

Biblioteca
DEPARTAMENTAL
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

Distrito Especial de Santiago de Cali, 29 de febrero de 2014

Señor:
Anónimo

Asunto: Respuesta a la PQRS – Radicado No. 210 de fecha 08-02-2024.

Cordial Saludo.

Durante la vigencia 2022, la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero firmó y ejecutó el contrato No. 231.02.06.01-231-2022, con el cual se realizó el diseño de la página web de la entidad con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos: índices de transparencia y acceso a la información (ITA) establecidos desde la política de gobierno digital, y reglamentados por la ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Adicionalmente, se adquirió el servicio de hosting (almacenamiento) para el sitio por el término de un (1) año, terminando el 31 de diciembre de la vigencia 2023, razón por la cual, la entidad debía renovar o buscar un nuevo proveedor.

Durante la vigencia 2023, la página web fue víctima de varios ataques cibernéticos, los cuales pusieron en evidencia inconvenientes de seguridad con la plantilla utilizada para el diseño del sitio. A pesar de los esfuerzos realizados por el proveedor con el fin de contrarrestar las amenazas de vulnerabilidad, se tomó la decisión de no renovar el servicio de hosting con el mismo proveedor, y buscar otro con la experiencia y capacidad para garantizar la seguridad del sitio y la información que este contiene, ya que, en el sitio web de la entidad, se encuentra alojado un módulo de peticiones quejas y reclamos, el cual almacena información sensible (datos personales) de los peticionarios.

Finalizando la vigencia 2023, se firma el FUS (Formato Único de Servicios) con la empresa de recursos tecnológicos E.R.T. E.S.P., proveedor servicios tecnológicos de la entidad desde hace más de 20 años, y que en la actualidad, es el proveedor de servicios de conectividad a internet (I.S.P.) tanto para la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, así como, los servicios de conectividad prestados en las bibliotecas de los municipios del Valle del Cauca a los cuales se les otorga este beneficio. Adicionalmente, esta empresa es el proveedor de servicios de telefonía IP y en la actualidad, se encuentran en formulación varios proyectos de modernización en la infraestructura tecnológica de la entidad, entre los cuales se encuentra rediseño y levantamiento de

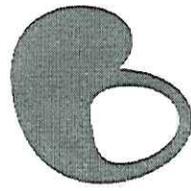
bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400




Valle
Inevencible





**Biblioteca
DEPARTAMENTAL**
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

información del cableado estructurado de la Biblioteca. Además, esta empresa hasta finales del año 2013, fue proveedora de este servicio para la Biblioteca, siendo garantía de idoneidad para la prestación del servicio de hosting requerido por la entidad, teniendo en cuenta todas las medidas de seguridad y privacidad de la información allí almacenada.

Entre las soluciones que se están ejecutando por el proveedor, se encuentran el desarrollo propio (exclusivo para la entidad) del módulo de peticiones quejas y reclamos, el cual tuvo mejoras como:

- Se incorporó un proceso adicional de aprobación para la verificación de las respuestas a las PQRD, con el fin de revisar que las respuestas ofrezcan la información completa y correcta al peticionario.
- Se realizó el desarrollo un módulo de estadísticas y gráficos, para medir tiempos de respuesta, número de casos, áreas con mayor número de PQRD y comportamientos mensuales y anuales.
- Se incluyó un código de seguimiento y de alertas a través de correo electrónico y trazabilidad de la petición realizada.

Sumado a lo anterior, durante el proceso de migración del sitio al nuevo servidor, se detectó que la plantilla que se utilizaba en el anterior servidor había sido blanco de ataques por medio de inyección de código malicioso, situación que no era segura para continuar utilizando ese modelo. Por ello, se tomó la decisión de cambiar la plantilla para minimizar los riesgos de seguridad y privacidad de la información que esto conlleva.

El servicio de hosting que ofrece el proveedor se compone de un VPS (Virtual Private Server) exclusivo para el alojamiento del sitio de la Biblioteca Departamental, con firewall por software (WAF) con licenciamiento, panel de administración con licenciamiento autorizado desde el proveedor y las últimas versiones de todo el software utilizado, con el fin de garantizar la seguridad del sitio, módulos y subdominios.

En el proyecto de migración del sitio web al nuevo proveedor de hosting, que aún se está realizando, se están restableciendo los subdominios donde se alojan los portales de la Red Departamental de Bibliotecas Públicas, exposiciones virtuales y el Museo Virtual de la Memoria, proceso que aún está en ejecución por razones de compatibilidad y actualizaciones en las versiones del gestor de contenido, lenguajes de desarrollo y complementos utilizados para el desarrollo de los sitios que componen mencionados portales.

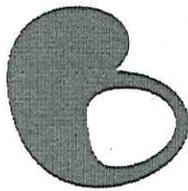
bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400




**Valle
Invencible**





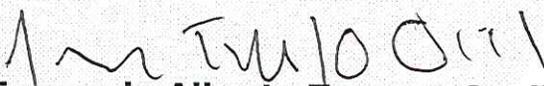
Biblioteca
DEPARTAMENTAL
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

Desde la entidad, lamentamos mucho que la nueva plantilla utilizada en nuestro sitio web no sea de su agrado; desde el proceso de comunicaciones se pretende dar una imagen más corporativa, utilizando colores sobrios, pero que igualmente, resaltan los colores establecidos en la imagen institucional, los colores grises transmiten entre otras, conocimiento, seguridad, inteligencia características que queremos resaltar. Adicionalmente, los estándares establecidos por los parámetros de la política de gobierno en línea, reducen las posibilidades de diseño.

El valor del total del proyecto es de \$ 44.534.052, y contempla toda la infraestructura de seguridad, configuración, implementación y puesta en marcha de todo el sitio web de la entidad, garantizando la disponibilidad, acceso a la información, chat de servicio al cliente, soporte técnico, copias de seguridad y actualizaciones a la que haya lugar, estadísticas de visitas, capacitaciones al personal encargado de normal funcionamiento del sitio, así como al proceso de comunicaciones, encargado de actualizar la información acerca de los eventos, y temas de interés para los ciudadanos; El equipo de la Biblioteca encargado de coordinar el proceso, se compone de los líderes de los procesos de mercadeo, comunicaciones y telemática quienes han venido trabajando de forma articulada.

Esperamos haber resuelto todas sus inquietudes al respecto. Gracias por usar nuestros canales de atención.

Atentamente,


Fernando Alberto Tamayo Ovalle
Director General
direccion@bibliovalle.gov.co

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400




Valle
Invencible

