

**FECHA:** Abril 10 de 2024

**OFICINA ASESORA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACION:** El Proceso Gestión de TIC tiene como objetivo principal liderar la gestión estratégica de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración Municipal mediante la definición, implementación y mantenimiento de un modelo de arquitectura de TI integrando las estrategias de gobierno Digital y normatividad vigente asociada al sector TIC, para el beneficio de la gestión institucional y la ciudadanía.

**Estructura Organizacional**

En cuanto a la planta de personal, el proceso de Gestión de TIC cuenta con los siguientes funcionarios de planta:

No.	Nombre	Denominación del Empleo	Tipo
1	John Manuel Delgado Nivia	Asesor Despacho Alcalde, código 105 grado 26.	Libre Nombramiento y Remoción
2	Bernardo José Espitia Sierra	Técnico Operativo, código 314 grado 24.	Carrera Administrativa
3	Víctor Evelio Prada Felizzola	Técnico Operativo, código 314 grado 23.	Carrera Administrativa
4	José Luis Pallares Guevara	Profesional Universitario, código 219 grado 25.	Carrera Administrativa
5	Fabián Orlando Sandoval Torres	Profesional Universitario, código 219 grado 25	Carrera Administrativa
6	Mayra Alejandra Durán Lora	Auxiliar Administrativo, código 407 grado 22	Carrera Administrativa

En resumen, el diagrama funcional de la Estructura de trabajo de la Oficina TIC es:



**GESTION 100 DÍAS DE GOBIERNO**

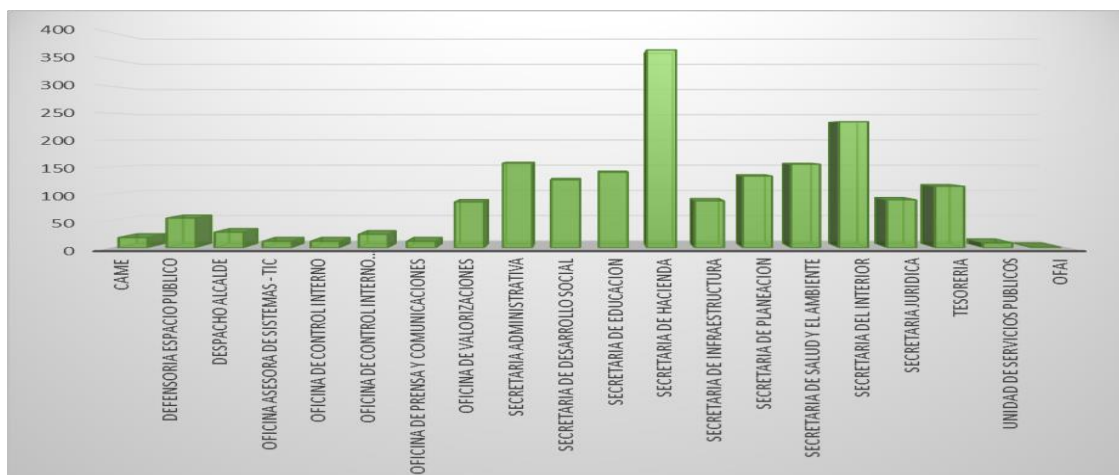
Conforme al diagrama Funcional de la Estructura de trabajo de la Oficina TIC, durante los primeros 100 de Gobierno se han realizado las siguientes gestiones:

1. **Equipo Operaciones y Servicios:** En infraestructura y mesa de ayuda tic para Garantizar el funcionamiento del Centro de Datos, infraestructura de red, cableado estructurado, red telefónica y gestionar las solicitudes de soporte desde la mesa de ayuda para la atención en sitio y remoto en apoyo a la Alcaldía de Bucaramanga.

Se registraron **1.861** soportes técnicos en la plataforma STS durante el primer trimestre de 2024 en atención a funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Bucaramanga de las diferentes dependencias y oficinas adscritas.

**Número De Solicitudes Por Dependencia**

DEPENDENCIA	Nº DE SOLICITUDES
CAME	19
Defensoría Espacio Publico	55
Despacho Alcalde	29
Oficina Asesora De Sistemas - Tic	12
Oficina De Control Interno	12
Oficina De Control Interno Disciplinario	25
Oficina De Prensa Y Comunicaciones	12
Oficina De Valorizaciones	85
Secretaria Administrativa	157
Secretaria De Desarrollo Social	126
Secretaria De Educación	140
Secretaria De Hacienda	367
Secretaria De Infraestructura	87
Secretaria De Planeación	133
Secretaria De Salud Y El Ambiente	155
Secretaria Del Interior	234
Secretaria Jurídica	89
Tesorería	114
Unidad De Servicios Públicos	9
OFAI	1
<b>TOTAL</b>	<b>1861</b>



**Ilustración 1. Solicitud de servicios por dependencias**



## INFORME DE GESTIÓN – I TRIMESTRE OFICINA ASESORA TIC

### 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 Escáner: 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 Electrónico: 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 Telefonía: Aquellos servicios donde el usuario solicita instalación de nuevos puntos de red o línea telefónica, traslado de extensión telefónica, mantenimiento puntos de red.

Software: Instalación de programa específico, herramientas ofimáticas, falla es software específico.

Aplicativos Alcaldía: 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.

Tratamiento Datos: Análisis, depuración, tratamiento de datos (recolección, recepción, reproducción, extracción y almacenamiento, así como análisis y depuración.

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

TIPO DE SERVICIO	
SOFTWARE	44
CORREO ELECTRONICO	61
FILE SERVER	29
DESARROLLO	1
CENTRO DE DATOS	175
IMPRESORAS Y ESCANER	667
CONEXIONES INTERNET, RED Y TELEFONIA	88
APLICATIVOS ALCALDIA	538



## INFORME DE GESTIÓN – I TRIMESTRE OFICINA ASESORA TIC

COMPUTADOR (HARDWARE)	168
NO DEFINIDOS	89
TRATAMIENTO DATOS	1
TOTAL	<b>1861</b>

### Calificación de los servicios según tiempo de Solución.

Las gráficas se realizan sobre los servicios finalizados una vez realizada la calificación de los usuarios mediante la respuesta a cada pregunta según su percepción del servicio.

¿TIEMPO DE SOLUCIÓN TOTAL DEL SERVICIO?	
Durante el día de asignación del servicio	713
Durante las 48 horas a partir del servicio	684
Durante la semana	345
Más de una semana	119
Sin calificación	0
TOTAL	1861

### Disponibilidad de Servicios de: Pagina web, DNS, Internet y servidor SQL de producción de centro de datos.

2024	Horas del Periodo	Horas fuera de línea	Observación
TRIMETRE 1	2184	3	Las horas fuera de línea se presentaron por el mantenimiento a base de datos SQL por procesos de migración y actualización sistema operativo de servidor Web pagina principal

2. **Equipo Administrativo:** Este equipo tiene como objetivo la gestión de aspectos como gestión contratación, gestión financiera, gestión de recurso humano, así como coordinar las labores administrativas respecto a los proyectos de TI.
  - a. **Gestión de Contratación:** Con el fin de garantizar las contrataciones relacionadas con adquisiciones de infraestructura de TI, licencias de software, conforme a la normatividad vigente, se realizaron las siguientes gestiones contractuales que soportan los procesos misionales de la entidad.
    - Gestión contractual del **Sistema de información Financiero**
    - Gestión contractual para la Adquisición y Renovación de licencias del **antivirus Kaspersky** para la protección de los servidores de datos y computadores de la administración municipal.
    - Gestión contractual para la Renovación de un pool de direcciones **IPv6/44** con su primera anualidad ante **LACNIC** a nombre del municipio de Bucaramanga.
    - Gestión para la Renovación de la garantía y licenciamiento para el **Firewall** de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas por la entidad.

Total Procesos Contractuales = 4



## INFORME DE GESTIÓN – I TRIMESTRE OFICINA ASESORA TIC

- b. **Gestión Financiera:** La gestión financiera del equipo administrativo de la Oficina Asesora de TIC, ha realizado la administración eficaz de los recursos financieros asignados para la operación y los servicios de TI.

Es así que, del presupuesto asignado por funcionamiento se han ejecutado a la fecha el 49% del total de los recursos. Y por el presupuesto asignado de inversión se han ejecutado el 21% de los recursos asignados.

Recursos	Ejecución F
Funcionamiento	49%
Inversión	21%

- c. **Gestión de Recurso Humano:** Dado que no se cuenta con el personal de planta suficiente para cubrir las actividades funcionales que se deben realizar, a continuación, se relacionan los contratistas vinculados para el inicio de gobierno, prestando actualmente servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión al Proceso de Gestión de TIC, durante los 100 primeros días de la vigencia 2024:

Equipos de Trabajo	Total
Administrativo	5
Gestión de Proyectos TI	1
Operaciones y Servicios de TI	4
Transformación Digital	20
<b>Total general</b>	<b>30</b>

- **Solicitudes GSC:** El Proceso de Gestión de TIC en atención a las competencias a su cargo y con la finalidad de garantizarla adecuada gestión de las PQRSD y las solicitudes internas asignadas a la misma, genera el siguiente informe de seguimiento conforme al sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano – “GSC”, correspondiente a las PQRSD y/o solicitudes internas que su radicación y vencimiento se efectuó entre el 01 de enero hasta el 31 de marzo de 2024, recibiendo 297 solicitudes, relacionadas a continuación:

No.	Tipo de registro	Cantidad Asignada	Estado Respuesta			Prórroga	
			A tiempo	Sin Respuesta	Respuesta Extemporánea	NO	SI
1	Interna	233	219	10	4	214	19
2	Externa	64	61	3	0	62	2
<b>Total</b>		<b>297</b>					

3. **Equipo Transformación Digital:** El equipo centra sus labores en la implementación de la política de Gobierno digital, desde los habilitadores y líneas de acción incluidas en el despliegue de la Política. Su labor abarca el diseño de lineamientos institucionales, orientación del proceso de TIC en cumplimiento de la Política de Gobierno Digital.

- a. **Uso y apropiación:** Para el despliegue de estrategias de Uso y apropiación en el Municipio de Bucaramanga, se realizó la apertura y acceso a las tecnologías a través de los Puntos digitales. Durante el primer trimestre de 2024 así fue la atención:

**Puntos Digitales**

ITEM	NOMBRE PUNTO DIGITAL	ATENDIDOS
1	Café Madrid	201
2	Promoción Social	501
3	Colegio Santander	40
4	Caballo de Bolívar	101
5	Oriente	300
6	La Joya	97
7	Calle de los estudiantes	49
8	Sur	160
<b>Total de ingresos</b>		<b>1449</b>

Tabla 1. Estadísticas de Personas atendidas puntos digitales



Se gestionó con MINTIC la implementación del proyecto Generación TIC en el municipio de Bucaramanga, para que los ciudadanos se capaciten en: **Internet de las cosas, Inteligencia Artificial, Analítica de Datos, Ciberseguridad** entre otros. Se inició la convocatoria para el inicio de los cursos en el mes de abril.

b. **Soporte a Sistemas de información Misionales para los servicios a los usuarios:** Los procesos misionales de la entidad están soportados por sistemas de Información de los cuales la Oficina TIC realiza el soporte técnico, durante el primer trimestre de 2024 se realizaron las siguientes actividades de soporte:

- *Soporte técnico al Sistema Integrado de Impuestos Municipales:* Reporte de 6 Informes mensuales para la Secretaria de Hacienda y Tesorería.
- *Soporte técnico al Sistema Predial Unificado y cobro coactivo:* se realizaron sincronización de pagos e informes estadísticos para Hacienda, Contabilidad y Tesorería.
- *Soporte técnico al sistema de Plazas de Mercado,* sincronización de información.
- *Soporte técnico al sistema de atención al Ciudadano GSC,* atendiendo 240 servicios en creación de usuarios y actualización de perfiles.
- *Soporte en el reporte de entidades financieras realizando 29.280 registros.*
- Respecto al Sistema Integrado Financiero, se realizó el proceso de administración y soporte técnico, así:



## INFORME DE GESTIÓN – I TRIMESTRE OFICINA ASESORA TIC

- Creación de usuarios nuevos : 71
  - Actualización de roles de usuarios: 18
  - Contratación: 92
  - Presupuesto: 32
  - Contabilidad: 28
  - Tesorería: 10
  - Activos Fijos: 2
  - Reportes entregados usuarios según solicitud: 15
  - Capacitación Usuarios: 15
- c. Soporte en la descripción del componente de Diagnóstico y programático del sector TIC en el Plan de Desarrollo.
4. **Equipo de Proyectos TI:** El grupo de proyectos tiene como objetivo la estructuración, formulación, seguimiento y evaluación de los proyectos con componente tecnológico que se desarrollen en la administración municipal. Para esto el grupo diseña e implementa lineamientos institucionales para la planificación y ejecución de proyectos de este tipo. En este sentido, incluye también las gestiones realizadas para la incorporación del sector de Ciencia y tecnología en la propuesta del Plan de Desarrollo Municipal.
- a. Actualización Proyecto “FORTALECIMIENTO AL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC ALINEADO A LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL PARA UNA MEJOR INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”.
  - b. Participación convocatoria del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo- MCIT para implementar la Ventanilla Única de Inversión - (VUI) en las entidades territoriales.
  - c. Construcción de la visión ciudad 2034, con los actores de las Universidades, Empresas, Estado, Sociedad y USAID.
  - d. Reunión con PRO SANTANDER para la construcción del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027.