



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA



Informe

de **Gestión**



Primer Trimestre

OFICINA ASESORA DE LAS
TIC



www.bucaramanga.gov.co
INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE 2025
f x @ Alcaldía de Bucaramanga

1. AVANCE PLAN DE DESARROLLO BUCARAMANGA AVANZA SEGURA 2024-2027

1.1. LÍNEA ESTRATÉGICA

Territorio que progresa

1.1.1. SECTOR

Tecnologías de la información y la comunicación.

1.1.2. PROGRAMA

Fomento del desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic) (2302).

1.1.3. META E INDICADOR DE PRODUCTO

META 83. Desarrollar e implementar una herramientas o servicio tecnológico en el marco de la Estrategia de Gobierno digital. (2302086)

Indicador	Meta 2025	Logro 2025	% Avance 2025	Recursos programados	Recursos comprometidos (RP)	% Ejecución presupuestal
Herramientas tecnológicas de Gobierno digital implementadas. (230208600)	1	1	35%	\$835.800.000	\$550.056.500	66%

META 84:

Desarrollar un (1) Proyecto para fortalecimiento, análisis y prospectiva del sector TIC.

Indicador	Meta 2025	Logro 2025	% Avance 2025	Recursos programados	Recursos comprometidos (RP)	% Ejecución presupuestal
Proyecto para fortalecimiento, análisis y prospectiva del sector TIC desarrollados. (230203600)	0,25	0,10	40%	\$64.200.000	\$38.400.000	60%

1.1.4. Descripción del Proyecto

Nombre del Proyecto	Código BPIN	Valor Vigencia Proyecto	Valor Total Proyecto
Fortalecimiento de la política de gobierno digital en el municipio de Bucaramanga.	2024680010090	\$900.000.000	\$5.592.725.765

1.1.5. Descripción de actividades desarrolladas

En el desarrollo de este proyecto, se realizó la contratación de personal para desarrollar la implementación de la Política de Gobierno Digital, para cada actividad y grupo específicamente.

#	Código UNSPSC (cada código separado por ;)	ROL	Objeto Contrato	TOTAL
1	80111620	CTel	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES BRINDANDO APOYO EN LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS LIDERADOS DESDE EL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC.(TIC 201)	\$ 26.750.000,00
2	80111620	TRAMITES SERVICIOS DIGITALES	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL. (TIC 203)	\$ 32.100.000,00
3	80111620	COMPONENTE DE PGD - USO Y APROPIACION - FORMACIÓN DE HABILIDADES DIGITALES	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL COMPONENTE DE USO Y APROPIACION DE LAS TIC, PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA(TIC 205)	\$ 32.100.000,00
4	80111620	CIENCIA DE DATOS	BRINDAR SERVICIOS PROFESIONALES, EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL CICLO DE VIDA DE LOS DATOS, INCLUYENDO ANÁLISIS, LA VISUALIZACIÓN Y EL MANEJO DE BASES DE DATOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL, ALINEADOS CON LOS PRINCIPIOS, GOBERNANZA Y ESTADO ABIERTO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL(TIC 206)	\$ 32.100.000,00
5	80111620	MANEJO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA - CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LA EJECUCIÓN DE PROCESOS INTERNOS SEGUROS Y EFICIENTES A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.(TIC 212)	\$ 28.890.000,00

6	80111620	ADMINISTRACIÓN DE WINDOWS SERVER - MANEJO DIRECTORIO ACTIVO - MANEJO SERVIDOR DE CORREO	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO A LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES TÉCNICAS DE ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA. (TIC 213)	\$ 28.890.000,00
7	80111620	INDICE DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN.	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA GESTIÓN DEL COMPONENTE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL. (TIC 214)	\$ 28.890.000,00
8	80111620	INCLUSION DIGITAL	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS CON ENFOQUE SOCIAL A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL. (TIC 215)	\$ 25.680.000,00
9	80111620	SEGURIDAD DIGITAL	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES BRINDANDO ACOMPAÑAMIENTO A LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA QUE PERMITEN GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA. (TIC 216)	\$ 25.680.000,00
10	80111620	SEGURIDAD DIGITAL	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL. (TIC 217)	\$ 25.680.000,00
11	80111620	DATOS ABIERTOS	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS VINCULADOS A LA ESTRATEGIA DE DATOS ABIERTOS, A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL. (TIC 218)	\$ 25.680.000,00
12	80111620	APOYO AL PROCESO DE ARQUITECTURA MESA DE AYUDA	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE TI Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOLUCIONES DIGITALES RELACIONADAS AL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL. (TIC 222)	\$ 25.680.000,00
13	80111620	DEESARROLLADOR - COMPONENTE DE TRÁMITES PGD	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL ANÁLISIS Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOLUCIONES DIGITALES RELACIONADAS AL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL. (TIC 202)	\$ 26.750.000,00
14	80111620	DESARROLLADOR SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL ANÁLISIS Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOLUCIONES DIGITALES RELACIONADAS AL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL. (TIC 204)	\$ 21.400.000,00

15	80111620	CIENCIA DE DATOS	BRINDAR SERVICIOS PROFESIONALES, EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL CICLO DE VIDA DE LOS DATOS, INCLUYENDO ANÁLISIS, LA VISUALIZACIÓN Y EL MANEJO DE BASES DE DATOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL, ALINEADOS CON LOS PRINCIPIOS, GOBERNANZA Y ESTADO ABIERTO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL(TIC207)	\$	32.100.000,00
16	80111620	MANEJO EN REDES Y COMUNICACIÓN DIGITAL	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN EL DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA LA DIFUSIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE TIC, FORTALECIENDO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA. (TIC 208)	\$	28.890.000,00
17	80111620	MANEJO DE DATOS - APOYO DE BERNARDO - PLANTA	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES VINCULADAS AL CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EN EL FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL, EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA(TIC 211)	\$	32.100.000,00
18	80111620	CATALOGOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN - INFRAESTRUCTURA - SERVICIOS	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL ANÁLISIS Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOLUCIONES DIGITALES RELACIONADAS AL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.(TIC 223)		12840000
19	80111620	SEGURIDAD DIGITAL - Seguridad Digital Modelo Seguridad y Norma 27001	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES BRINDANDO APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN EL HABILITADOR DE SEGURIDAD DIGITAL Y SUS COMPONENTES(TIC 224)	\$	38.596.500,00
20	80111620	ECONOMIA DIGITAL - INVESTIGACIÓN - E INNOVACIÓN PÚBLICA	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE ACTORES CLAVE DE ECONOMÍA DIGITAL, SUS ROLES Y SU INTEGRACIÓN EN EL ECOSISTEMA DE ECONOMIA DIGITAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.(TIC 226)	\$	19.200.000,00
21	80111620	ECONOMIA DIGITAL - INVESTIGACIÓN - E INNOVACIÓN PÚBLICA	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN DISEÑO, IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL ECOSISTEMA DE ECONOMIA DIGITAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL. (TIC 227)	\$	19.200.000,00
22	80111601	MANEJO DE BASE DE DATOS CENTRAL ANALITICA DE DATOS	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN, EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES VINCULADAS A LA ESTRATEGIA DE ANALÍTICA DE DATOS, DENTRO DEL COMPONENTE DE ESTADO ABIERTO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL, EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA (TIC 210)	\$	22.470.000,00

23	80111620	DATOS ABIERTOS	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES VINCULADAS A LA ESTRATEGIA DE DATOS ABIERTOS, DENTRO DEL COMPONENTE DE ESTADO ABIERTO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL, CON EL PROPÓSITO DE FOMENTAR LA TRANSPARENCIA Y FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA. (TIC 219)	\$ 25.680.000,00
24	80111620	APOYO AL PROCESO DE ARQUITECTURA SISTEMA DE INFORMACIÓN	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN EL ANÁLISIS, DISEÑO, ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y PROCESOS ENMARCADOS DENTRO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL, APOYANDO LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, Y LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC. (TIC 221)	\$ 25.680.000,00
25	80111620	ECONOMIA DIGITAL - INVESTIGACIÓN - E INNOVACIÓN PÚBLICA	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN EL FORTALECIMIENTO DEL ECOSISTEMA DE ECONOMIA DIGITAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL. (TIC 225)	\$ 24.000.000,00

En el marco de la Implementación de la política de gobierno digital, se inicio con la elaboración de planes de trabajo conforme a las líneas de acción y habilitadores de la política de gobierno digital.

De las actividades realizadas con corte al primer trimestre tenemos:

En el marco del cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, que establece estándares y directrices para mejorar la transparencia y accesibilidad en el acceso a la información pública. Durante el trimestre se llevó a cabo una renovación integral del módulo “Participa” del portal web institucional. Esto implicó la eliminación de la versión anterior de la página y el desarrollo de una nueva estructura más clara, accesible y alineada con los criterios normativos actuales.

Dentro de este proceso, se actualizaron de manera específica las secciones de “Rendición de cuentas” y “Colaboración e innovación”, incorporando contenidos actualizados, enlaces funcionales y mecanismos de interacción que fortalecen la participación ciudadana, la transparencia institucional y la apropiación de los

espacios digitales por parte de la ciudadanía. Esta actualización permite no solo el cumplimiento normativo, sino también una mejor experiencia de navegación y consulta para los usuarios del portal.

1.2. LÍNEA ESTRATÉGICA

Territorio que genera valor

1.2.1. SECTOR

Tecnologías de la información y la comunicación.

1.2.2. PROGRAMA

Facilitar el acceso y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en todo el territorio (2301)

1.2.3. META E INDICADOR DE PRODUCTO

META 267. Implementar un Sistema de Información integrado que garantice la gobernanza de datos y disponibilidad de información, de manera accesible, confiable y oportuna que permita la interacción con los ciudadanos, la gestión territorial y la toma de decisiones.

Indicador	Meta 2025	Logro 2025	% Avance 2025	Recursos programados	Recursos comprometidos (RP)	% Ejecución presupuestal
Sistema de Información Implementado. (230107500)	0,25	0,25	25%	\$2.140.000.000	\$1.659.545.445	77,5%

1.2.4. Descripción del Proyecto

Nombre del Proyecto	Código BPIN	Valor Vigencia Proyecto	Valor Total Proyecto
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA MAESTRO INTEGRADO DE INFORMACIÓN, GESTIÓN TERRITORIAL Y TOMA DE DECISIONES EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	2024680010062	\$2.140.000	\$8.920.650.000

1.2.5. Descripción de actividades desarrolladas

ITEM	NOMBRE DEL CONTRATISTA	LABOR A REALIZAR	MESES	VALOR TOTAL
1	PROYECTOS Y DESARROLLO EN INGENIERIA SAS - PRODIGE SAS	MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE VALORIZACION DE LA SECRETARIA DE HACIENDA	10	\$429.545.445
2	SCIENCE & TECHNOLOGY S.A.S.	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO FINANCIERO	10	\$1.230.000.010,00

Esta meta está enfocada en la Implementación de un Sistema de Información que garantice la gobernanza de datos, centralice y organice datos de manera integral, asegurando su calidad, accesibilidad y actualización constante. Este sistema está diseñado para facilitar la interacción entre los ciudadanos y la entidad, proporcionando acceso a información relevante de manera transparente y oportuna.

En esta meta están incluidas las necesidades de gestionar la información territorial de diferentes sectores como: Salud, Empleo, Cultura, Educación, Seguridad, Espacio público, Planeación territorial, entre otros, las cuales fueron presentadas y articuladas con las diferentes secretarías.

Esta contratación se realiza para el desarrollo de módulos correspondientes al fortalecimiento de la infraestructura de software y modelos de gobernanza de datos que se manejan en la entidad.

2. OTRAS GESTIONES OFICINA TIC

2.1. ADMINISTRATIVAS Y CONTRACTUALES

Se realizó la contratación de personal que soporta el proceso de gestión de las TIC, por gastos de funcionamiento, así:

**PRESUPUESTO OATIC - 2.025
FUNCIONAMIENTO**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	
SERVICIO DE APOYO	10	8	4	338.300.000	45%
PROFESIONALES	10	5	1	413.600.000	55%
TOTAL CPS	20	13	5	751.900.000,00	100%

Durante el trimestre se realizaron los siguientes procesos de contratación de los procesos que garanticen el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la entidad.

CONTRATOS DE INSUMOS Y SERVICIOS

NUM. CONTRATO	CONTRATISTA	VALOR	TIPO DE CONTRATO	OBJETO	FECHA	
					INICIO	TERMINACIÓN
26	SCIENCE & TECHNOLOGY SAS	\$ 185.463.880,00	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	PRESTAR SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA INTEGRADO FINANCIERO, ATENDIENDO ANALISIS NEORMACION PROVENIENTE DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS Y OPERATIVAS DE LA GESTION MUNICIPAL	11/03/25	20/12/25
32	MCE NET SOLUTIONS SAS	\$ 3.999.000,00	COMPRAVENTA	ADQUISICIÓN DE RENOVACIÓN DE LA MEMBRESÍA DEL POOL DE DIRECCIONES IPV6/44 ANTE LA CNIC PARA EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	21/03/25	5/04/25

2.2. OPERACIONES Y SERVICIOS

En el marco de la estrategia de fortalecimiento institucional y modernización tecnológica de la Alcaldía de Bucaramanga, la gestión de los servicios de

www.bucaramanga.gov.co

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) desempeña un papel fundamental en el soporte a los procesos misionales, administrativos y operativos de la entidad. A través de una infraestructura tecnológica robusta y un equipo técnico comprometido, se busca garantizar la disponibilidad, continuidad y seguridad de los servicios digitales que respaldan la labor diaria de las dependencias municipales.

Durante el primer trimestre de 2025, se desarrollaron diversas acciones orientadas a mantener en óptimas condiciones el funcionamiento de los componentes críticos de tecnología, al tiempo que se prestó atención eficiente a las necesidades de los usuarios internos mediante la mesa de ayuda. En este contexto, se presenta a continuación un balance de los principales resultados alcanzados en materia de soporte técnico y gestión de infraestructura TIC.

GRUPO INFRAESTRUCTURA Y MESA DE AYUDA TIC

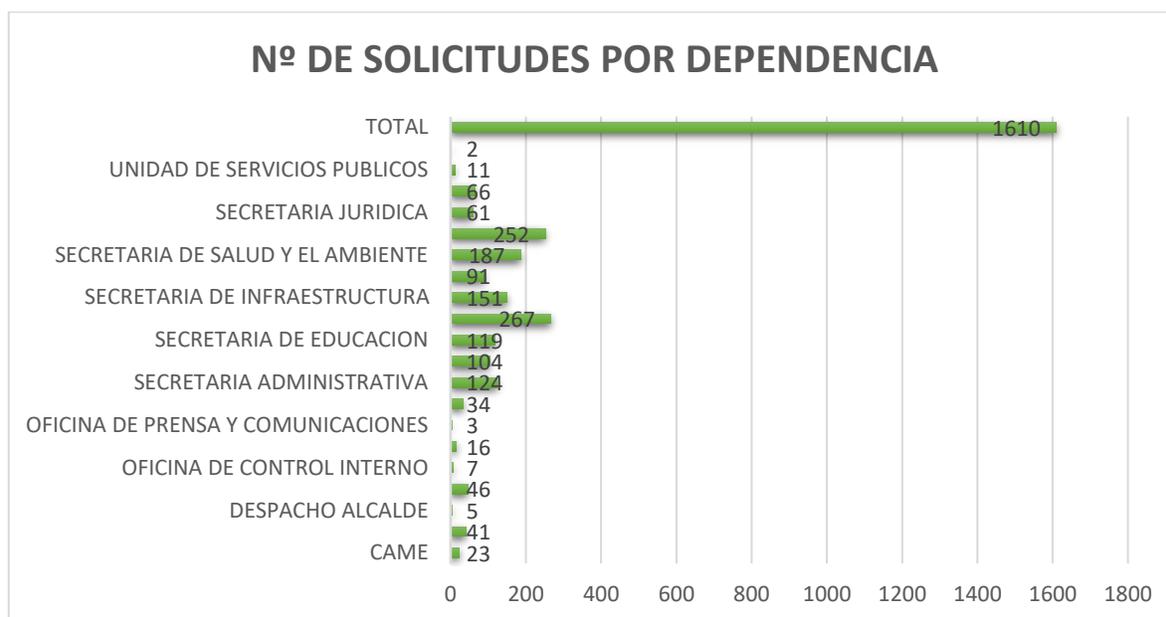
Objetivo: Garantizar el funcionamiento del Centro de Datos, infraestructura de red, cableado estructurado, red telefónica y gestionar las solicitudes de soporte desde la mesa de ayuda para la atención en sitio y remoto en apoyo a la Alcaldía de Bucaramanga.

Se registraron 1610 soportes técnicos en la plataforma STS durante el primer trimestre de 2025 en atención a funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Bucaramanga de las diferentes dependencias y oficinas adscritas.

DEPENDENCIA	Nº DE SOLICITUDES
CAME	23
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	41
DESPACHO ALCALDE	5
OFICINA ASESORA DE SISTEMAS - TIC	46
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	16
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	3
OFICINA DE VALORIZACIONES	34
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	124

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	104
SECRETARIA DE EDUCACION	119
SECRETARIA DE HACIENDA	267
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	151
SECRETARIA DE PLANEACION	91
SECRETARIA DE SALUD Y EL AMBIENTE	187
SECRETARIA DEL INTERIOR	252
SECRETARIA JURIDICA	61
TESORERIA	66
UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	11
OFAI	2
TOTAL	1610

Tabla 1. NÚMERO DE SOLICITUDES 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. Análisis, depuración, tratamiento de datos (recolección, recepción, reproducción, extracción y almacenamiento, así como análisis y depuración. Solicitud de desarrollo de software o modificación de software.

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.

TIPO DE SERVICIO	No. DE SOLICITUDES
Software	23
Centro de datos	106
Conexiones internet, red y telefonía	134
Computador (Hardware)	181
Aplicativos Alcaldía	438
Impresoras y/o Escaner	617
Correo Institucional	75
File Server (Archivos compartidos)	36
TOTAL	1610

ESTADO DEL SERVICIO

ASIGNADO: Una vez el usuario realice la solicitud por STS se asigna un técnico para atender el requerimiento.

ATENDIDO: Una vez el técnico da solución al requerimiento, da por atendido el servicio.

FINALIZADO: Cuando el usuario solicitante califica el servicio atendido (Se incluyen los atendidos: Una vez el técnico da solución al requerimiento da por atendido el servicio).

PENDIENTE: Servicios que al momento de atenderlos no se logró comunicación con el usuario o se encuentran a la espera de información por parte del usuario.

EN LABORATORIO: solicitudes donde el dispositivo se le está realizando una revisión más profunda.

ESTADO DEL SERVICIO	No. DE SOLICITUDES
ASIGNADO	56
ATENDIDO	4
FINALIZADO	1545
PENDIENTE	3
EN LABORATORIO	2
TOTAL	1610

Tabla 3.

2.3. TRANSFORMACION DIGITAL

Durante el primer trimestre de 2025, la Alcaldía de Bucaramanga, a través de la Oficina TIC, continuó consolidando su compromiso con el fortalecimiento de la transformación digital en el territorio, priorizando el desarrollo de competencias digitales en la ciudadanía. En este periodo, se reactivaron alianzas estratégicas y se fortalecieron programas orientados al uso y apropiación de las tecnologías, con el propósito de reducir brechas digitales, fomentar el acceso equitativo a herramientas tecnológicas y promover una cultura digital incluyente. Las acciones desarrolladas han tenido como eje los ocho (8) puntos digitales de la ciudad, desde donde se han impulsado procesos de formación dirigidos a diversos grupos poblacionales, con un enfoque especial en la protección y el acompañamiento a las familias en el entorno digital.

- Desde el componente de Uso y Apropiación, se reactivó la alianza SENATIC, suscrita con el Ministerio TIC, SENA y la OIT (Organización Internacional del Trabajo) para el fortalecimiento de competencias y habilidades Digitales.

Esta estrategia, adicional a las que se han venido trabajando con el SENA. Estas estrategias se vienen desarrollando desde los ocho (8) puntos digitales de la ciudad.

- Adicionalmente se han realizado capacitaciones y formaciones en el programa ESCUELA TIC FAMILIA, especialmente en el punto digital de café Madrid y norte, este programada se desarrolla con el propósito de fortalecer las habilidades digitales de padres, madres y cuidadores para el despliegue del control parental en la navegación de internet de los niños y niñas del municipio de Bucaramanga.

La Oficina TIC ha alcanzado notables logros en el primer trimestre del año, consolidando su compromiso con la ciudadanía y el desarrollo digital.

Atención al ciudadano: 8.372 personas atendidas

A través de los Puntos Digitales, se han prestado servicios de atención al ciudadano en el marco del esquema de centralidad urbana, ofreciendo servicios de la administración municipal de manera eficiente y accesible. Así mismo La Oficina TIC ofreció cursos integrales de formación en habilidades para el trabajo y para la vida, proporcionando herramientas y conocimientos clave para impulsar la empleabilidad y mejorar la calidad de vida de los participantes, con el respaldo de formación del Sena.

Formación digital: 365 personas capacitadas

Además, la Oficina TIC ha fortalecido las competencias y habilidades digitales de 365 personas a través de cursos y talleres, promoviendo la inclusión digital y el desarrollo de capacidades en la comunidad.

Formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2025 – 2027

Durante el primer trimestre, la Oficina TIC formuló el PETI para la vigencia 2025, un plan estratégico que define la hoja de ruta para el desarrollo y la implementación de tecnologías de la información, impulsando la modernización y la eficiencia en la gestión institucional

Así mismo, Durante el primer trimestre, la Oficina TIC también desarrolló el Plan Estratégico de Seguridad de la Información para la vigencia 2025, fortaleciendo la protección de los activos digitales y garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.

2.4. PROYECTOS DE TI

Durante el primer trimestre del año 2025, la Alcaldía de Bucaramanga, a través de la Oficina TIC y el componente de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel), avanzó en la estructuración y actualización de proyectos estratégicos orientados a

www.bucaramanga.gov.co

fortalecer las capacidades institucionales y ciudadanas en el marco del desarrollo digital y científico del municipio. Estos esfuerzos responden a las metas establecidas en el Plan de Desarrollo "Bucaramanga Avanza Segura 2024–2027", y tienen como propósito impulsar una agenda de transformación que articule la innovación, el acceso equitativo a la tecnología y la toma de decisiones basadas en datos.

Se realizó la actualización de la formulación de los proyectos para la vigencia:

SECTOR	META	META DE PRODUCTO	PROYECTO	BPIN	VALOR	ESTADO
CTel	77	Elaborar un documento técnico que permita ejecutar la visión Territorial de ciencia tecnología e innovación para el municipio de Bucaramanga.	Proyecto "FORMULACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PARA EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA" .	2024680010232	\$300.000.000	EN ACTUALIZACIÓN
	78	Generar 4 estrategias a través de proyectos, iniciativas o actividades que fomenten las vocaciones científicas, conciencia pública, capacitación, educación, investigación y participación a nivel local, regional y nacional.	"FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y VOCACIONES CIENTÍFICAS EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA" .	2024680010234	\$ 1.200.000.000	ACTUALIZADO
	81	Construir un Centro o laboratorio para la I+D+i, de conformidad con lo establecido en las políticas, normatividad y lineamientos técnicos. Incluye la dotación.				
TIC	82	Habilitar 24 Espacios públicos para el acceso, uso, apropiación y promoción de las TIC en el municipio de Bucaramanga.	IMPLEMENTACION DE UNA ESTRATEGIA INTEGRAL PARA EL ACCESO, USO Y APROPIACION DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, INCORPORADO A UN ESQUEMA DE CONECTIVIDAD COMUNITARIA EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	2024680010035	\$374.000.000	EN ACTUALIZACIÓN

83	Desarrollar e implementar tres (3) herramientas o servicio tecnologico en el marco de la Estrategia de Gobierno digital.	"FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA"	2024680010090	\$ 900.000.000	EN EJECUCIÓN
84	Desarrollar un (1) Proyecto para fortalecimiento, análisis y prospectiva del sector TIC.				
267	Implementar un Sistema de Informacion integrado que garantice la gobernanza de datos y disponibilidad de informacion, de manera accesible, confiable y oportuna que permita la interaccion con los ciudadanos, la gestion territorial y la toma de decisiones informada.	IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA MAESTRO INTEGRADO DE INFORMACIÓN, GESTIÓN TERRITORIAL Y TOMA DE DECISIONES EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	2024680010062	\$2.140.000.000	EN EJECUCIÓN



Alcaldía de Bucaramanga

www.bucaramanga.gov.co

   Alcaldía de Bucaramanga