecanismos de control de Virus, control de malware, seguridad de los sistemas

de información, navegación en internet, cifrado de datos, la protección y seguridad de los servidores y equipos de cómputo

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

La Alcaldía de Bucaramanga ha continuado trabajando 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 aprovecha 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.

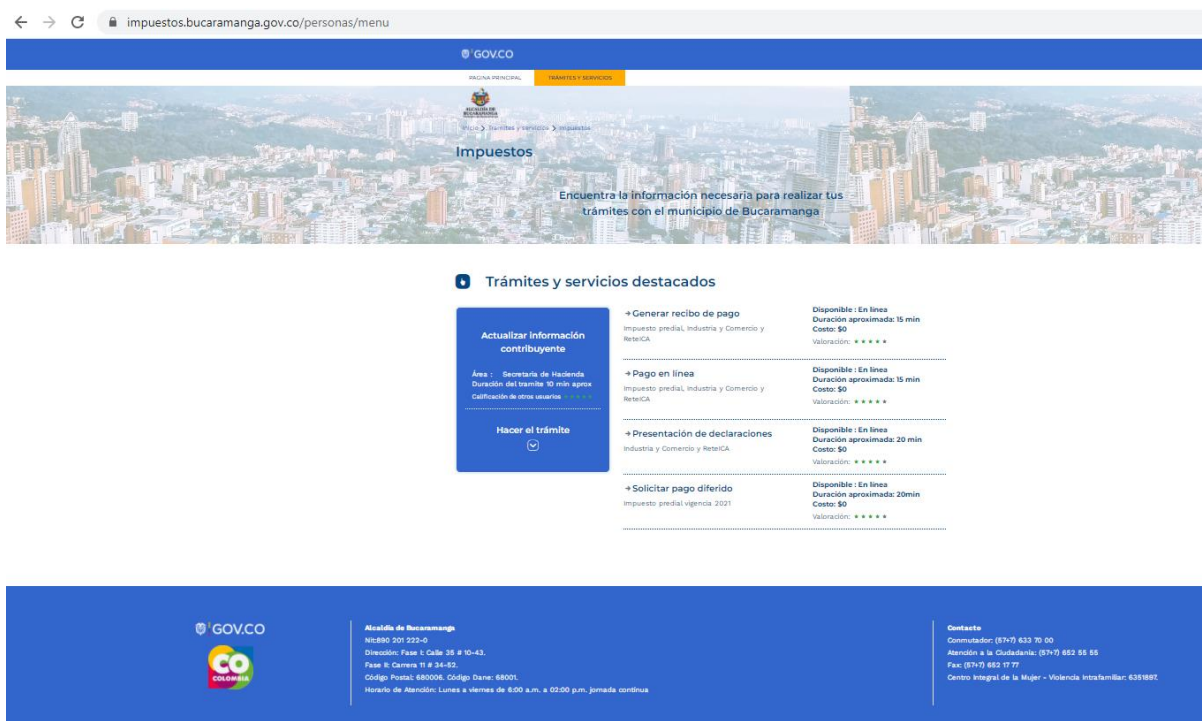
4. SERVICIOS PRESTADOS POR LA OFICINA ASESORA TIC

4.1. Plataformas digitales

Se ha continuado fortaleciendo las herramientas y plataformas digitales donde en el trimestre se destacan:

4.1.1. Impuestos.bucaramanga.gov.co

Se dispuso en la presente vigencia del portal de impuestos donde la Oficina Asesora TIC unificó en un solo lugar, un espacio donde los ciudadanos a partir del 2021 pueden 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 pueden presentar sus declaraciones sin necesidad de acercarse a la entidad.



The screenshot shows the website interface for 'Impuestos.bucaramanga.gov.co'. The header includes the 'GOV.CO' logo and navigation links. The main content area features a banner with the text 'Encuentra la información necesaria para realizar tus trámites con el municipio de Bucaramanga'. Below this, 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: 4.5/5. Botón: 'Hacer el trámite'.
- Generar recibo de pago:** Impuesto predial, Industria y Comercio y ReteICA. Disponible: En línea. Duración aproximada: 15 min. Costo: \$0. Valoración: 4.5/5.
- Pago en línea:** Impuesto predial, Industria y Comercio y ReteICA. Disponible: En línea. Duración aproximada: 15 min. Costo: \$0. Valoración: 4.5/5.
- Presentación de declaraciones:** Industria y Comercio y ReteICA. Disponible: En línea. Duración aproximada: 20 min. Costo: \$0. Valoración: 4.5/5.
- Solicitar pago diferido:** Impuesto predial vigencia 2021. Disponible: En línea. Duración aproximada: 20min. Costo: \$0. Valoración: 4.5/5.

The footer contains contact information for the Alcaldía de Bucaramanga, including the phone number 02880 201 222-0, the address 'Paseo de la Carrera 11 # 34-80', and the website 'www.bucaramanga.gov.co'.

En lo concerniente al pago del impuesto predial a cierre 31 de marzo de han registrados los siguientes pagos:

Cantidad de Pagos registrados impuesto Predial vigencia actual Vs Anterior

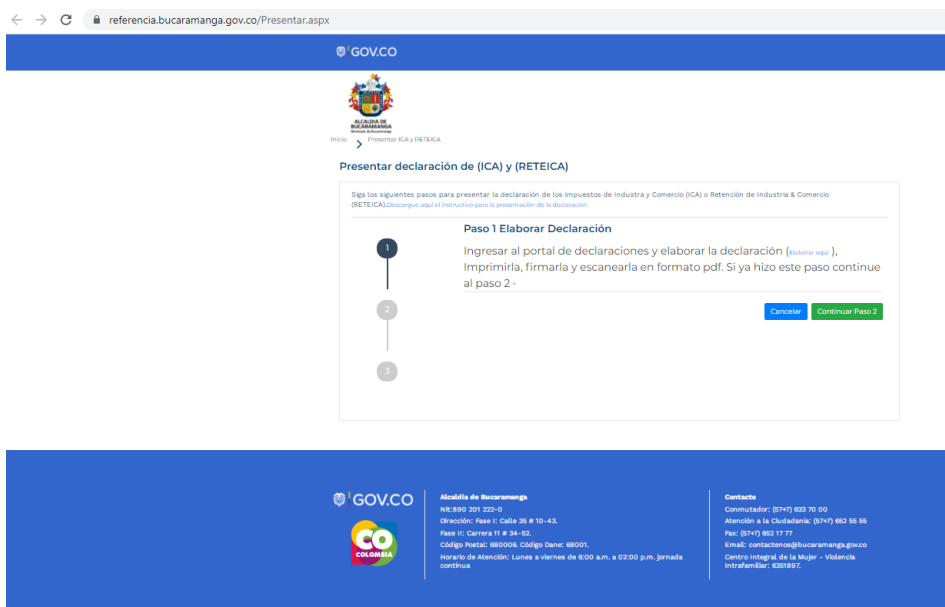
Año	Bancos	Electrónico	Total
2020	102.501	19.134	121.635
2021	90.626	34.028	124.654
% Incremento	-12 %	78 %	2 %

De lo anterior se resalta que la entidad con la implementación de la plataforma ha incrementado los pagos en línea en un 78% con respecto al año inmediatamente anterior, así mismo se puede analizar que los pagos a nivel presencial que se realizaban en las entidades bancarias disminuyeron un 12%, lo cual refleja que la ciudadanía confía en las herramientas que la administración municipal dispone en su beneficio.

4.1.2. 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. A nivel de pagos, al cierre del presente informe se reportan a 3.278 pagos de RETEICA por medio de la plataforma.

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



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

GOV.CO

Alcaldía de Bucaramanga

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

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

2 Continuar Paso 2

3

GOV.CO

Alcaldía de Bucaramanga

Nit: 250 221 222-0

Dirección: Fase 1: Calle 35 # 10-43.

Fase 2: Carrera 11 # 34-52.

Código Postal: 580008. Código DANE: 68001.

Horario de Atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua.

Contacto

Comunicador: (5747) 852 70 00

Atención a la Ciudadanía: (5747) 852 55 55

Fax: (5747) 852 17 77

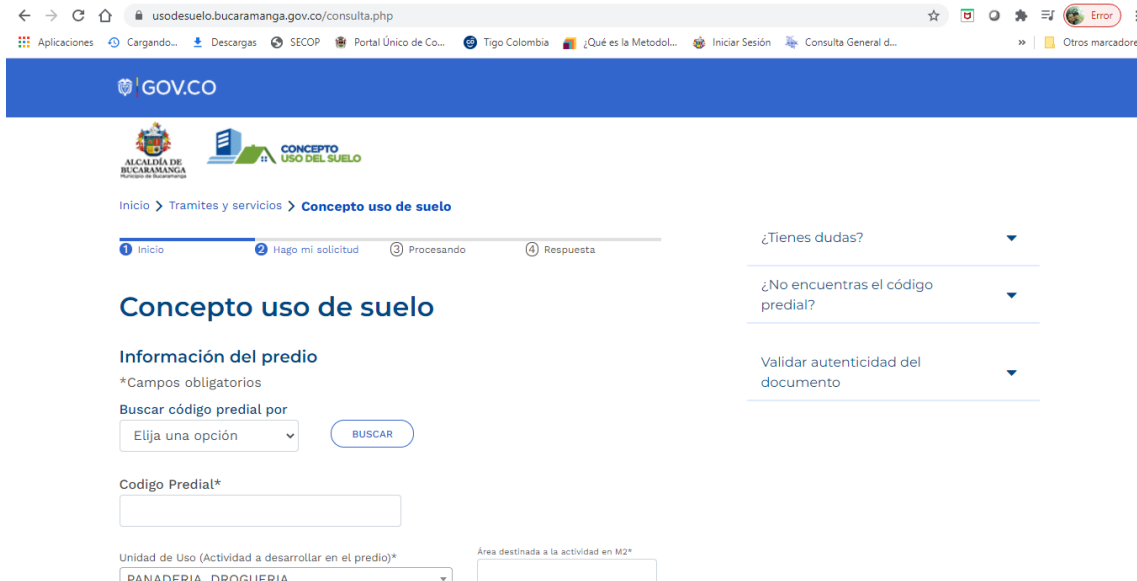
Email: contactenos@bucaramanga.gov.co

Centro Integral de la Mujer - Videncia

Intrafamiliar: 5351897.

4.1.3. 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 para el ciudadano; a cierre del primer trimestre del año 2021 se viabilizaron 14.508 conceptos de uso de suelo.

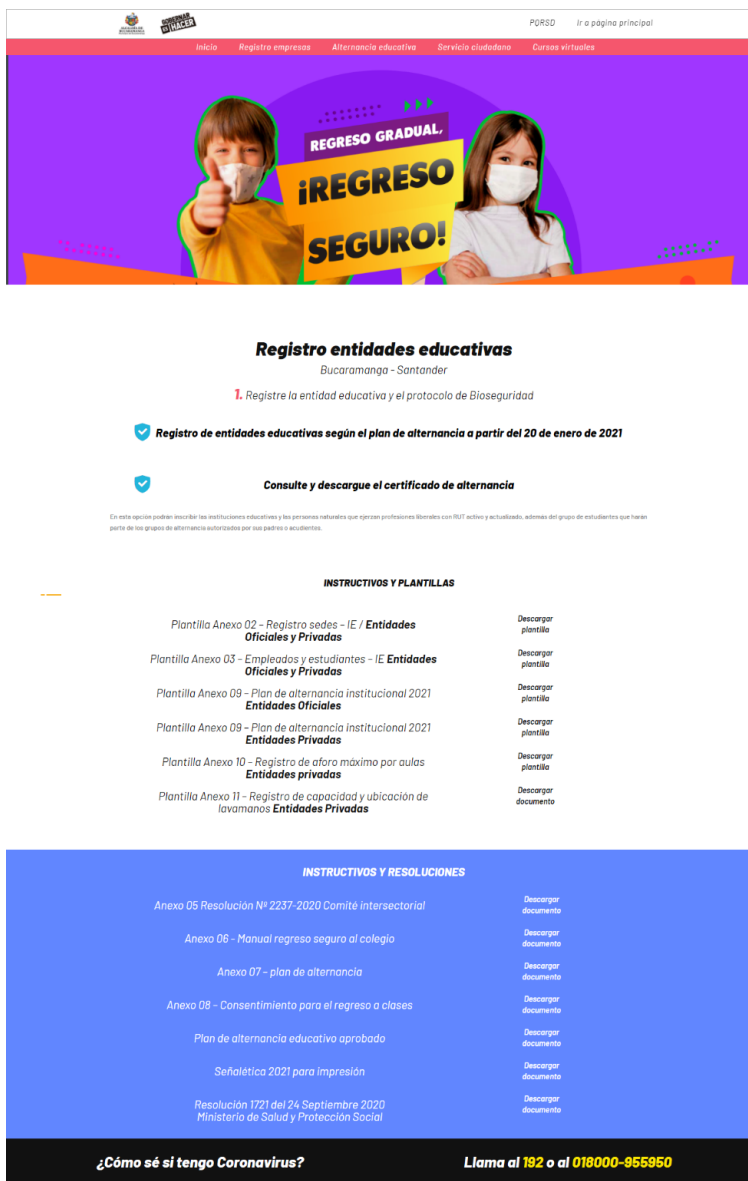


4.1.4. Fortalecimiento *bucaramanga.gov.co*

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 la alternancia educativa, donde las instituciones educativas, públicas y privadas, pudieron registrar sus protocolos de bioseguridad y realizar la solicitud de alternancia.



Inicio Registro empresas Alternancia educativa Servicio ciudadano Cursos virtuales

REGRESO GRADUAL.
¡REGRESO SEGURO!

Registro entidades educativas

Bucaramanga - Santander

1. Registre la entidad educativa y el protocolo de Bioseguridad
2. Consulte y descargue el certificado de alternancia

INSTRUCTIVOS Y PLANTILLAS

Plantilla Anexo 02 - Registro sedes - IE / Entidades Oficiales y Privadas	Descargar plantilla
Plantilla Anexo 03 - Empleados y estudiantes - IE Entidades Oficiales y Privadas	Descargar plantilla
Plantilla Anexo 09 - Plan de alternancia institucional 2021 Entidades Oficiales	Descargar plantilla
Plantilla Anexo 09 - Plan de alternancia institucional 2021 Entidades Privadas	Descargar plantilla
Plantilla Anexo 10 - Registro de aforo máximo por aulas Entidades privadas	Descargar plantilla
Plantilla Anexo 11 - Registro de capacidad y ubicación de lavamanos Entidades Privadas	Descargar documento

INSTRUCTIVOS Y RESOLUCIONES

Anexo 05 Resolución N° 2237-2020 Comité Intersectorial	Descargar documento
Anexo 06 - Manual regreso seguro al colegio	Descargar documento
Anexo 07 - plan de alternancia	Descargar documento
Anexo 08 - Consentimiento para el regreso a clases	Descargar documento
Plan de alternancia educativa aprobada	Descargar documento
Señalética 2021 para impresión	Descargar documento
Resolución 1721 del 24 Septiembre 2020 Ministerio de Salud y Protección Social	Descargar documento

¿Cómo sé si tengo Coronavirus? Llama al 192 o al 018000-955950

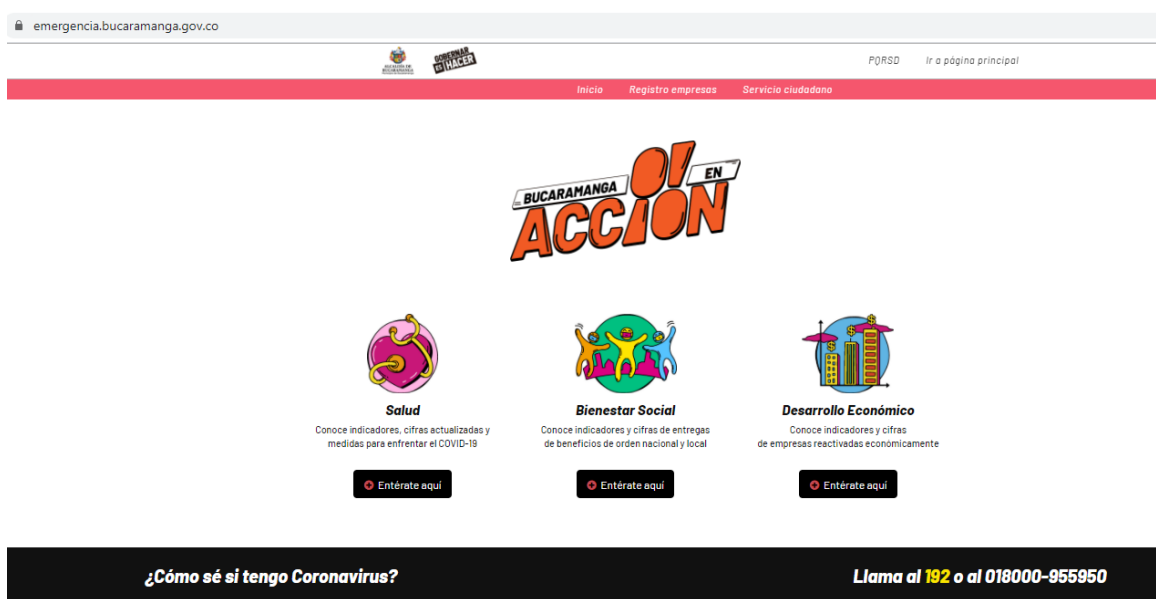


Síguenos y encuentra más información:



4.1.5. *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.



4.1.6. *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. Sin embargo, es de destacar que se ha realizado un trabajo articulado con Gov.co para la actualización de la página web, la cual se espera poder presentar su rediseño para el tercer trimestre de la siguiente anualidad.

4.2. Estrategia Anti trámites

Dada la normativa nacional de liderar una estrategia anti tramites, articulada a la

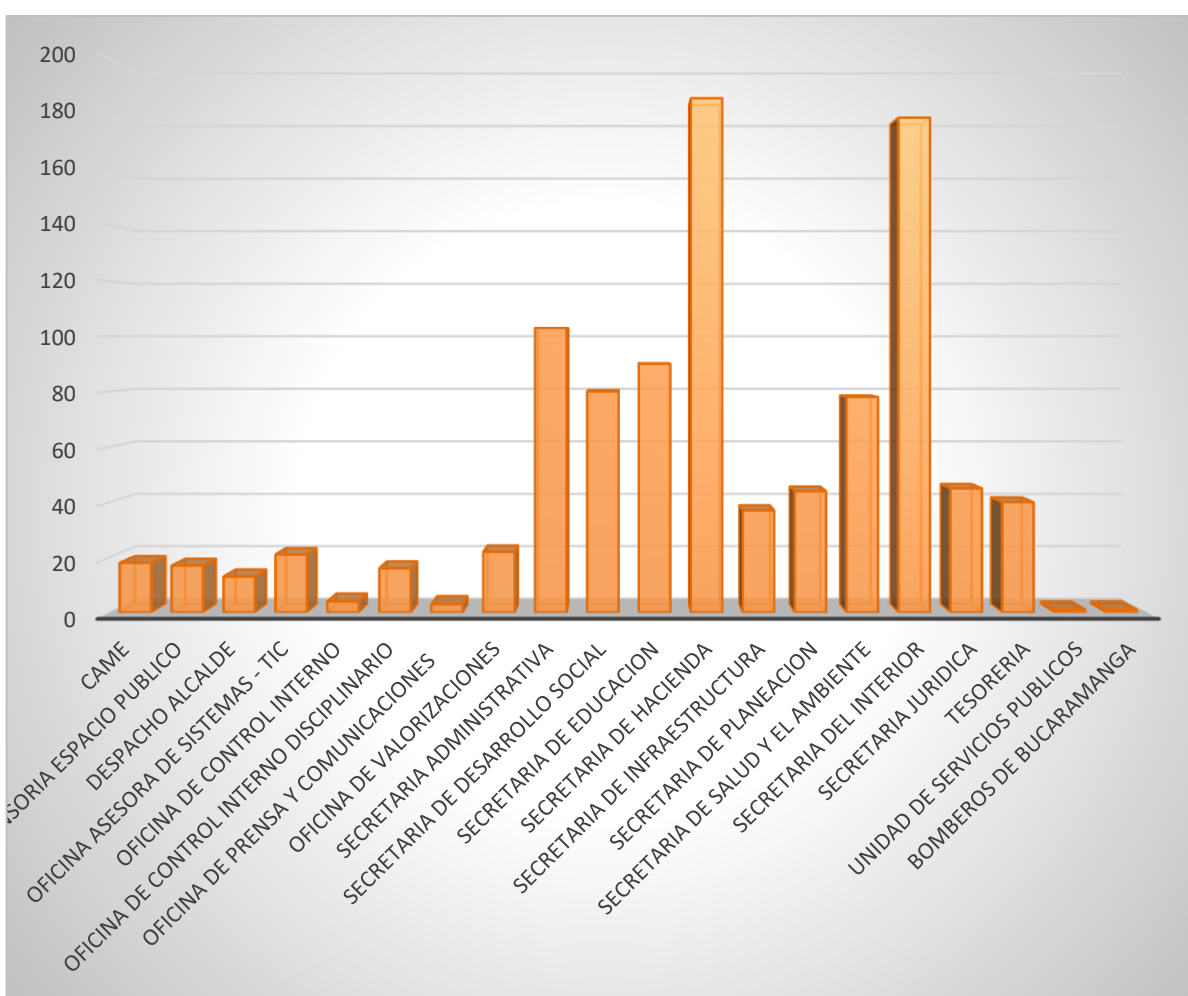
racionalización de trámites, la Oficina TIC participa activamente en la implementación de esta estrategia la cual se encuentra plasmada en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, PAAC, el cual es un documento que consolida las actividades a emprender institucionalmente. Por lo anterior se presenta a continuación la estrategia que en acompañamiento con todas las dependencias de la administración y en liderazgo de la Secretaría de Planeación se ha dado inicio y trámite en la presente vigencia:

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano									
Componente 2: Estrategia Anti trámites									
PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
1	Licencia de Intervención de Espacio Público en la modalidad de instalación de expresiones artísticas	Automatización	Trámite en línea	Este trámite actualmente tiene un periodo de cumplimiento de treinta (30) días calendario y solo se puede realizar de manera presencial.	El ciudadano puede iniciar la solicitud del trámite por medio de la plataforma de trámites en línea cargando la documentación requerida	Reducir el tiempo y los desplazamientos requeridos por los ciudadanos para realizar este trámite	Secretaría de Planeación - OATIC	4/02/2021	31/12/2021
2	Registro de Inhumación de Cadáveres	Optimización	Digitalización del Archivo de Defunciones de los años 2010 y 2011.	No esta digitalizada la información anterior a 2012	Digitalizar los años 2010 y 2011	Disminución en el tiempo de respuesta a 30 minutos.	Secretaría del Salud y Ambiente- OATIC	4/02/2021	31/12/2021
4	Permiso de espectáculos públicos	Automatización parcial	Trámite parcialmente en línea	El ciudadano que requiere el permiso, debe realizar la solicitud física en la Secretaría de Interior.	Realizar la solicitud del trámite de manera virtual, reduciendo tiempos de respuesta y facilitando la radicación de documentos a todos los ciudadanos sin tener que acudir a la Alcaldía.	Disminución de ciudadanos que deben desplazarse hasta la Secretaría del Interior a solicitar el permiso.	Secretaría del Interior - Oficina de Asuntos Legales - OATIC	4/02/2021	30/12/2021
5	Categorización de parqueaderos	Automatización	Trámite en línea	El ciudadano que requiere la categorización de parqueadero, debe realizar la solicitud física en la Secretaría del Interior.	Realizar la solicitud del trámite de manera virtual, reduciendo tiempos de respuesta y facilitando la radicación de documentos a todos los ciudadanos sin tener que acudir a la Alcaldía.	Disminución de ciudadanos que deben desplazarse hasta la Secretaría del Interior a solicitar la categorización de parqueaderos.	Secretaría del Interior - Oficina de Publicidad Exterior- OATIC	4/02/2021	30/12/2021

6	Registro de publicidad exterior	Automatización	Trámite en línea	El ciudadano que requiere el registro de publicidad exterior, debe realizar la solicitud física en la Secretaría del Interior.	Realizar la solicitud del trámite de manera virtual, reduciendo tiempos de respuesta y facilitando la radicación de documentos a todos los ciudadanos sin tener que acudir a la Alcaldía.	Disminución de ciudadanos que deben desplazarse hasta la Secretaría del Interior a solicitar el registro de publicidad exterior.	Secretaría del Interior - Oficina de Publicidad Exterior- OATIC	4/02/2021	30/12/2021
7	Impuesto de espectáculos públicos	Optimización	Inclusión del trámite relativo al pago de la obligación tributaria de espectáculos públicos en el sistema de impuestos municipales	La Secretaría de Hacienda recibe la declaración privada y genera el recibo oficial de pago de manera manual sin control por parte un software.	Incluir el trámite en el sistema de impuestos Municipales	Prestar un servicio tributario para que el contribuyente no requiera trasladarse para con dicha obligación	Secretaría de Hacienda - OATIC	4/02/2021	30/12/2021
8	Impuesto de publicidad visual exterior	Optimización	Inclusión del trámite relativo al pago de la obligación tributaria de impuesto de publicidad visual exterior en el sistema de impuestos municipales	La Secretaría de Hacienda recibe la declaración privada y genera el recibo oficial de pago de manera manual sin control por parte un software.	Incluir el trámite en el sistema de impuestos Municipales	Prestar un servicio tributario para que el contribuyente no requiera trasladarse para con dicha obligación	Secretaría de Hacienda - OATIC	4/02/2021	30/12/2021
9	Impuesto degüello de ganado menor	Optimización	Inclusión del trámite relativo al pago de la obligación tributaria de impuesto degüello de ganado menor en el sistema de impuestos municipales	La Secretaría de Hacienda recibe la declaración privada y genera el recibo oficial de pago de manera manual sin control por parte un software.	Incluir el trámite en el sistema de impuestos Municipales	Prestar un servicio tributario para que el contribuyente no requiera trasladarse para con dicha obligación	Secretaría de Hacienda - OATIC	4/02/2021	30/12/2021
10	Contribución por valorización	Automatización	Servicio en la Web	El usuario puede consultar en línea su estado pero no se encuentra habilitado el pago en línea	Habilitar el pago de contribución de valorización en línea	El ciudadano puede realizar el pago en línea sin la necesidad de trasladarse a una entidad bancaria	Secretaría de Hacienda - Oficina de Valorización - OATIC	4/02/2021	30/12/2021
11	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	Automatización parcial	Trámite parcialmente en línea	Los ciudadanos deben realizar la solicitud de manera presencial en las instalaciones de la administración municipal	Realizar la solicitud del trámite de manera virtual y facilitando la radicación de documentos a todos los ciudadanos sin tener que desplazarse a la Alcaldía.	Disminución de ciudadanos que deben desplazarse hasta la Administración Municipal a realizar la solicitud del trámite.	DADEP - OATIC	4/02/2021	30/12/2021

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 del mes de se evidenció una atención total de 998 servicios de soporte técnico a través de la plataforma, donde se evidencia el siguiente comportamiento por dependencia:



TIPO DE SERVICIO

FILE SERVER: Aquellos servicios donde el usuario solicita permisos de acceso a carpetas

específicas, traslado de información, restauración de archivos, backup de archivos entre otros.

COMPUTADOR (HARDWARE): Aquellos servicios donde el usuario menciona problemas con el equipo o sus periféricos, solicitud de mantenimientos, conceptos de bajas entre otros.

IMPRESORAS Y ESCANER: Aquellos servicios donde el usuario solicita configuración de impresora y escáner o menciona problemas por fallas, solicitud de cambio de tonner o kit de adf, conceptos de baja entre otros.

CORREO ELECTRONICO: Solicitud de creación de correo institucional, fallas en correo, trazabilidad de correos entrantes y salientes, envío masivo de correo información interna, problemas de ingreso entre otros.

CENTRO DE DATOS: Aquellas solicitudes a nivel de centro de datos donde se resuelven problemas con los usuarios de dominio, restablecer contraseñas, asignación de pin de impresión, acceso VPN, soporte en herramientas como SharePoint y Microsoft Teams.

A nivel OATIC: Restauración de bases de datos en ambiente de pruebas, solicitud de Backup, Despliegue de war en ambiente de prueba y producción, actualizar ejecutables de impuestos, aprovisionamiento de máquinas virtuales, entre otros.

CONEXIONES INTERNET, RED Y TELEFONIA: Aquellos servicios donde el usuario solicita instalación de nuevos puntos de red o línea telefónica, traslado de extensión telefónica, mantenimiento puntos de red.

SOFTWARE: instalación de programa específico, herramientas ofimáticas, falla es software específico.

APLICATIVOS ALCALDIA: Aquellos servicios donde los usuarios solicitan acceso o soporte a los diferentes aplicativos como lo son: SIF, PQRS, sistema de valorización, sistema de impuestos, Nexura, entre otros.

DESARROLLO: Solicitud de desarrollo de software o modificación de software.

NO DEFINIDOS: Aquellos que por error no se seleccionó a qué tipo de servicio pertenecían antes de ser asignados.

TIPO DE SERVICIO	
SOFTWARE	28
CORREO ELECTRONICO	22

NO DEFINIDAS	51
FILE SERVER	45
DESARROLLO	2
CENTRO DE DATOS	100
IMPRESORAS Y ESCANER	247
CONEXIONES INTERNET, RED Y TELEFONIA	114
APLICATIVOS ALCALDIA	203
COMPUTADOR (HARDWARE)	186
TOTAL	998

