



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

03

Trimestre 2026

Informe de Gestión Oficina Asesora TIC

📷 f ticbga

🌐 www.puntosdigitales.bucaramanga.gov.co



www.bucaramanga.gov.co



OFICINA ASESORA TIC

La Oficina Asesora TIC de la Alcaldía de Bucaramanga lidera la gestión estratégica de las tecnologías de la información y las comunicaciones, orientando la transformación digital de la Administración Municipal y fortaleciendo las capacidades tecnológicas necesarias para una gestión pública más eficiente, segura, articulada y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Durante el tercer trimestre de 2026, la Oficina Asesora TIC continuó impulsando acciones alineadas con la Política de Gobierno Digital, la normatividad vigente del sector TIC y el Plan de Desarrollo Municipal, mediante iniciativas orientadas al fortalecimiento de la arquitectura tecnológica institucional, la seguridad y privacidad de la información, la modernización de los servicios digitales, la gestión de datos y el uso estratégico de las tecnologías para la toma de decisiones.

De manera transversal, la Oficina brinda acompañamiento y soporte a las diferentes dependencias de la Administración Municipal, promoviendo la optimización de procesos, la continuidad de los servicios tecnológicos y la apropiación de herramientas digitales. Asimismo, desarrolla acciones que favorecen el acceso de la ciudadanía a servicios y espacios digitales, contribuyendo al cierre de brechas y a la generación de valor público.

Los resultados alcanzados durante el período evidencian el avance en la consolidación de una Administración Municipal con mayores capacidades digitales, en la que la tecnología se constituye como un habilitador para mejorar la gestión institucional, fortalecer la transparencia y facilitar una relación más cercana y eficiente entre la Alcaldía y la ciudadanía.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos institucionales, la Oficina Asesora TIC cuenta con personal de planta conformado por el Asesor TIC de libre nombramiento y remoción y cinco (5) servidores públicos de carrera administrativa.

De manera complementaria, la Oficina cuenta con un equipo interdisciplinario de contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, conformado por cuarenta y seis (46) CPS, de los cuales dos (2) corresponden a profesionales del área jurídica, veinte seis (26) de apoyo a la gestión y dieciocho (18) profesionales de diferentes disciplinas, quienes brindan apoyo en las distintas líneas de trabajo de la Oficina.

La contratación de este equipo representa un valor total de \$951.476.200, recursos destinados al fortalecimiento de las capacidades técnicas, profesionales y operativas requeridas para el cumplimiento de las funciones y metas de la Oficina Asesora TIC.

A continuación, se relacionan los contratos correspondientes realizados en este trimestre:

N.	NÚM. CT	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR (RP)
1	5100	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN EL CUMPLIMIENTO, IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA TIC DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	11.400.000,00
2	2925	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA GARANTIZAR EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y DE LAS DEPENDENCIAS REMOTAS ADSCRITAS A LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	16.800.000,00
3	3037	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SITIO WEB DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA E IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES DIGITALES A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC	18.666.666,67
4	2924	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES TÉCNICAS Y DE MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	16.800.000,00
5	3174	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES TÉCNICAS Y DE MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	15.516.666,67

N.	NÚM. CT	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR (RP)
24	3875	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES TÉCNICAS Y DE MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	14.000.000,00
25	3400	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE PLANEACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A POLÍTICAS, METAS Y PLANES A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC	17.333.333,34
26	3124	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE PLANEACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A POLÍTICAS, METAS Y PLANES A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC	15.516.666,67
27	2892	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA GESTIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC	29.000.000,00
28	162	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ARTICULACIÓN Y SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC	13.750.000,00

N.	NÚM. CT	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR (RP)
6	3331	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA OFICINA ASESORA TIC EN TODO LO RELACIONADO CON LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD ARCHIVÍSTICA VIGENTE DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	15.166.666,67
7	5181	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE TIC	10.266.666,67
8	3088	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN DISEÑO GRÁFICO Y GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA EL COMPONENTE DE USO Y APROPIACIÓN DE TI A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC	17.710.000,00
9	5087	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN EL FORTALECIMIENTO Y ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES A TRAVÉS DE LOS PUNTOS DIGITALES DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	9.900.000,00
10	3904	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN EL FORTALECIMIENTO Y ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES A TRAVÉS DE LOS PUNTOS DIGITALES DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.	13.200.000,00
11	2958	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN EL FORTALECIMIENTO Y ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES A TRAVÉS DE LOS PUNTOS DIGITALES DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	15.620.000,00
12	3190	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN EL FORTALECIMIENTO Y ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES A TRAVÉS DE LOS PUNTOS DIGITALES DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	14.630.000,00
13	3010	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	21.000.000,00
14	2930	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA GARANTIZAR EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LAS REDES DE DATOS Y VOZ INSTALADOS EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y EN LAS DEPENDENCIAS REMOTAS DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA.	19.200.000,00
15	3294	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA REALIZAR ACTIVIDADES ASISTENCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CONTRACTUALES A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC	17.333.333,34
16	3191	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN EL FORTALECIMIENTO Y ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES A TRAVÉS DE LOS PUNTOS DIGITALES DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	14.630.000,00
17	3068	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN EL FORTALECIMIENTO Y ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES A TRAVÉS DE LOS PUNTOS DIGITALES DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	15.180.000,00
18	2893	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN EL CUMPLIMIENTO, IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA TIC DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	18.500.000,00
19	3189	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA INCORPORACIÓN, TRASLADO Y BAJA DE BIENES MUEBLES A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC	14.630.000,00
20	3067	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN EL FORTALECIMIENTO Y ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES A TRAVÉS DE LOS PUNTOS DIGITALES DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	15.180.000,00
21	3115	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	15.516.666,67
22	3039	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA GARANTIZAR EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LAS REDES DE DATOS Y VOZ INSTALADOS EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y EN LAS DEPENDENCIAS REMOTAS DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	21.000.000,00
23	3397	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN EL FORTALECIMIENTO Y ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES A TRAVÉS DE LOS PUNTOS DIGITALES DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.	14.300.000,00

N.	NÚM. CT	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR (RP)
29	2957	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL CICLO DE VIDA DE DESARROLLO DE SOFTWARE Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	30.042.466,67
30	2983	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL CICLO DE VIDA DE DESARROLLO DE SOFTWARE Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	29.619.333,33
31	3420	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO PARA LA GENERACIÓN DE NUEVOS MÓDULOS Y COMPONENTES AL SOFTWARE SISTEMA INTEGRADO DE FINANCIERO SIF	26.000.000,00
32	3098	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL CICLO DE VIDA DE DESARROLLO DE SOFTWARE Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	28.138.366,67
33	2891	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA GESTIÓN DE ASPECTOS JURÍDICOS Y CONTRACTUALES A CARGO DE LA OFICINA ASESORA TIC	31.750.000,00
34	3038	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES BRINDANDO ACOMPAÑAMIENTO A LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	25.300.000,00
35	2890	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA GESTIÓN DE ASPECTOS JURÍDICOS Y CONTRACTUALES DE PROYECTOS Y ACTIVIDADES A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC.	33.000.000,00
36	3275	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LA COORDINACIÓN Y EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES TÉCNICAS Y ESTRATÉGICAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC	28.600.000,00
37	2927	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL CICLO DE VIDA DE DESARROLLO DE SOFTWARE Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	31.680.000,00
38	4284	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES BRINDANDO ACOMPAÑAMIENTO EN LA COORDINACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DIGITALES DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	18.333.333,34
39	3123	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA FORMULACIÓN, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DENTRO DE LA ESTRATEGIA DE TI A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC	28.151.666,67
40	3688	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA ANÁLISIS Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOLUCIONES DIGITALES DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	22.800.000,00
41	3125	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA OPERACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TI Y DEL DATACENTER DE LA OFICINA TIC DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	26.600.000,00
42	3200	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES TÉCNICAS RELACIONADAS CON EL PROCESAMIENTO DE DATOS PARA LA RENDICIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN A LOS DIFERENTES ORGANOS DE CONTROL Y TRATAMIENTO DE SERIES DE DATOS E INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD ASOCIADAS AL PORTAL DE DATOS ABIERTOS	23.261.700,00
43	3419	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL CICLO DE VIDA DE LOS DATOS, INCLUYENDO ANÁLISIS, MANEJO DE BASES DE DATOS Y VISUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN DASHBOARD PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	37.500.000,00
44	2990	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL CICLO DE VIDA DE DESARROLLO DE SOFTWARE Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	29.619.333,33
45	3293	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES BRINDANDO ACOMPAÑAMIENTO EN LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	26.000.000,00
46	3005	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES BRINDANDO ACOMPAÑAMIENTO A LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	23.333.333,33

Durante el tercer trimestre de 2026, la Oficina Asesora TIC fortaleció su capacidad operativa mediante la adición al Contrato No. 5 y la celebración de dos (2) contratos de prestación de servicios con personas jurídicas, orientados al soporte, mantenimiento, renovación y actualización de componentes tecnológicos requeridos para garantizar la continuidad y adecuado funcionamiento de los servicios TIC de la Administración Municipal. Los contratos se relacionan a continuación:

DETALLE DE LOS CONTRATOS

5	SCIENCE & TECHNOLOGY S.A.S	\$102.911.200
	Prestar servicios de soporte, mantenimiento y asesoría técnica al Sistema Integrado Financiero SIF del Municipio de Bucaramanga.	
124	INFORTEC SOLUTIONS S.A.S	\$109.200.000
	Renovación y configuración de las licencias del antivirus Kaspersky con las que cuenta el Municipio de Bucaramanga.	
176	GRUPO MICROSISTEMAS COLOMBIA S.A.S	\$249.076.996
	Renovación con upgrade de equipos y licenciamiento para el firewall Palo Alto con las especificaciones técnicas requeridas por la Alcaldía de Bucaramanga.	

GESTION OATIC

El grupo de Gestión OATIC tiene como propósito garantizar la disponibilidad, continuidad y adecuado funcionamiento de la infraestructura y los servicios tecnológicos de la Administración Municipal de Bucaramanga, contribuyendo al desarrollo eficiente de los procesos institucionales y a la prestación oportuna de los servicios internos.

En este marco, gestiona y mantiene los componentes asociados al Centro de Datos, infraestructura de red, cableado estructurado y red telefónica, así como los servicios tecnológicos de datos y voz requeridos para la operación de las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

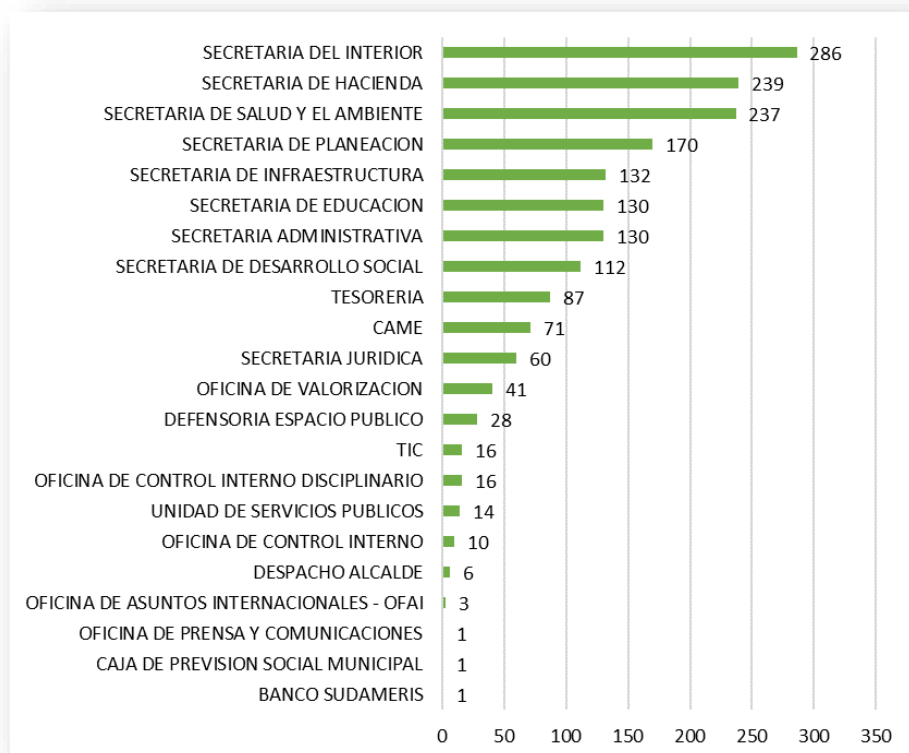
De igual manera, brinda asistencia y soporte técnico presencial y remoto a funcionarios y contratistas, atendiendo oportunamente incidentes, requerimientos y solicitudes relacionados con hardware, software de gestión, conectividad, servicios de red, datos y voz. Estas acciones permiten fortalecer la continuidad operativa, disponibilidad de los servicios tecnológicos y eficiencia administrativa, mediante una atención oportuna de las necesidades de los usuarios y el mantenimiento de las condiciones tecnológicas requeridas para el cumplimiento de las funciones institucionales.

SERVICIOS TECNICOS DE SISTEMA STS

Durante el tercer trimestre de 2026, la Oficina Asesora TIC brindó asistencia y soporte técnico a las diferentes dependencias y oficinas adscritas a la Administración Municipal, atendiendo requerimientos relacionados con hardware, software de gestión, servicios de red, datos y voz. Estas acciones estuvieron orientadas a mantener la disponibilidad y adecuado funcionamiento de los servicios tecnológicos requeridos para el desarrollo de las actividades institucionales.

Durante el periodo, de acuerdo con los registros de la herramienta de gestión STS, se atendieron 1.791 solicitudes de soporte técnico, relacionadas con incidentes y requerimientos reportados por funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias y oficinas adscritas a la Alcaldía de Bucaramanga.

La atención de estos requerimientos contribuyó a la continuidad de las operaciones institucionales, la disponibilidad de los recursos tecnológicos y la eficiencia en el desarrollo de las actividades administrativas.



Por otra parte, se describen a continuación, las solicitudes clasificadas de acuerdo con la categoría del servicio:

TIPO DE SERVICIO	SOLICITUDES	% DEL TOTAL	PARTICIPACIÓN
1 Aplicativos (Software)	619	34.6%	
2 Impresoras y/o escáner	582	32.5%	
3 Computador (Hardware)	165	9.2%	
4 Correo Electrónico	161	9.0%	
5 Internet, red y telefonía	140	7.8%	
6 Configuración VPN	81	4.5%	
7 Información o carpetas compartidas	30	1.7%	
8 Servidores Centro de datos	13	0.7%	
TOTAL	1791	100%	100% de las solicitudes registradas

Aplicativos (Software): Atención a solicitudes relacionadas con fallas, modificaciones, instalación de aplicativos y/o herramientas ofimáticas. Análisis,

depuración, tratamiento de datos (recolección, recepción, reproducción, extracción y almacenamiento de información). Acceso o soporte a los diferentes aplicativos como lo son: SIF, PQRS, sistema de valorización, sistema de impuestos.

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.

Computador (hardware): solicitudes donde el usuario menciona problemas con el equipo o sus periféricos, solicitud de mantenimientos, conceptos de bajas entre otros.

Correo electrónico: Solicitudes relacionadas con la asignación de licencia de correo institucional, fallas en correo, trazabilidad de correos entrantes y salientes, envío masivo de correo información interna, problemas de ingreso entre otros.

Conexiones internet, red y telefonía: solicitudes relacionadas con la instalación de nuevos puntos de red o línea telefónica, configuración de línea telefónica, mantenimiento puntos de red.

Centro de datos: 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 TIC: 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.

Información o carpetas compartidas: Aquellos servicios donde el usuario solicita permisos de acceso a carpetas específicas, traslado de información, restauración de archivos, backup de archivos entre otros.

De igual manera, a continuación, se describen los diferentes estados en los que pueden encontrarse las solicitudes registradas en el sistema STS:



Cerrado: Corresponde a las solicitudes que han sido atendidas y cuya solución ha sido validada y calificada por el usuario.

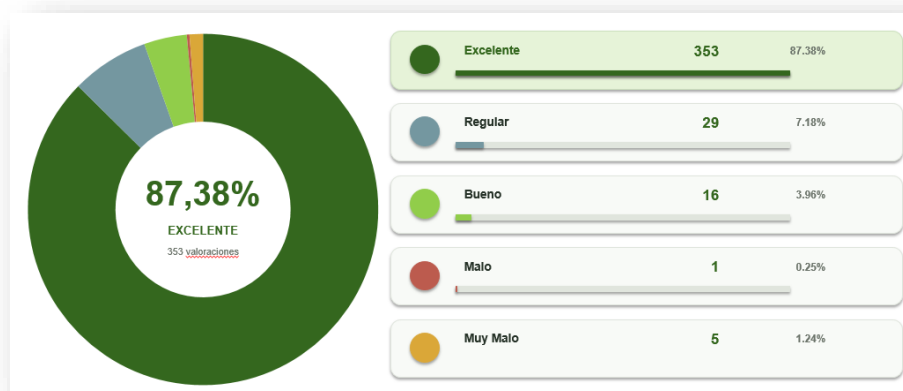
En curso – Asignado: Corresponde a las solicitudes registradas en el sistema STS que han sido asignadas a un técnico o profesional responsable de gestionar y atender el requerimiento.

Resuelto: Corresponde a las solicitudes que ya fueron atendidas y solucionadas, pero que se encuentran pendientes de validación o aprobación por parte del usuario.

En espera: corresponde a las solicitudes que, por diferentes circunstancias, no pueden ser atendidas dentro del plazo inicialmente establecido. En estos casos, se acuerda con el usuario una nueva fecha para su atención. A continuación, se presenta la información relacionada con los tiempos de solución y la calificación otorgada por los usuarios.



La siguiente información presenta los resultados de la calificación otorgada por los usuarios, en relación con su nivel de satisfacción frente a la prestación del servicio, de acuerdo con su percepción y experiencia durante la atención de las solicitudes.



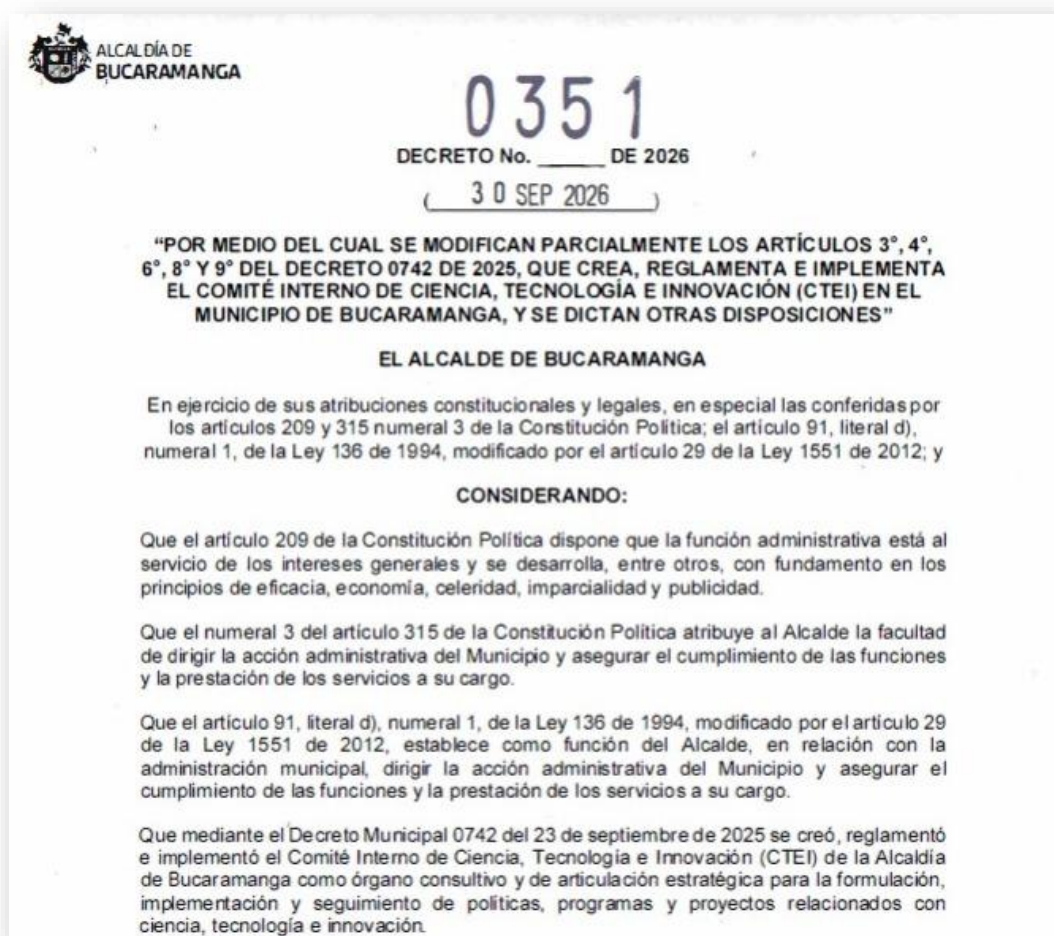
Se evidencia un incremento en el número de solicitudes registradas por los usuarios, acompañado de un resultado favorable en la percepción del servicio, reflejado en el alto número de calificaciones “Excelente” otorgadas a la atención recibida, en comparación con el trimestre anterior.

Asimismo, se desarrollaron sesiones de capacitación dirigidas al equipo de la Mesa de Ayuda TIC, orientadas al fortalecimiento de sus conocimientos y competencias en el uso de aplicaciones y herramientas tecnológicas.

Como compromiso, se continuará trabajando en el fortalecimiento de la calidad del servicio y en el mantenimiento de la confianza de los usuarios, especialmente ante cambios en la gestión o situaciones relacionadas con la operación de los servicios TIC.

CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN (CTel)

Gestión Normativa e Institucional: Durante el trimestre se expidió el Decreto 0351 de 2026, mediante el cual se modifican parcialmente los artículos 3.º, 4.º, 5.º, 8.º y 9.º del Decreto 0742 de 2025. Esta actualización normativa tiene como finalidad fortalecer el marco institucional y optimizar el funcionamiento y la operatividad del Comité Interno de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel) del Municipio de Bucaramanga, mediante el ajuste de sus disposiciones y reglas de funcionamiento.



ESTRATEGIA PUNTOS DIGITALES

La Red de Puntos Digitales, se consolida como la infraestructura pública clave para mitigar la brecha digital, y promover la inclusión social en las comunidades vulnerables (estratos 1, 2 y 3).



A través de un modelo de obligaciones compartidas con las entidades territoriales, estos espacios garantizan acceso a internet, coworking, capacitación técnica y servicios ciudadanos transversales.

Durante el tercer trimestre de 2026, a través de los ocho Puntos Digitales, se atendieron 19.488 usuarios y se capacitaron 2.096 personas.



Los Puntos Digitales operan bajo cuatro pilares estratégicos de servicios gratuitos:

- ✦ **Capacitación y Apropiación:** Oferta formativa técnica en desarrollo de software, modelado 3D, creación de videojuegos, herramientas de oficina y habilidades laborales en convenio con entidades como el SENA

- ✦ **Trámites y Servicios (CAME):** Espacios descentralizados para la atención de solicitudes del Sisbén, Renta Ciudadana, impuestos locales (predial, industria y comercio) y postulación a ofertas de empleo.
- ✦ **Emprendimiento y Coworking:** Disponibilidad de conectividad y áreas de trabajo compartido para incentivar la economía digital local y proyectos independientes.
- ✦ **Entretenimiento Responsable:** Zonas lúdicas equipadas con consolas de videojuegos orientadas a promover el uso sano de la tecnología en jóvenes



La operación evidenció una amplia cobertura territorial, con mayor demanda en los Puntos Digitales Sur y Nor-Oriente, que concentraron cerca del 62% de los servicios prestados.

Nor-Oriente, Sur y Real de Minas, sobresalieron por su liderazgo en procesos formativos. La oferta académica incluyó marketing digital, comercio electrónico, inteligencia artificial, robótica, seguridad informática, programación y transformación digital.

La población atendida estuvo conformada mayoritariamente por mujeres (62%); predominó la población entre 29 y 59 años, seguida de jóvenes entre 18 y 28 años y adultos mayores de 60 años.



La estrategia consolida a los Puntos Digitales como espacios de aprendizaje, innovación e inclusión, fortaleciendo capacidades para el empleo, el emprendimiento y la transformación digital de Bucaramanga.



Se capacitaron 2.096 ciudadanos en competencias digitales, a través de procesos de formación en temáticas estratégicas como marketing digital, inteligencia artificial, programación, ciberseguridad, robótica, transformación digital y comercio electrónico.

La mayor participación se registró en el sector Nor-Oriente (34,3%), seguido de Real de Minas (17,4%) y Sur (12,7%), lo que evidencia un alcance territorial significativo y el interés de la ciudadanía por fortalecer sus habilidades para la empleabilidad, el emprendimiento y la apropiación de tecnologías digitales.



AVANCE PLAN DE DESARROLLO OFICINA ASESORA TIC

Con corte al tercer trimestre de 2026, la Oficina Asesora TIC registra avances en el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal, orientados al fortalecimiento de la gestión tecnológica y a la consolidación de capacidades institucionales para responder de manera eficiente a las necesidades de la Administración Municipal.

Durante el período, se desarrollaron diferentes estrategias, proyectos e iniciativas encaminados a optimizar los procesos institucionales, fortalecer la infraestructura y los servicios tecnológicos, promover el uso estratégico de las tecnologías de la información y las comunicaciones y mejorar las capacidades digitales de la entidad. Estas acciones se han ejecutado de manera articulada con las diferentes dependencias, favoreciendo una gestión transversal de las TIC y su incorporación como elemento habilitador de la gestión pública.

Los resultados alcanzados evidencian avances en el cumplimiento de los objetivos programados y contribuyen al fortalecimiento de una Administración Municipal más eficiente, segura, articulada y orientada a resultados, generando condiciones para mejorar la prestación de los servicios institucionales y la atención de las necesidades de la ciudadanía.

En este marco, el Plan Indicativo con corte a septiembre de 2026 contempla cuatro (4) metas a cargo de la Oficina Asesora TIC, cuyo avance y principales resultados se presentan a continuación:

META	INDICADOR	AVANCE FÍSICO	RECURSO PROGRAMADOS	EJECUCIÓN
META 82	Habilitar veinticuatro (24) espacios públicos para el acceso, uso, apropiación y promoción de las TIC en el municipio de Bucaramanga.	Especially públicos para la promoción de las TIC habilitados. (230107600)	\$ 835.515.006 Comprometido \$ 714.154.389	85%
META 83	Desarrollar e implementar una herramienta o servicio tecnológico en el marco de la Estrategia de Gobierno Digital.	Herramientas tecnológicas de Gobierno digital implementadas. (2302028500)	\$ 2.400.000.000 Comprometido \$ 1.409.633.333	59%
META 84	Desarrollar un (1) proyecto para fortalecimiento, análisis y prospectiva del sector TIC.	Proyecto para fortalecimiento, análisis y prospectiva del sector TIC desarrollado. (2302028500)	\$ 390.000.000 Comprometido \$ 104.000.000	27%
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, gestión territorial y toma de decisiones informada.	Sistema de Información implementado. (230107500)	\$ 2.331.592.526 Comprometido \$ 2.021.189.986	87%

De los \$5.957.107.532,00 asignados para inversión en la vigencia 2026, la Oficina Asesora TIC ha comprometido, con corte al tercer trimestre, \$4.249.087.708,64 mediante Registros Presupuestales (RP), alcanzando una ejecución del 71% del presupuesto de inversión.



A continuación, se presenta el avance en el cumplimiento de las metas a cargo de la Oficina Asesora TIC, detallando los principales resultados alcanzados, las actividades desarrolladas y el nivel de ejecución registrado frente a las metas programadas.

Esta información permite evidenciar el comportamiento de los indicadores, los avances obtenidos durante el período y la contribución de las acciones ejecutadas al cumplimiento de los objetivos institucionales y del Plan de Desarrollo.

LÍNEA ESTRATÉGICA

Territorio seguro que progresa

SECTOR

Tecnologías de la información y las comunicaciones.

PROGRAMA

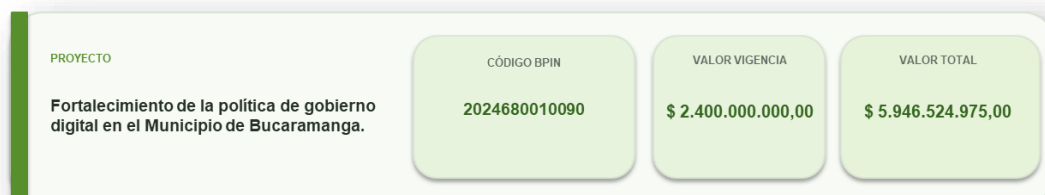
Fomento del desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) (2302).

META E INDICADOR DE PRODUCTO

Desarrollar e implementar herramientas o servicio tecnológico en el marco de la Estrategia de Gobierno Digital.



PROYECTO DE INVERSION



ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Durante el tercer trimestre de 2026, la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OATIC) de la Alcaldía de Bucaramanga continuó con la ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), orientando sus acciones al fortalecimiento de la transformación digital, la

transparencia, la infraestructura tecnológica y la ciberseguridad del municipio. En el marco del cumplimiento de esta meta, durante el trimestre se realizó la contratación de 23 profesionales mediante contratos de prestación de servicios, destinados a apoyar las diferentes iniciativas y actividades asociadas al cumplimiento de los objetivos establecidos. A continuación, se relacionan los contratos correspondientes:

N.	NÚM. CT	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR (RP)	N.	NÚM. CT	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR (RP)
1	2949	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	28.400.000,00	13	3653	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	21.600.000,00
2	2959	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL SEGUIMIENTO DE PROYECTOS LIDERADOS DESDE EL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC	32.896.666,67	14	3665	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	21.600.000,00
3	2968	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES 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	25.200.000,00	15	3667	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	25.200.000,00
4	2969	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL COMPONENTE DE USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC, PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DEL GOBIERNO DIGITAL EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	29.400.000,00	16	3714	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	24.000.000,00
5	2982	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA EN LA IMPLEMENTACIÓN, FORTALECIMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL ADOPTADA POR EL ESTADO COLOMBIANO, EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	32.186.666,67	17	3715	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE PLANEACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A POLÍTICAS, METAS Y PLANES A CARGO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC.	24.000.000,00
6	3518	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	25.000.000,00	18	3778	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA ANÁLISIS Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOLUCIONES DIGITALES RELACIONADAS AL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	25.200.000,00
7	3544	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	22.500.000,00	19	3779	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	21.600.000,00
8	3545	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	22.500.000,00	20	3867	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	24.000.000,00
9	3578	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LA IMPLEMENTACIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN EL HABILITADOR DE SEGURIDAD DIGITAL Y SUS COMPONENTES	29.040.000,00	21	3903	PRESTAR 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	21.600.000,00
10	3644	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA FORTALECER Y CONSOLIDAR LOS EJES DE ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIOS CIUDADANOS, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE PROMUEVAN LOS PROCESOS DE MEJORA CONTINUA	21.600.000,00	22	3905	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	21.600.000,00
11	3650	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL CICLO DE VIDA DE DESARROLLO DE SOFTWARE Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	26.250.000,00	23	4125	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	19.800.000,00
12	3652	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	23.200.000,00				

CENTRO DE ANALÍTICA DE DATOS

Actualización del tablero de Power BI de la mesa de ayuda STS

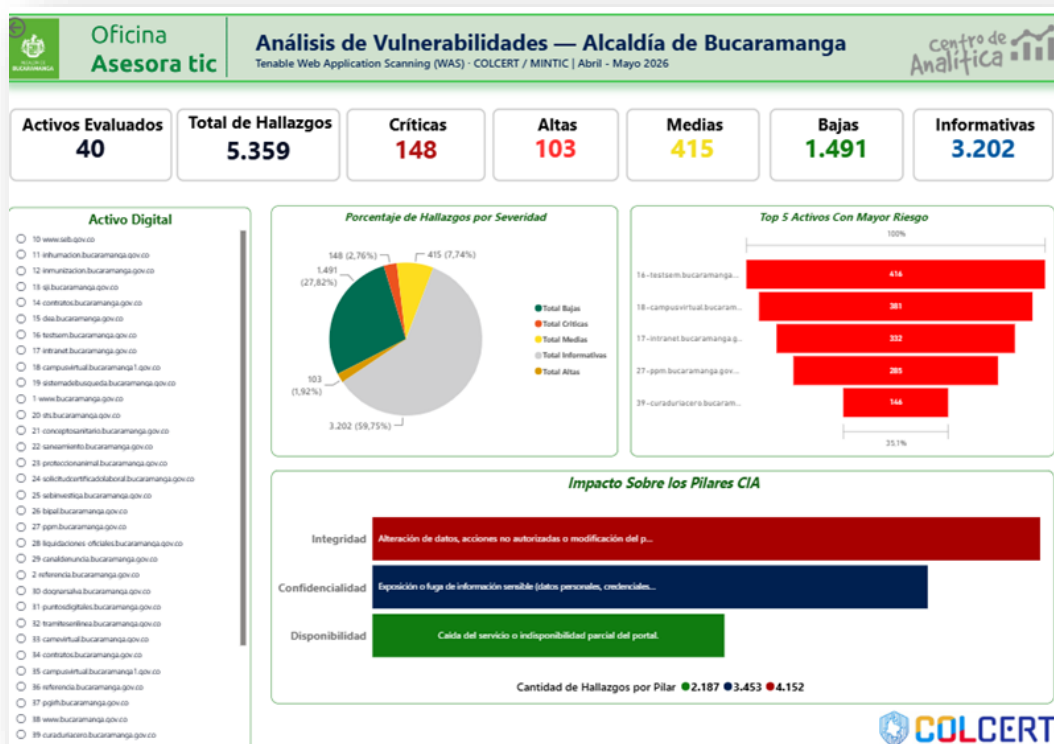
Se actualizó el tablero de Power BI de STS con la información de los meses de junio, julio y agosto, siendo agosto el último mes cargado. En la misma actualización se hicieron algunas modificaciones al tablero, siguiendo las instrucciones del propietario de la información.



Enlace: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiMjZkMDcwOGQ0NzIxMC00NzZjLWE1MDU0NDU2M2UzMTIhODJiliwidCI6Ijc4NjgzZmYyLTBjMjAtNGJkYS1iYzc3LWQ0YjJhODdmMmE2YSIsImMiOiR9>

Tablero de Power BI de seguridad informática

Se modificó la estructura y actualizó el tablero de seguridad informática. Como parte de esta labor, en agosto se verificó, analizó y acompañó la elaboración del tablero con los resultados del periodo abril-mayo de 2026, según el informe emitido por Colcert.

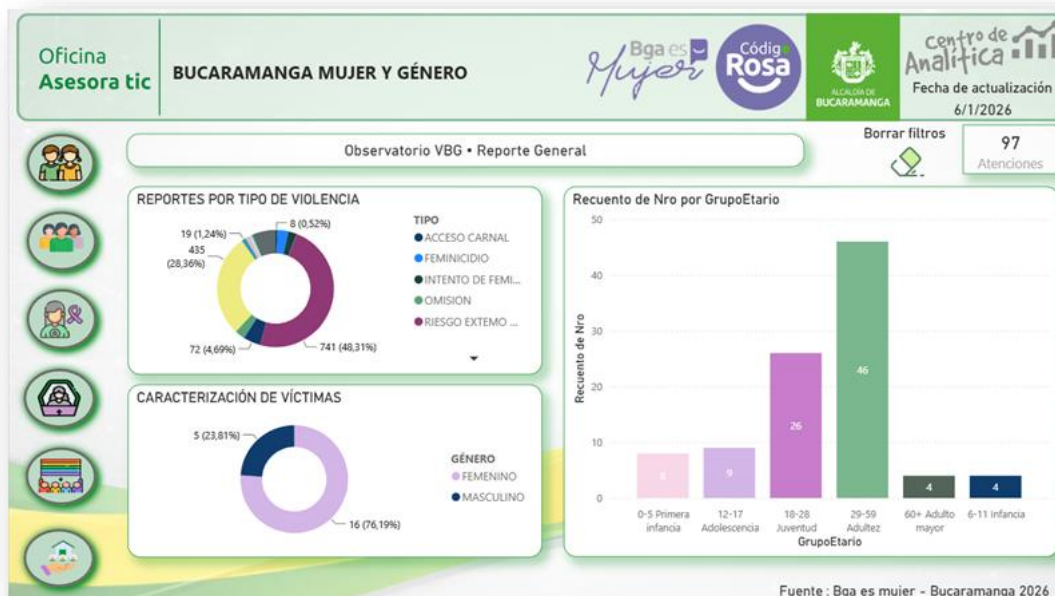


Enlace: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojMjk3ZGNkZDAzMzBjZS00Mjg0LWJlZmYtN2I4YWJjZTg1M2M1IiwidCI6Ijc4NjgzZmYyLTBjMjAtNGJkYS1Yzc3LWQ0YjJhODdmMmE2YSIsImMiOiR9>

Tablero de la Secretaría de la Mujer

Se actualizó el tablero existente de la Secretaría de la Mujer, incluyendo más información según la solicitud del propietario de la información.

Además, se realizó una reunión virtual por Microsoft Teams con esa Secretaría para revisar el informe bimestral y definir las mejoras y actualizaciones que requería el tablero.



Enlace: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjo1YmZmNjk0MjMtZTc3Ni00YTZlLWVhZmZlZmE5OTRlMDNlIiwidCI6IjE6IiwiaWQiOiJqazZmYyLTBjMjAtNGJkYS1iYzYzLWQ0YjJhODdmMmE2YSIsImMiOiR9>

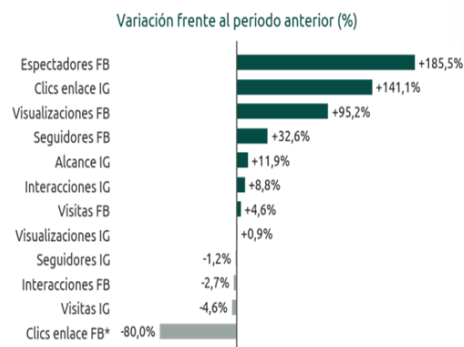
COMUNICACIONES (ESTRATEGIA DIGITAL TIC)

Reporte de desempeño orgánico

Facebook e Instagram (@ticbga) trimestre



Con tendencia de crecimiento orgánico sólido. Entre Facebook e Instagram se sumaron 679,1 mil visualizaciones (+24,4%), el 100% sin inversión en anuncios.



✓ Facebook fue el motor del trimestre:

Visualizaciones +95,2%,
Espectadores +185,5% (86,4 mil) y
Seguidores +32,6% (321).

✓ Instagram aporta el mayor volumen:

visualizaciones 419,4 mil
56,3 mil de alcance
14,2 mil interacciones (+8,8%) y
clics al enlace +141,1% (135).

Las publicaciones destacadas son los cursos de agosto (51,8 mil vistas), Motovelocidad (41,8 mil) y Ryan Castro / Feria Bonita (36,9 mil).

Como oportunidades encontramos, convertir el alcance de los eventos en conversación, activar los clics al enlace en Facebook (1 clic) y reforzar visitas y seguidores en Instagram (-4,6% y -1,2%).

Análisis de la mejor publicación

Cursos de AGOSTO vie 31 jul, 9:38 a. m.

FB e IG 51,8 mil vistas

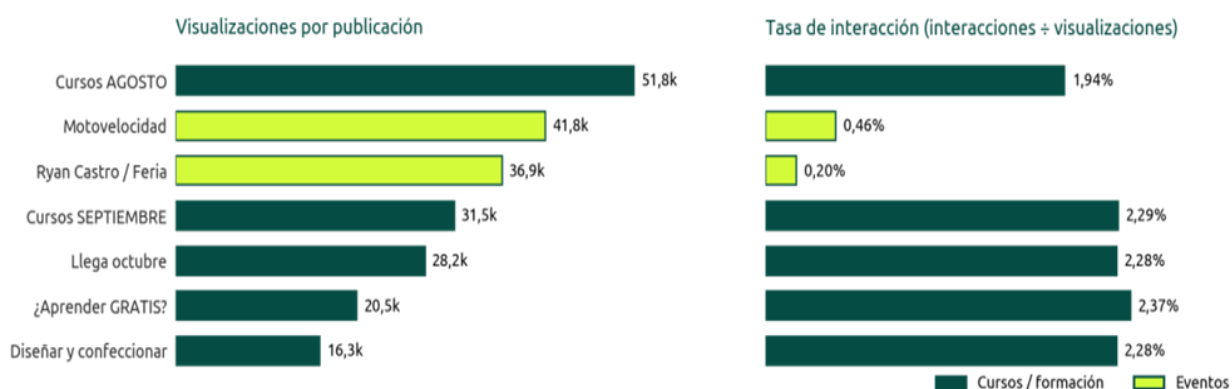
Tasa de Uinteracción 1,9%

- Indican que es la publicación con más visualizaciones, me gusta (682) y (265) del trimestre. Sus 5,1 compartidos por cada 1.000 vistas muestran que la gente la reenvía por su utilidad.



- Posibles razones: mensaje directo y práctico (cursos gratis del mes), mascota institucional reconocible, publicación matutina y de anticipación al inicio de mes.
- Elementos positivos: identidad visual consistente, título claro con el mes y un formato en serie que ya se repitió en septiembre y octubre con tasas cercanas al 2,3%.
- Mejoras futuras: cerrar con un llamado explícito («comparte con alguien que lo necesite», «inscríbete en el enlace») y acompañarla con un carrusel con horarios y sedes para estimular guardados y clics.

Ranking de publicaciones

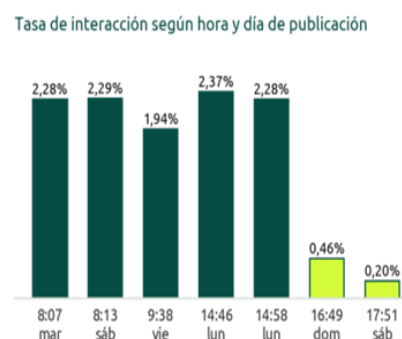
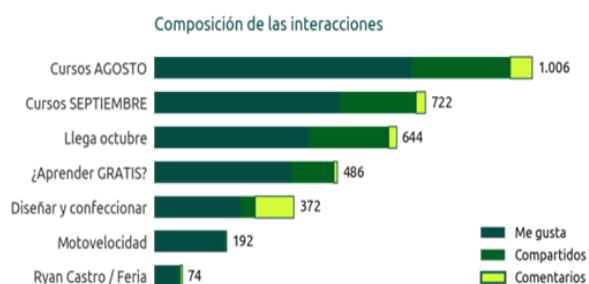


Top 5 publicaciones con mejor desempeño

N.	PUBLICACION	VISTAS	INTERAC.	TASA	POR QUE DESTACO
1	Cursos de AGOSTO	51,8 mil	1006	0,019	Mayor alcance y mayor número de compartidos (265): utilidad + mascota.
2	Cursos de SEPTIEMBRE	31,5 mil	722	0,023	203 compartidos; la serie ya es reconocible para la audiencia.
3	Llega octubre con nuevos cursos	28,2 mil	644	0,023	Mejor proporción de compartidos (7,6 por cada 1.000 vistas).
4	¿Te gustaría aprender GRATIS?	20,5 mil	486	0,024	Mejor tasa de interacción: beneficio directo con persona real.
5	Aprende a diseñar y confeccionar	16,3 mil	372	0,023	Más comentarios (104): despierta interés y consultas.



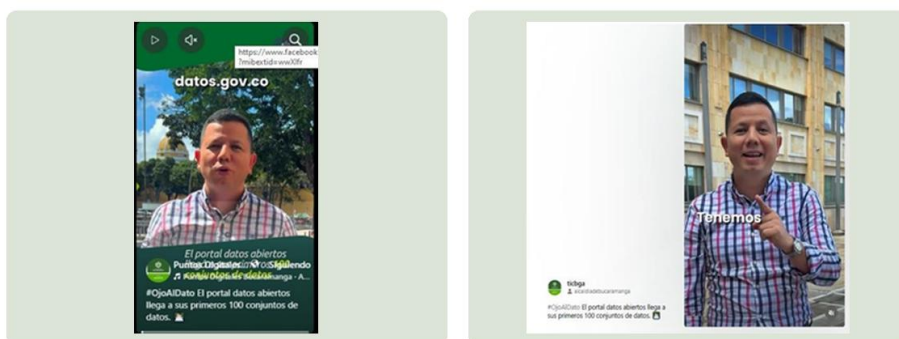
Patrones detectados



- **Temáticas:** los cursos y la formación gratuita logran 1,9–2,4% de interacción, los eventos alcanzan mucha gente pero conversan poco (0,2–0,5%).
- **Formatos:** dominan las piezas gráficas con la mascota institucional. En las capturas no es posible identificar reels, por lo que no se puede evaluar su desempeño.
- **Mensajes que conectan:** beneficio directo («gratis», «llegan los cursos», «aprende a...») y tono cercano («Ciudad Bonita»).
- **Horarios:** las mejores tasas se dieron entre 8:07 y 9:38 a. m. y a las 2:46–2:58 p. m.; las de 4:49 y 5:51 p. m. fueron las más bajas. Con 7 piezas es un indicio, no una conclusión: el tema también influye.

DATOS ABIERTOS

Durante el trimestre, se participó en la elaboración de una pieza audiovisual para las redes sociales institucionales de la Alcaldía de Bucaramanga, orientada a la divulgación y apropiación de conceptos relacionados con la Cultura del Dato, mediante un enfoque pedagógico que facilita la comprensión y promueve el uso adecuado de la información como herramienta para la toma de decisiones.



ENLACES DE LA PUBLICACIÓN

1. <https://www.facebook.com/share/r/1J9fgQwxaA/?mibextid=wwXlfr>
2. <https://www.instagram.com/reel/DbT219RPjzw/?igsh=NTZjeHcyHRrZzVw>

OATIC · Alcaldía de Bucaramanga

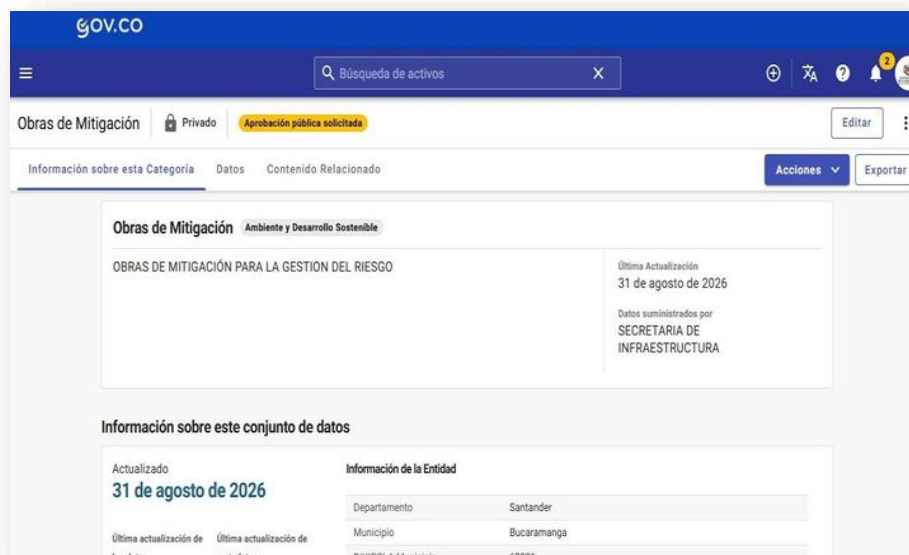
Actualización y publicación de nuevos conjuntos de datos (datasets) en el Portal Nacional de Datos Abiertos (datos.gov.co).

Con el propósito de fortalecer la disponibilidad, transparencia y acceso a la información pública, se realizó la apertura de seis (6) nuevos conjuntos de datos alcanzando un total de ciento cuatro (104) conjuntos de datos abiertos publicados en la plataforma nacional de datos abiertos datos.gov.co. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la gestión institucional basada en datos, facilitando el acceso de la ciudadanía, entidades públicas, academia, sector productivo y demás grupos de interés a información de carácter público

- Programa Adulto Mayor Digno – en espera de aprobación.
- Jóvenes Inscritos en la Plataforma Municipal de Juventudes – en espera de aprobación.
- Beneficiarios Mercado Adulto Mayor – en espera de aprobación.
- Información delictiva del municipio de Bucaramanga – publicado y disponible públicamente.
- Mantenimiento malla vial municipio de Bucaramanga – publicado y disponible públicamente.

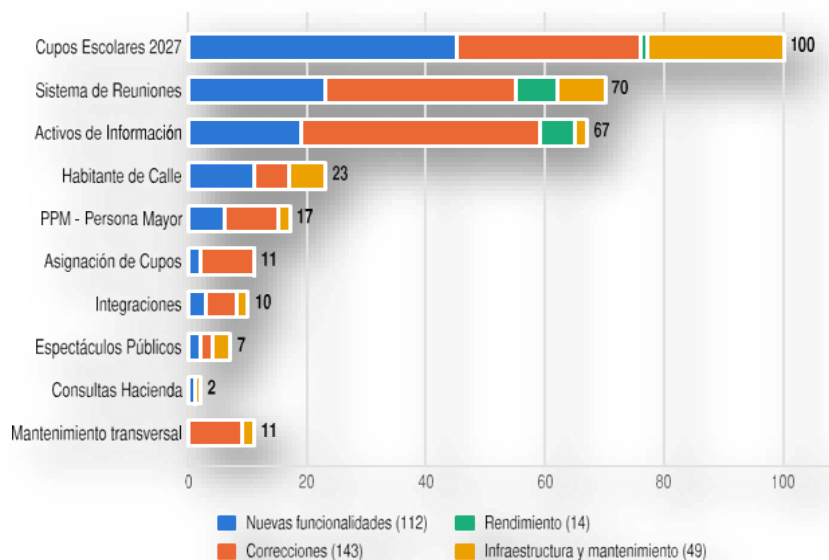
	PROGRAMA ADULTO MAYOR DIGNO Conjunto de datos que presenta información agregada de beneficiar...	⋮	September 29, 2026	Participación Ciudadana	 AlcaldíaBGA	 Privado En espera de aprobación
	JOVENES INSCRITOS EN LA PLATAFORMA MUNICIPLA DE JUVENTUDES Conjunto de datos que presenta información agregada de personas ...	⋮	September 29, 2026	Participación Ciudadana	 AlcaldíaBGA	 Privado En espera de aprobación
	BENEFICIARIOS MERCADO ADULTO MAYOR Conjunto de datos que presenta información agregada de beneficiar...	⋮	September 29, 2026	Participación Ciudadana	 AlcaldíaBGA	 Privado En espera de aprobación
	Información delictiva del municipio de Bucaramanga Información de los delitos ocurridos en el municipio según la modali...	⋮	September 26, 2026	Seguridad y Defensa	 AlcaldíaBGA	 Público
	Mantenimientomalla vial municipio de bucaramanga MANTENIMIENTO DE LA MALLA VIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARA...	⋮	September 12, 2026	Transporte	 AlcaldíaBGA	 Público

De igual manera se publicó el conjunto de datos Obras de Mitigación para la Gestión del Riesgo:



DESARROLLO DE SOFTWARE

Durante el tercer trimestre se evolucionaron y pusieron en producción las plataformas y servicios que se describen a continuación, con un total de 318 cambios registrados en 16 repositorios institucionales.



Cupos Escolares 2027

URL: <https://cuposescolares.bucaramanga.gov.co>

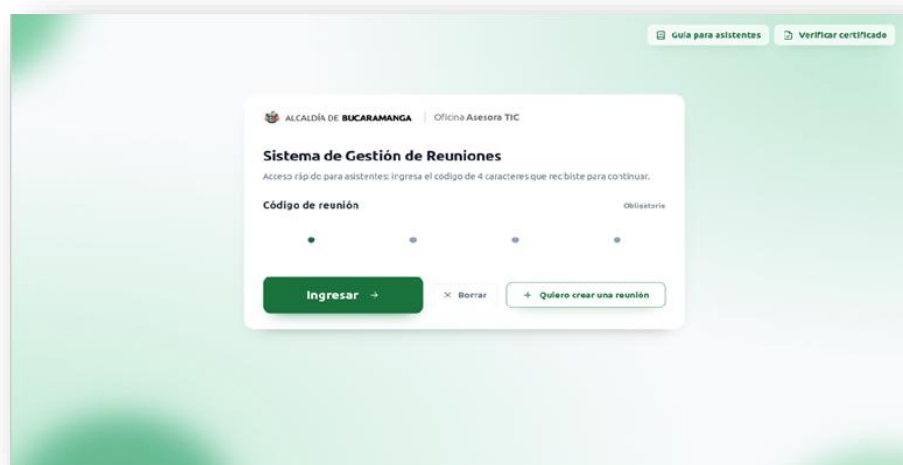
Tipo de cambios: 45 nuevas funcionalidades, 31 correcciones, 1 mejora de rendimiento y 23 cambios de infraestructura



Sistema de Reuniones

URL: <https://reuniones.bucaramanga.gov.co>

Tipo de cambios: 23 nuevas funcionalidades, 32 correcciones, 7 mejoras de rendimiento y 8 cambios de infraestructura



Sistema de Gestión de Activos de Información

URL: <https://activosdeinformacion.bucaramanga.gov.co>

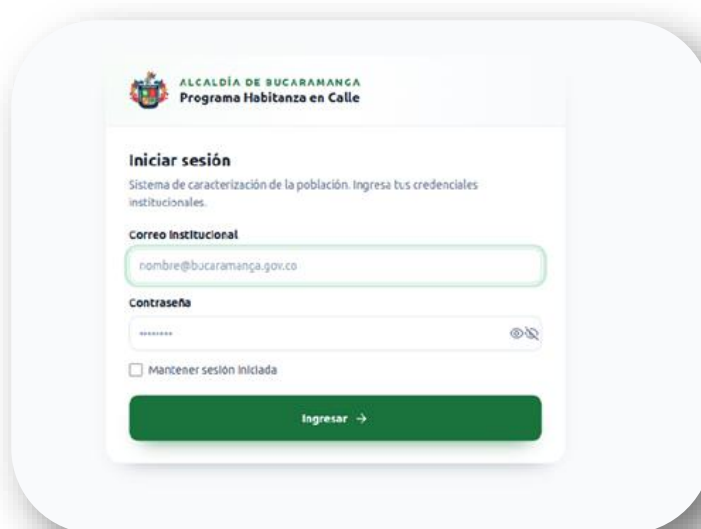
Tipo de cambios: 19 nuevas funcionalidades, 40 correcciones, 6 mejoras de rendimiento y 2 cambios de infraestructura



Caracterización Habitante de Calle

URL: <https://integraciones.bucaramanga.gov.co/habitantescale>

Tipo de cambios: 11 nuevas funcionalidades, 6 correcciones y 6 cambios de infraestructura



PPM - Programa Persona Mayor

URL: <https://ppm.bucaramanga.gov.co>

Tipo de cambios: 6 nuevas funcionalidades, 9 correcciones y 2 cambios de infraestructura



Plataforma de Asignación de Cupos Escolares

URL: <https://asignacioncupos.bucaramanga.gov.co>

Tipo de cambios: 2 nuevas funcionalidades y 9 correcciones



Plataforma de Integraciones

URL: <https://integraciones.bucaramanga.gov.co>

Tipo de cambios: 3 nuevas funcionalidades, 5 correcciones y 2 cambios de infraestructura

Permiso de Espectáculos Públicos

URL: <https://websrv-docker.bucaramanga.gov.co/espectaculos>

Tipo de cambios: 2 nuevas funcionalidades, 2 correcciones y 3 cambios de infraestructura



Consultas de la Secretaría de Hacienda

URL: <https://consultasfrecuentes.bucaramanga.gov.co>

Tipo de cambios: 1 nueva funcionalidad y 1 cambio de infraestructura



Mantenimiento transversal de seguridad y despliegue

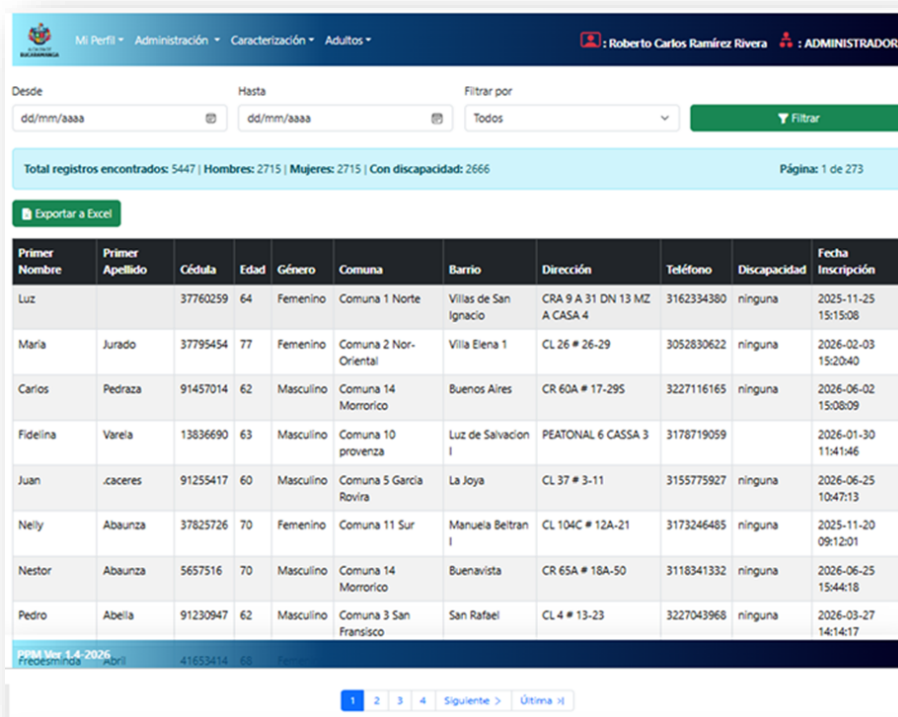
Repositorios: Bilingüismo, BIPAL, SITME (Metrolínea), Convocatorias Educación Superior, Registro de Salida, Sistema de Votaciones y plantillas de CI/CD

Tipo de cambios: 9 correcciones y 2 cambios de infraestructura

Programa Persona Mayor (PPM)

URL: <https://ppm.bucaramanga.gov.co>

Tipo de cambios: Seguridad y estabilización, Mejoras en el manejo de ESALES (beneficiarios de Centro Vida) para la evaluación de requisitos. Incluye desplegable que visualiza los adultos que cambiaran de estado, Mejoras a la caracterización



Primer Nombre	Primer Apellido	Cédula	Edad	Género	Comuna	Barrio	Dirección	Teléfono	Discapacidad	Fecha Inscripción
Luz		37760259	64	Femenino	Comuna 1 Norte	Villas de San Ignacio	CRA 9 A 31 DN 13 MZ A CASA 4	3162334380	ninguna	2025-11-25 15:15:08
Maria	Jurado	37795454	77	Femenino	Comuna 2 Nor-Oriental	Villa Elena 1	CL 26 # 26-29	3052830622	ninguna	2026-02-03 15:20:40
Carlos	Pedraza	91457014	62	Masculino	Comuna 14 Morrorico	Buenos Aires	CR 60A # 17-295	3227116165	ninguna	2026-06-02 15:08:09
Fidelina	Varela	13836690	63	Masculino	Comuna 10 proventza	Luz de Salvacion I	PEATONAL 6 CASSA 3	3178719059		2026-01-30 11:41:46
Juan	.caceres	91255417	60	Masculino	Comuna 5 Garcia Rovira	La Joya	CL 37 # 3-11	3155775927	ninguna	2026-06-25 10:47:13
Neily	Abaunza	37825726	70	Femenino	Comuna 11 Sur	Manuela Beltran I	CL 104C # 12A-21	3173246485	ninguna	2025-11-20 09:12:01
Nestor	Abaunza	5657516	70	Masculino	Comuna 14 Morrorico	Buenavista	CR 65A # 18A-50	3118341332	ninguna	2026-06-25 15:44:18
Pedro	Abella	91230947	62	Masculino	Comuna 3 San Francisco	San Rafael	CL 4 # 13-23	3227043968	ninguna	2026-03-27 14:14:17

Permiso Para Espectáculo Públicos De Las Artes Escénicas En Escenarios No Habilitados

URL: <https://gitlab.bucaramanga.gov.co/alcaldia-de-bucaramanga/habitantes-calle>

Tipo de cambios: Modo entorno de pruebas, no puesto en producción.

SEGURIDAD DIGITAL (CIBERSEGURIDAD)

Fortalecimiento de la cultura institucional en seguridad digital

La Oficina Asesora TIC, en articulación con la SIJIN de la Policía Nacional y el Centro Cibernético Policial, realizó una jornada de capacitación dirigida a los funcionarios sobre ciberseguridad, delitos informáticos, manejo de evidencia digital y análisis forense.

La actividad tuvo como propósito fortalecer las capacidades institucionales y ampliar los conocimientos de los participantes en materia de prevención y atención de incidentes de seguridad informática. Con ello, se busca mejorar la preparación de la entidad frente a las amenazas digitales y los delitos cibernéticos que afectan al país.



En la jornada participaron 12 funcionarios de la Oficina Asesora TIC, quienes fortalecieron sus conocimientos para identificar riesgos y adoptar buenas prácticas orientadas a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.

Encuentros de actualización de los mapas de riesgos y los activos de información

Durante los encuentros se socializaron los lineamientos metodológicos, los criterios técnicos y las actividades requeridas para actualizar los mapas de riesgos de seguridad de la información. Para este proceso se tomó como referencia la información suministrada por las dependencias durante la vigencia 2025, la cual debía ser revisada y consolidada para la vigencia actual.

Las jornadas buscaron fortalecer las capacidades institucionales en la gestión de riesgos de seguridad de la información, promover la aplicación de la metodología establecida por la entidad, informar a los enlaces de riesgos sobre los avances de la estrategia institucional y reforzar el seguimiento por parte de la alta dirección. Estas acciones contribuyen a identificar, analizar y tratar adecuadamente los riesgos que podrían afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.

En los encuentros participaron representantes de las dependencias de Mejoramiento Continuo, Transparencia, Almacén e Inventarios, Talento Humano, Educación y Desarrollo Social.



Estas acciones fortalecen la gestión integral de los riesgos de seguridad de la información, impulsan la mejora continua de los procesos institucionales y

contribuyen a consolidar una cultura organizacional orientada a la protección de los activos de información de la entidad.



TRÁMITES Y SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES (SCD)

La Oficina Asesora TIC impulsó la estrategia de racionalización de trámites mediante el acompañamiento y soporte técnico continuo a las dependencias de la Administración Municipal.

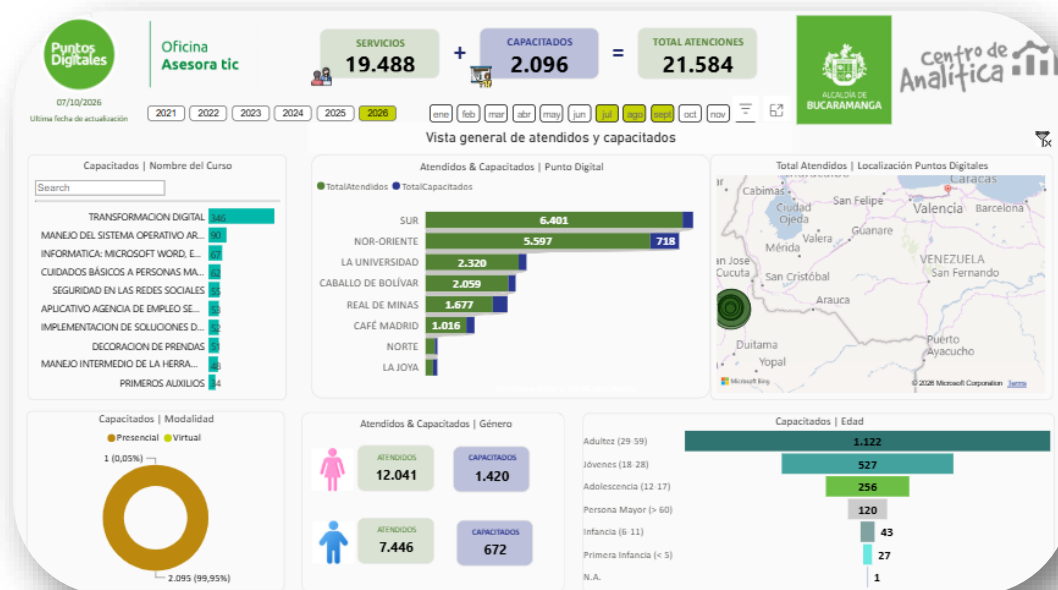
Estas acciones permitieron optimizar los procedimientos administrativos, simplificar trámites, reducir los tiempos de respuesta y elevar la calidad en la atención ciudadana, en estricto cumplimiento con los lineamientos de Gobierno Digital y la transformación digital del municipio

TRÁMITE	DEPENDENCIA ENCARGADA	AVANCE %
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Secretaría de Hacienda	50%
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Secretaría de Hacienda	90%
Concepto de perfiles viales	Secretaría de Planeación	20%
Legalización urbanística de asentamientos humanos	Secretaría de Planeación	20%
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	Secretaría del Interior	35%
Certificación de personería jurídica y representación legal de organizaciones comunales.	Secretaría de Desarrollo Social	40%
Inscripción o reforma de estatutos de organizaciones comunales.	Secretaría de Desarrollo Social	40%
Entrega de mercados para el adulto mayor.	Secretaría de Desarrollo Social	40%
Apoyo alimentario, generación de ingresos y autonomía económica.	Secretaría de Desarrollo Social	30%
Apoyo a adultos mayores en centros de protección social.	Secretaría de Desarrollo Social	30%

USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

Hacia la ciudadanía

Durante el tercer trimestre de 2026, la estrategia de Uso y Apropiación se generó resultados significativos en materia de inclusión digital y fortalecimiento de capacidades ciudadanas, a través de la atención de 19.488 usuarios y la capacitación de 2.096 personas en los Puntos Digitales, consolidando estos espacios como un mecanismo clave para el cierre de la brecha digital y la promoción del desarrollo social y económico en Bucaramanga.

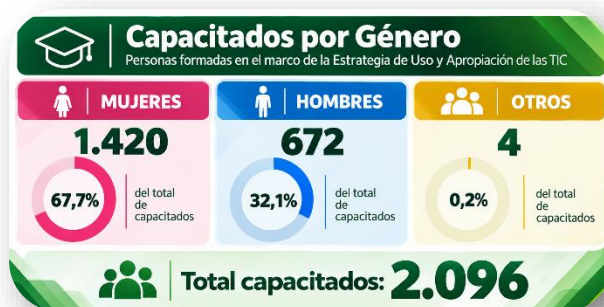


Capacitación Ciudadana y Caracterización Demográfica

Los Puntos Digitales operan bajo cuatro pilares estratégicos de servicios gratuitos:

Capacitación y Apropiación: Oferta formativa técnica en desarrollo de software, modelado 3D, creación de videojuegos, herramientas de oficina y habilidades laborales en convenio con entidades como el SENA.

Distribución por Género: 1.420 mujeres, 672 hombres con un total de 2.096 capacitados.



Distribución por Edad: Distribución por Edad: El grupo predominante fue el de adultos (53.7% con 1.046 participantes), seguido por jóvenes (25,6% con 498 personas) y adolescencia (11,5% con 224 personas).



Acceso y Apropiación de las TIC

La Estrategia de Uso y Apropiación de las TIC, liderada por la Oficina Asesora TIC de la Alcaldía de Bucaramanga, benefició a 21.584 ciudadanos durante el período comprendido entre julio y septiembre de 2026. De este total, 19.488 personas fueron atendidas a través de los ocho Puntos Digitales del municipio, mediante servicios de conectividad, espacios de coworking, acompañamiento en el uso de herramientas digitales y acceso descentralizado a trámites y servicios institucionales. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de la inclusión y las

competencias digitales, facilitando el acceso de la ciudadanía a oportunidades de formación, empleo y emprendimiento, y aportando al desarrollo social y económico del municipio.



Fortalecimiento de la cultura institucional en seguridad digital

La Oficina Asesora TIC, en articulación con la SIJIN de la Policía Nacional y el Centro Cibernético Policial, realizó una jornada de capacitación dirigida a los funcionarios sobre ciberseguridad, delitos informáticos, manejo de evidencia digital y análisis forense.

La actividad tuvo como propósito fortalecer las capacidades institucionales y ampliar los conocimientos de los participantes en materia de prevención y atención de incidentes de seguridad informática. Con ello, se busca mejorar la preparación de la entidad frente a las amenazas digitales y los delitos cibernéticos que afectan al país.

Capacitación herramienta gestión de reuniones

Se capacitó de manera presencial a 8 servidores públicos de la Alcaldía en el manejo de la nueva herramienta que corresponde a una aplicación institucional para la gestión, control y seguimiento de reuniones, desarrollada por la Oficina Asesora TIC. Entre las funcionalidades identificadas se encuentran autenticación de usuarios, registro de asistentes, validación de consentimiento y gestión de la información de las reuniones.

INCLUSIÓN DIGITAL

Durante trimestre se realizaron actividades relacionadas con los cursos virtuales, contenidos accesibles en Lengua de Señas Colombiana – LSC, promoción de talleres, elaboración de videos, participación en espacios relacionados con discapacidad.

Curso de Inclusión Digital: Lengua de Señas y Atención al Usuario Sordo

El curso fue creado para fortalecer las competencias comunicativas y la atención incluyente del talento humano institucional hacia la comunidad sorda.

Pieza para correo institucional



Pieza para video TIC



Pieza para impresión y divulgación



Curso de Fundamentos de Discapacidad

Se encuentra disponible en el campus virtual de la Alcaldía de Bucaramanga el curso "Fundamentos de Discapacidad", orientado a promover la inclusión y el conocimiento en la materia

Pieza para video TIC



Pieza para correo e impresión digital



Videos – Semana Internacional de las Personas Sordas

Se realizaron grabaciones de videos en Lengua de Señas Colombiana – LSC relacionados con la Semana Internacional de las Personas Sordas.

Facebook



Instagram



Grabación de videos para tutoriales plataforma de contratación electrónica Linka

La actividad consistió en la grabación del material audiovisual requerido para los diferentes tutoriales de la herramienta. Se realizó acompañamiento durante la edición de los videos, para que estén acorde al guion del tutorial de LINKA BGA.



Promoción de talleres de LSC en Puntos Digitales

Se realizó la grabación de un video para promocionar los talleres de Lengua de Señas Colombiana – LSC en los Puntos Digitales de Bucaramanga. El video incluyó información relacionada con los talleres y un código QR para facilitar el acceso al formulario de preinscripción de las personas interesadas.

Instagram



Facebook



TRANSPARENCIA

Durante el tercer trimestre de 2026 se desarrollaron y consolidaron actividades de apoyo a la gestión de la Oficina Asesora de las TIC, con énfasis en transparencia, acceso a la información pública, accesibilidad web, seguimiento institucional y fortalecimiento de la información publicada en la sede electrónica.

Seguimiento al Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA 2026

Durante julio se brindó acompañamiento al Programa de Transparencia y Ética Pública de la Secretaría Jurídica en el diligenciamiento, revisión, organización y validación de la información y evidencias requeridas para el reporte ITA 2026. La revisión comprendió componentes relacionados con accesibilidad web, transparencia, información institucional, normativa, contratación, planeación, trámites, participación ciudadana, datos abiertos, atención a la ciudadanía y condiciones técnicas de seguridad digital. Como resultado, el Reporte de Cumplimiento ITA 2026 fue generado el 30 de julio de 2026 con un nivel de cumplimiento reportado de 100 sobre 100 puntos, incluyendo 100 % en las Directrices de Accesibilidad Web.



Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2026

Número de documento: NI 8902012220
Sujeto obligado: MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
Nivel de cumplimiento: 100 sobre 100 puntos
Fecha de generación: 30/07/2026 03:19 PM
Administrador del sujeto obligado: CRISTIAN FERNANDO PORTILLA PEREZ
(transparencia@bucaramanga.gov.co)
Tipo de formulario: Mintic Res.1519

Transparencia, publicaciones y gestión de la información pública

<https://www.bucaramanga.gov.co/transparencia/>

Durante el trimestre se mantuvo el acompañamiento a la publicación y disponibilidad de información en la sede electrónica institucional. En el marco del PTEP se verificó la publicación del seguimiento correspondiente, incluida la publicación realizada el 3 de agosto de 2026 del informe de seguimiento con corte al 31 de abril de 2026. Asimismo, se registró el mantenimiento de las categorías de información pública establecidas en la Resolución 1519 de 2020, la publicación de instrumentos de gestión de información pública y la atención de solicitudes de publicación de procesos contractuales y demás contenidos institucionales. El monitoreo reportó, además, la publicación de 17 informes de gestión de diferentes dependencias y la actualización de la matriz de identificación de grupos de valor.

Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2026

En septiembre se participó en el segundo monitoreo al PTEP 2026 del Área TIC, realizado con corte al 31 de agosto de 2026. La revisión verificó avances, cumplimiento y evidencias de las acciones estratégicas.

Entre los aspectos revisados se encuentran el seguimiento al plan de transición, publicaciones de información, gestión de PQRS, instrumentos de gestión de información pública, accesibilidad, rendición de cuentas y racionalización de trámites.

El acta concluye que el Área TIC dio cumplimiento a las acciones estratégicas programadas con corte al 31 de agosto y que las evidencias se encontraban organizadas y documentadas por temática, acción estratégica y actividad. Como compromiso se estableció mantener organizadas las evidencias para facilitar el seguimiento de la Oficina de Control Interno de Gestión.

Seguimiento a la Política Pública de Transparencia y Anticorrupción 2023-2033

En septiembre se realizó el primer seguimiento de la vigencia 2026, con corte al 30 de junio, a las metas a cargo de la Oficina Asesora TIC. El seguimiento registró avances relacionados con el Centro de Analítica de Datos, entre ellos tres recursos informativos divulgados durante el primer semestre, una estrategia para mejorar y medir las visitas mediante un contador incorporado a la página del CAD y seis acciones de socialización sobre Gobierno Abierto y el Centro de Analítica de Datos.

También se documentó el mantenimiento y actualización del tablero de Power BI para el seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal y las Políticas Públicas, con información disponible hasta agosto de 2026.

De igual manera, se verificaron acciones relacionadas con la ruta institucional de acceso a trámites, servicios y programas; jornadas de sensibilización sobre seguridad digital; el fortalecimiento de la plataforma BIPAL, cuyo avance se encontraba en etapa previa a su implementación institucional; y el mantenimiento de la sección web para consulta ciudadana de declaraciones.

La mesa de seguimiento concluyó con la verificación de la información, avances y evidencias presentadas para la consolidación del seguimiento de la política pública.

Atención de solicitudes y requerimientos

Durante el trimestre se mantuvo la disponibilidad para atender solicitudes e intervenciones de la Oficina Asesora de las TIC relacionadas con transparencia, accesibilidad web, publicación de información, seguimiento institucional y demás actividades vinculadas con el objeto contractual.

CAPACITACIONES LINKA

La estrategia de formación en LINKA BGA estuvo orientada a fortalecer las competencias de contratistas, supervisores y equipos de contratación en el uso adecuado de la plataforma, facilitando la gestión eficiente de las cuentas de cobro y optimizando los procesos asociados.

La capacitación se desarrolló bajo cuatro líneas de acción:

- **Apropiación:** fortalecer el conocimiento y las competencias para el uso adecuado de la plataforma LINKA BGA, promoviendo su utilización efectiva en los procesos institucionales.
- **Gestión:** orientar y acompañar a los usuarios en la elaboración, presentación y radicación de las cuentas de cobro, facilitando el desarrollo oportuno y adecuado del proceso.
- **Articulación:** fortalecer la coordinación entre contratistas, supervisores y equipos de contratación, promoviendo una gestión integrada y eficiente de los procesos asociados a las cuentas de cobro.
- **Sensibilización:** promover el conocimiento de las funcionalidades y beneficios de LINKA BGA, destacando su importancia como herramienta para agilizar y mejorar la gestión de los procesos.



398 asistentes en 6 jornadas de capacitación, una misma apuesta, facilitar y optimizar la gestión. La capacitación en LINKA BGA se consolidó como un habilitador para fortalecer las capacidades de los usuarios y promover la apropiación de la plataforma.

A través de estas jornadas se buscó que contratistas, supervisores y equipos de contratación conocieran, comprendieran y utilizaran adecuadamente la herramienta, contribuyendo a una gestión más ágil, organizada y eficiente de las cuentas de cobro.

LÍNEA ESTRATÉGICA

Territorio seguro que progresa

SECTOR

Tecnologías de la información y las comunicaciones.

PROGRAMA

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

META E INDICADOR DE PRODUCTO

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



PROYECTO DE INVERSION

PROYECTO	CÓDIGO BPIN	VALOR VIGENCIA	VALOR TOTAL
Fortalecimiento de la política de gobierno digital en el Municipio de Bucaramanga.	2024680010090	\$ 390.000.000,00	\$ 5.946.524.975,00

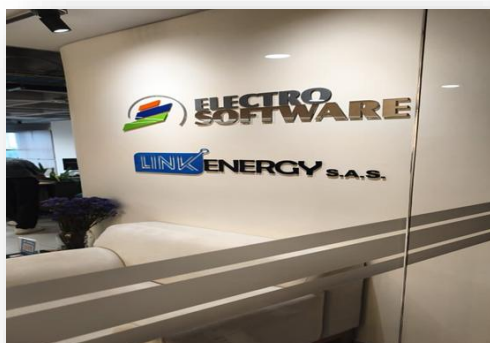
ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Durante el tercer trimestre de 2026, y en el marco del desarrollo del proyecto asociado a la Meta 84, se realizó la contratación de dos profesionales. La conformación de este equipo permitió fortalecer la capacidad operativa requerida para avanzar en el cumplimiento de los lineamientos y objetivos establecidos en la política, mediante una adecuada organización de las actividades, una mayor articulación entre los actores involucrados y una ejecución más eficiente de las acciones orientadas a la transformación digital y al fortalecimiento de la gestión pública.

N.	NÚM. CT	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR (RP)
1	3777	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA CONTRIBUIR A LA PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA FORMULACIÓN DE PROYECTOS PARA FORTALECIMIENTO, ANÁLISIS Y PROSPECTIVA DEL SECTOR TIC EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE GOBIERNO DIGITAL	22.000.000,00
2	3828	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES A PROYECTOS PARA EL FORTALECIMIENTO, ANÁLISIS Y PROSPECTIVA DEL SECTOR TIC EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE GOBIERNO DIGITAL	21.200.000,00

Articulación Academia - Empresa – Estado

Se consolidó y formalizó el espacio de articulación estratégica entre la Oficina Asesora TIC de la Alcaldía de Bucaramanga, la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) y la empresa Electrosoftware, con el propósito de identificar oportunidades de cooperación en proyectos de innovación, emprendimiento y economía digital, integrando las capacidades del ecosistema de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel) municipal con el desarrollo técnico del sector privado.



Empresa Electrosoftware



Universidad Pontificia Bolivariana (UPB)

LÍNEA ESTRATÉGICA

Territorio seguro que genera valor

SECTOR

Tecnologías de la información y las comunicaciones.

PROGRAMA

Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en todo el territorio nacional (2301)

META E INDICADOR DE PRODUCTO

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 informada.



PROYECTO DE INVERSION

PROYECTO Implementación de un sistema maestro integrado de información, gestión territorial y toma de decisiones en el Municipio de Bucaramanga.	CÓDIGO BPIN 2024680010062	VALOR VIGENCIA \$ 2.331.592.526	VALOR TOTAL \$ 10.662.242.526,00
--	-------------------------------------	---	--

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

En el marco de la Meta 267, durante el tercer trimestre de 2026 se avanzó en la adquisición, implementación, integración y puesta en marcha de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), como servicio en la nube para la Alcaldía de Bucaramanga, mediante el Contrato No. 186.

NÚM. CT	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR (RP)
186	ADQUISICIÓN, IMPLEMENTACIÓN, INTEGRACIÓN, CAPACITACIÓN, SOPORTE Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA 100% WEB DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO (SGDEA) COMO SERVICIO EN LA NUBE PARA LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA, EN CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN (AGN) Y LA NORMATIVIDAD ARCHIVÍSTICA VIGENTE EN COLOMBIA	300.000.000,00

Las actividades inherentes estarán orientadas a fortalecer la gestión documental electrónica de la entidad, mediante la configuración e integración de la solución tecnológica, la capacitación y acompañamiento a los usuarios y la puesta en funcionamiento de la plataforma.

Estas acciones contribuirán a mejorar la organización, disponibilidad y gestión de la información institucional, en concordancia con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación y la normativa archivística vigente en Colombia, aportando al proceso de transformación digital y al fortalecimiento de la gestión pública.

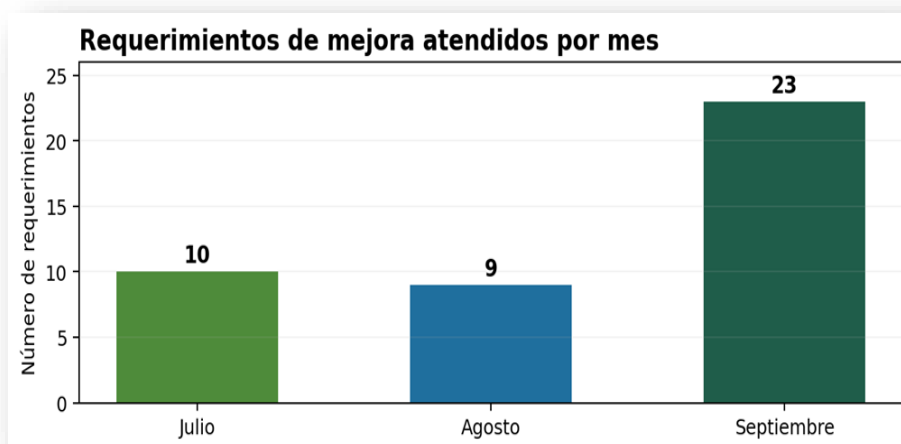
CONTRATO No. 012 DEL 29 DE ENERO DE 2026

PROYECTOS Y DESARROLLO EN INGENIERIA SAS - PRODINGE

Prestar el servicio de mejoramiento del software Sistema de Valorización SGV y fortalecimiento de la gestión de la oficina de valorización del Municipio de Bucaramanga en el recaudo, facturación y liquidación de la contribución de valorización.



Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2026, el Contrato 012 desarrolló actividades de soporte, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Valorización (SGV), orientadas a garantizar la continuidad de los procesos misionales de la Oficina de Valorización. Los informes mensuales registran 42 requerimientos de mejora, con énfasis en cobro coactivo, embargos, mandamientos de pago, facturación, descuentos, gestión de cartera, bases de datos e integración contable.



Balance de ejecución por mes

Mes	Req.	Principales líneas de trabajo	Impacto
Julio	10	Descuento del 80% de intereses; hoja de ruta; bases de prueba; manejo de costas; cobro coactivo.	Alto
Agosto	9	Embargos masivos; mandamientos de pago; resoluciones; devolución/aplicación de títulos; ajustes de reportes.	Alto
Septiembre	23	Descuento del 70%; facturación; mandamientos de pago; certificaciones; citaciones; cobro jurídico masivo.	Alto

Principales actividades ejecutadas

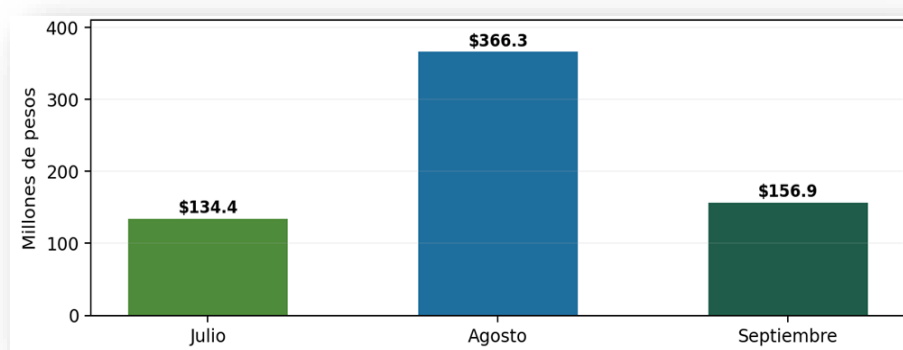
- Implementación de un reporte para comunicar a contribuyentes el alivio del 80% sobre intereses de mora, sujeto al pago total de la deuda.
- Pruebas de comunicación con el servidor de la Alcaldía mediante FTP y ping para habilitar y validar la opción de hoja de ruta.
- Actualización de una base de datos de prueba con información hasta la facturación de julio para validar mejoras, consultas y actualizaciones del SGV.
- Validación de información de REINCAR para complementar expedientes coactivos y resoluciones de embargo.
- Implementación de procesos y reportes para embargos masivos, actualización de resoluciones y fechas, y generación de documentos asociados al cobro coactivo.
- Procesamiento de archivos de REINCAR y mejoras en resoluciones de embargo, devolución y aplicación de títulos, terminación de procesos coactivos y mandamientos de pago.
- Implementación de funcionalidades para aplicar y documentar descuentos del 70% en la facturación, incluyendo cartas de descuento y validaciones.
- Desarrollo de funcionalidades para generar masivamente certificaciones de deuda, mandamientos de pago y citaciones de notificación, además de ajustes en firmas y resoluciones de cobro coactivo.

Resultados complementarios de gestión

Indicador	Julio	Agosto	Septiembre	Total / lectura
Cambios de número predial	84	12	5	101 predios incorporados
Migración / desglobes	212	191	22	425 predios procesados
Recuperación de cartera	\$134.387.142	\$366.314.477	\$156.906.430	\$657.608.049 reportados

Nota: El total de recuperación corresponde a la suma aritmética de los valores reportados en los tres informes mensuales.

Recuperación de cartera reportada por mes



Gestión financiera, tecnológica y atención al usuario

- Se generaron informes de conciliación contable mensual y control de saldos a favor para julio, agosto y septiembre.
- Se realizaron cierres contables de movimientos diarios y generación de asientos contables, remitidos para procesamiento en SCI-TECH y actualización de saldos del sistema contable general.
- Se mantuvo la disponibilidad 24/7 de las plataformas Cliente/Servidor y Web, incluido el módulo de pago en línea, para garantizar continuidad de los procesos misionales y del recaudo.



- Se brindó atención, asesoría y orientación a contribuyentes sobre el uso de canales virtuales de pago y el registro de PQRSD.
- Se realizaron jornadas de inducción y retroalimentación sobre módulos del SGV dirigidas a personal de planta y nuevos profesionales contratistas de la Oficina de Valorización.

Durante este período se fortaleció la operación del Sistema de Gestión de Valorización (SGV) mediante la implementación de ajustes y mejoras en procesos críticos relacionados con el recaudo, la facturación, la gestión de cartera y el cobro coactivo. Estas acciones permitieron mejorar la capacidad institucional para gestionar de manera más estructurada y, en varios casos, masiva, los procesos asociados a embargos, mandamientos de pago, certificaciones, resoluciones y citaciones. De igual manera, se contribuyó a mantener actualizada y consistente la información de las bases de datos misionales, especialmente la relacionada con predios, contribuyentes y novedades catastrales, fortaleciendo la confiabilidad de la información utilizada en los diferentes procesos de la Oficina de Valorización. Finalmente, se brindó apoyo a la gestión financiera y contable mediante la realización de conciliaciones, cierres y generación de información requerida para su integración y procesamiento en el sistema contable de la Alcaldía.

CONTRATO No. 022 DEL 30 DE ENERO DE 2026

SCIENCE & TECHNOLOGY S.A.S

Prestar servicios para el mejoramiento, actualización, generación de nuevos módulos y componentes al software sistema integrado financiero SIF, atendiendo el análisis de la información proveniente de las actividades administrativas, financieras y operativas de la gestión municipal de la alcaldía de Bucaramanga

Este contrato comprende actividades de fábrica de software, soporte y mantenimiento sobre tres líneas: APP Pública, Liquidación – Power BI y SIF. El

informe de septiembre registra una prórroga de dos meses y dieciséis días, con nueva fecha de terminación el 20 de diciembre de 2026.

Componente	Resultados relevantes al corte de septiembre	Avance
APP Pública	Noticias: visualización, almacenamiento y control de duplicados; comprobante predial en PDF y descarga/correo; integración PQR, radicado interno y notificaciones PUSH/correo; preparación de publicación en tiendas.	89%
Liquidación – Power BI	Modelo semántico, 7 tablas analíticas, páginas e indicadores de novedades catastrales, filtros, conciliación de cifras, QA y UAT con Hacienda.	91%
SIF – Contratación	Avance de tableros general, financiero, operativo/RR. HH. y tiempos; pruebas QA y preparación de UAT.	En proceso
SIF – Plan de Desarrollo	Usuarios y roles por ente, cargue mensual, validación automática, web services, tres tableros Power BI, cargue piloto y capacitación.	93%

Actividades desarrolladas

- Se avanzó en funcionalidades de noticias, reporte ciudadano y comprobante de pago predial; el componente público reportó 80% de avance.
- En Liquidación se completó la base analítica, estructuras requeridas y el procedimiento ETL Actualizar Tablero, con automatización de actualización y validaciones de las siete tablas; avance reportado de 83%.
- En SIF se avanzó en definición técnica, infraestructura de datos, APIs y pantallas para tableros de contratación, además de consultas de ejecución financiera del Plan de Desarrollo; avance reportado de 86%.
- Se fortalecieron las funcionalidades de la APP, el tablero catastral y los desarrollos de contratación electrónica y control del Plan de Desarrollo.
- Se mantuvieron soporte, mantenimiento, monitoreo y control. En septiembre se reportaron 76% de avance en soporte general y 85% en monitoreo y control.

Aportes a la transformación digital

- Fortalecimiento de los canales digitales de atención ciudadana mediante nuevas capacidades de la APP móvil.
- Disponibilidad de información para la toma de decisiones mediante tableros Power BI sobre novedades catastrales, contratación y ejecución del Plan de Desarrollo.
- Mejora de la trazabilidad y control de la información presupuestal y financiera de entidades descentralizadas mediante validaciones automáticas, servicios de integración y tableros.
- Fortalecimiento de la gestión contractual mediante indicadores de contratos de prestación de servicios, seguimiento de estados, valores, vencimientos y tiempos.
- Continuidad operativa del SIF mediante soporte, mantenimiento, monitoreo, control y transferencia de conocimiento.

La ejecución reportada del Contrato 022 evidencia un avance sostenido en la modernización de los servicios tecnológicos de la Alcaldía de Bucaramanga. Se aumentaron los avances de los tres componentes principales, alcanzando 89% en la APP Pública, 91% en Liquidación y 93% en SIF.