

DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-OAT-202411-00093840
OFICINA PRODUCTORA: AREA DE TICS Código TRD: 1400	ERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 1400.27 /

Bucaramanga, 21 de noviembre de 2024

Doctor

**WILMAR ALFONSO PALACIO VERANO**

Secretario General

Concejo Municipal de Bucaramanga

Correos electrónicos:

[auxsecretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co](mailto:auxsecretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co)

[secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co](mailto:secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co)

E. S. D.

**Asunto:** Respuesta a observaciones y/o solicitudes - Sesión Plenaria de fecha 12 de octubre de 2024- Informe de Gestión del segundo trimestre 2024.

Respetado Doctor Palacio,

Atendiendo a las observaciones y/o solicitudes de aclaraciones realizadas por los honorables concejales en la sesión plenaria llevada a cabo el día 12 de octubre de 2024, en la cual se rindió el informe de gestión consolidado del segundo trimestre de la vigencia 2024 de la Oficina Asesora TIC, de manera atenta, me permito emitir respuesta a aquellos requerimientos que quedaron pendientes de pronunciamiento de fondo y/o complementación, en los siguientes términos:

#### **OBSERVACIONES DE LOS H. CONCEJALES**

- **Pregunta 1:** [Pregunta formulada por el concejal Cristian Reyes]  
¿Cómo puede la Alcaldía mejorar el servicio de conectividad en Bucaramanga, especialmente en colegios?.

Respuesta: Desde la Secretaría de Educación, la Alcaldía de Bucaramanga ha implementado diversas estrategias para mejorar la conectividad escolar en el Municipio. En la presente vigencia, se suscribió el Contrato No. 100, que beneficia a 101 sedes educativas oficiales, permitiendo priorizar acciones para el fortalecimiento de la conectividad escolar. Este proyecto ha identificado las necesidades reales en infraestructura tecnológica y consumo de ancho de banda en cada institución, asegurando la instalación y puesta en marcha de un servicio de conectividad de calidad. Estas acciones promueven el desarrollo de habilidades y competencias digitales en docentes y estudiantes.

Adicionalmente, a través del apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y el proyecto KICK OFF ESCUELAS CONECTADAS CLARO POR COLOMBIA, se logró conectar 13 sedes rurales oficiales del Municipio. Este convenio, suscrito en 2021, garantiza la conectividad por los próximos 10 años, con las sedes actualmente operativas y en funcionamiento.

DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-OAT-202411-00093840
OFICINA PRODUCTORA: AREA DE TICS Código TRD: 1400	ERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 1400.27 /

En cuanto a la sostenibilidad de este esfuerzo, mediante el Acuerdo No. 016 de 2024, se aprobó una vigencia futura para garantizar el servicio de conectividad en el año 2025. Este acuerdo cubre 10 meses de servicio para las 101 sedes educativas oficiales, conforme a los lineamientos técnicos del Ministerio de Educación Nacional (MEN).

Durante la ejecución del Contrato No. 100 de 2024, se realizan visitas técnicas regulares a las instituciones para supervisar el estado del servicio y asegurar su óptimo funcionamiento. Estas acciones reflejan el compromiso de la administración con la transformación digital de la educación en Bucaramanga.

- **Pregunta 2:** [Pregunta formulada por el concejal Cristian Reyes]  
¿Qué estrategias se implementarán para hacer los servicios digitales más accesibles y eficaces para los ciudadanos?.

Respuesta: Como parte de la oferta de servicios digitales, la Oficina TIC ha desarrollado una estrategia de automatización de trámites, orientada a facilitar y optimizar el acceso de los ciudadanos a los servicios municipales. A través del portal web institucional, los ciudadanos pueden realizar diversos trámites y acceder a OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) de forma digital. Actualmente, la Administración Municipal dispone de un total de 134 trámites y OPAS, de los cuales 31 son completamente en línea, 31 están parcialmente digitalizados y 72 requieren atención presencial.

La estrategia de digitalización busca expandir el número de trámites disponibles en línea, reducir el tiempo de atención y mejorar la experiencia del usuario. Para lograrlo, se implementarán varias acciones clave, entre ellas:

- Integración de Plataformas y Servicios: Se trabajará en la interoperabilidad de los sistemas, de manera que los datos entre las diferentes entidades y sistemas de información, se compartan de forma segura y ágil, permitiendo un servicio más fluido y un menor tiempo de respuesta para el usuario.
- Optimización de la Usabilidad y Accesibilidad: Se implementarán mejoras en la interfaz de usuario de la plataforma web, adoptando criterios de accesibilidad universal que faciliten el uso a personas con discapacidades, así como a aquellos que no están familiarizados con la tecnología.
- Capacitación y Sensibilización Ciudadana: Se realizarán campañas informativas y talleres de capacitación para que los ciudadanos conozcan y adopten el uso de los servicios digitales, promoviendo así una cultura de autoservicio y mayor participación en los canales digitales.
- Fortalecimiento de la Seguridad y Privacidad: Se priorizará la implementación de protocolos robustos de seguridad y protección de datos, cumpliendo con normatividad vigente, para garantizar la confianza de los ciudadanos en el uso de los servicios digitales.

DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-OAT-202411-00093840
OFICINA PRODUCTORA: AREA DE TICS Código TRD: 1400	ERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 1400.27 /

- **Pregunta 3:** [Pregunta formulada por el concejal Cristian Reyes]  
¿Cómo se resguarda la información que tiene la administración, previendo un riesgo de pérdida de la información, cómo salvaguarda la información del Municipio?.

Respuesta: Para garantizar la seguridad de los datos, existen dos enfoques principales para mantener copias de respaldo: en un sitio alternativo físico o en la nube. Un sitio alternativo físico implica tener una copia de los datos en otra ubicación fuera de las instalaciones principales, lo cual permite recuperar la información en caso de incidentes locales, como incendios o desastres naturales. Por otro lado, el respaldo en la nube ofrece la ventaja de accesibilidad remota y suele incluir medidas de seguridad avanzadas, como encriptación y redundancia, brindando una protección adicional. Ambos enfoques son válidos y se pueden combinar para mejorar la resiliencia de la información frente a diferentes tipos de incidentes.

Actualmente, la Alcaldía de Bucaramanga cuenta con un respaldo externo para proteger su información crítica, lo cual permite la recuperación de datos en caso de incidentes locales. Además, se está explorando la posibilidad de implementar un sitio alternativo en la nube como una medida adicional. Este enfoque en la nube brindaría accesibilidad remota y una mayor protección mediante medidas avanzadas de seguridad, como encriptación y redundancia, complementando el respaldo físico actual y aumentando la resiliencia de la información frente a una variedad de riesgos.

- **Pregunta 4:** [Pregunta formulada por el concejal Tito Rangel]  
¿Cuánto personal tiene la oficina de TIC para responder a más de 100 solicitudes técnicas de las dependencias?.

Respuesta: La estructura organizacional de la Oficina TIC incluye 3 funcionarios de planta dedicados a dar soporte a la arquitectura tecnológica: (1) un profesional en gestión de seguridad digital, un (1) técnico en gestión y operación del centro de datos y un (1) técnico para la gestión de inventarios y mantenimientos de los equipos de TI.

Para los servicios de TI, particularmente en lo referente a soporte técnico, la Oficina TIC cuenta además con personal vinculado mediante contratos de prestación de servicios, quienes apoyan la mesa de ayuda para la atención de solicitudes de servicio técnico. Adicionalmente, se cuenta con el apoyo de tres aprendices del SENA, quienes colaboran en el proceso de soporte.

En total, la Oficina TIC dispone de 3 funcionarios de planta, 1 aprendiz del SENA y 8 Contratistas para los diferentes procesos relacionados con la operación y los servicios de TI.

- **Pregunta 5:** [Pregunta formulada por el concejal Tito Rangel]  
¿Qué proyecciones existen para mejorar la capacidad de respuesta de la Oficina de TIC?.

DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-OAT-202411-00093840
OFICINA PRODUCTORA: AREA DE TICS Código TRD: 1400	ERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 1400.27 /

Respuesta: Para mejorar la capacidad de respuesta de la Oficina de TIC, se están desarrollando las siguientes proyecciones estratégicas en infraestructura, soporte técnico y acompañamiento a las demás secretarías:

1. Ampliación de la capacidad de infraestructura tecnológica:

Se tiene proyectada la adquisición de almacenamiento físico adicional asociado al instalado actualmente, con el objetivo de responder a las crecientes necesidades de manejo y gestión de datos.

El sistema de respaldos de información se fortalecerá mediante la compra de un dispositivo NAS (Network Attached Storage) que incrementará significativamente la capacidad de almacenaje de las copias de seguridad.

Además, se realizará una reconfiguración de la red para implementar una red exclusiva para los procesos de backup. Esto optimizará las tasas de transferencia, reduciendo los tiempos requeridos para la ejecución de los respaldos y garantizando mayor eficiencia y seguridad en la gestión de datos críticos.

2. Mejoras en el soporte técnico:

Se fortalecerá el equipo de soporte técnico con la incorporación de personal capacitado y especializado en tecnologías emergentes. Esto permitirá atender los requerimientos de manera más ágil y efectiva, asegurando la continuidad operativa de los sistemas y servicios tecnológicos.

También se establecerán nuevas herramientas de monitoreo y diagnóstico remoto para prever fallos y realizar mantenimientos preventivos que disminuyan el tiempo de inactividad de los servicios.

3. Reforzamiento del acompañamiento a otras secretarías:

Se implementarán programas de capacitación y asistencia técnica para el personal de las demás secretarías, con el fin de garantizar un uso más eficiente de las herramientas tecnológicas proporcionadas por la Oficina de TIC.

Adicionalmente, se desarrollará un sistema de seguimiento y gestión centralizado que permita priorizar las solicitudes de soporte y proyectos tecnológicos intersecretariales, mejorando la coordinación y la respuesta oportuna.

Estas acciones están orientadas a modernizar nuestra infraestructura, optimizar los procesos de soporte técnico y garantizar un acompañamiento integral a las demás dependencias, asegurando así que la Oficina de TIC esté preparada para enfrentar los retos presentes y futuros con una respuesta ágil y efectiva.

- **Pregunta 6:** [Pregunta formulada por el concejal Robín Hernández]

DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-OAT-202411-00093840
OFICINA PRODUCTORA: AREA DE TICS Código TRD: 1400	ERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 1400.27 /

¿Cómo está garantizando la Oficina TIC su control y supervisión sobre los procesos tecnológicos de las demás secretarías, asegurando así que todas las decisiones tecnológicas sean consistentes y compatibles?

Respuesta: El Proceso de Gestión de las TIC incorpora dentro del Sistema de Gestión de Calidad, el Procedimiento para Realizar Asesoría en Tecnologías de la Información, identificado con el código P-TIC-1400-170-002. Este procedimiento define los lineamientos para la atención de solicitudes de conceptos técnicos, tanto internos como externos, en relación con la adquisición, implementación, uso y apropiación de bienes y servicios en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) de la Alcaldía de Bucaramanga. A través de este procedimiento, se asegura la estandarización de criterios y parámetros en los componentes de TI, promoviendo la uniformidad y consistencia en la Administración Municipal.

- **Pregunta 7:** [Pregunta formulada por el concejal Robín Hernández]  
¿Cuál es la posición de Bucaramanga a nivel nacional en el índice de gobierno digital?

Respuesta: Las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital de Bucaramanga han sido evaluadas en los índices nacionales correspondientes. En la siguiente tabla, se presentan los resultados obtenidos para los años 2021, 2022 y 2023, lo que permite observar la evolución de Bucaramanga en su posicionamiento a nivel nacional en estas áreas estratégicas.

ENTIDAD			
Alcaldía Municipal de Bucaramanga			
INDICE	PUNTAJE 2021	PUNTAJE 2022	PUNTAJE 2023
INDICE DE GOBIERNO DIGITAL	83,8	87,1	90,2
INDICE DE SEGURIDAD DIGITAL	77,8	85,0	86

*Tabla 1. Índice de Políticas TIC*

- **Pregunta 8:** [Pregunta formulada por el concejal Robín Hernández]  
¿Cuál es el estado del inventario de fibra óptica y de los equipos de la Administración Municipal?

Respuesta: En relación a la información con la que cuenta la Oficina Asesora de las TIC, relacionada con los equipo de la Administración Municipal, actualmente se tiene reportado

DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-OAT-202411-00093840
OFICINA PRODUCTORA: AREA DE TICS Código TRD: 1400	ERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 1400.27 /

desde el Centro de datos (data center) que existen 719 equipos activos en dominio de la entidad.

Referente al Inventario de la Fibra Óptica, no se cuenta con información detallada del inventario actualizado de la misma.

- **Pregunta 9:** [Pregunta formulada por el concejal Robín Hernández]  
¿Cuál es el estado actual del data center, para monitoreo, almacenamiento y protección en términos de seguridad y que gestiones se han realizado para la administración de un centro de datos externo para mejorar la protección de la información municipal?.

Respuesta: El estado actual del data center de la Alcaldía de Bucaramanga y las gestiones realizadas para mejorar la protección de la información son los siguientes:

1. Estado actual del Data Center:

Infraestructura existente: El data center cuenta con servidores configurados para el manejo de aplicaciones críticas, almacenamiento robusto y un sistema de backups.

- Seguridad:

Los accesos a los sistemas están controlados mediante la configuración de usuarios certificados, políticas de autenticación y autorización estrictas.

Las conexiones externas están protegidas mediante VPN y mecanismos avanzados que garantizan la integridad y confidencialidad de la información.

Todos los equipos de la Alcaldía tienen instalados sistemas antivirus actualizados, proporcionando una capa adicional de protección frente a posibles ciberataques.

En cuanto a la configuración de red, contamos con niveles de segmentación que limitan los accesos a diferentes recursos según roles y necesidades, incluyendo una DMZ (Zona Desmilitarizada) para los servidores de aplicativos. Esto permite aislar y proteger los servicios críticos de accesos no autorizados y minimizar los riesgos de vulnerabilidades.

La red está protegida por firewalls de última generación, que actúan como una barrera de defensa frente a accesos no autorizados y posibles ataques externos, garantizando la seguridad de la infraestructura tecnológica.

Se realiza un monitoreo continuo del agente de correo institucional, implementando reglas específicas para identificar y bloquear posibles intentos de ataques mediante correos electrónicos maliciosos, como phishing o spam. Estas medidas nos permiten actuar preventivamente y proteger la infraestructura tecnológica.

Almacenamiento alternativo: Se dispone de un centro alternativo físico que permite la duplicidad y respaldo de la información crítica, asegurando la continuidad operativa en caso de fallos en el data center principal.



DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-OAT-202411-00093840
OFICINA PRODUCTORA: AREA DE TICS Código TRD: 1400	ERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 1400.27 /

2. Gestiones para la mejora de la protección de la información:

Proyecto de copia en la nube: Como parte de los planes de mejora, se está gestionando la implementación de una solución de copia de seguridad basada en la nube. Esta solución permitirá reforzar el sistema de recuperación ante desastres (DRP) y garantizará la protección de los datos con estándares de seguridad avanzados.

La adopción de esta tecnología proporcionará mayor flexibilidad, escalabilidad y redundancia, mejorando significativamente los tiempos de respuesta en caso de contingencias.

Con estas acciones, la administración busca fortalecer la infraestructura tecnológica existente y adoptar medidas preventivas y reactivas que permitan proteger la información crítica de la Alcaldía, cumpliendo con los más altos estándares de seguridad.

- **Pregunta 10:** [Pregunta formulada por el concejal Gustavo Ardila]  
¿Cómo es el apoyo tecnológico que la oficina TIC proporciona a las comisarías de familia e inspecciones de policía, dado que muchas utilizan equipos obsoletos.

Respuesta: La Oficina TIC proporciona apoyo tecnológico a las comisarías de familia e inspecciones de policía a través de las siguientes acciones clave:

1. Soporte técnico y atención a través de la mesa de ayuda:

Se brinda asistencia técnica para la resolución de incidencias y problemas tecnológicos, incluyendo mantenimiento y configuración de los equipos existentes, a pesar de su antigüedad.

Se evalúan las necesidades tecnológicas específicas para priorizar y garantizar una operatividad básica en el desempeño de sus funciones.

2. Publicaciones y cargue de información en la página web institucional:

Se apoya a las comisarías e inspecciones mediante la gestión del contenido relacionado con sus procesos en la página web, garantizando que la ciudadanía tenga acceso a la información de manera oportuna y transparente.

Este proceso incluye la asesoría para el uso de plataformas tecnológicas de la administración, facilitando el cumplimiento de sus funciones de divulgación y comunicación.

3. Planes de renovación tecnológica:

A pesar de las limitaciones actuales en los equipos, la oficina TIC está trabajando en la identificación de equipos obsoletos para priorizar su renovación dentro de futuros planes de inversión tecnológica.

Se están explorando estrategias para implementar soluciones que permitan maximizar el rendimiento de los equipos existentes mediante actualizaciones de software y mejoras en la configuración de los sistemas.

DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-OAT-202411-00093840
OFICINA PRODUCTORA: AREA DE TICS Código TRD: 1400	ERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 1400.27 /

Estas acciones reflejan el compromiso de la oficina TIC de garantizar un soporte continuo y adaptarse a las limitaciones actuales, buscando siempre mejorar las condiciones tecnológicas de las comisarias de familia e inspecciones de policía.

- **Pregunta 11:** [Pregunta formulada por el concejal José David Cavanzo]  
¿Cómo es el avance en cumplimiento de metas del plan de desarrollo en términos de TIC, especialmente en gobernanza de datos y conectividad?.

Respuesta: La Oficina TIC tiene en total 9 metas incorporadas en el Plan de Desarrollo Municipal “Bucaramanga Avanza Segura 2024-2027”, desagregadas en los dos sectores principales: SECTOR TIC, SECTOR Ciencia, Tecnología e Innovación CTel.

Por el sector TIC: Tiene 2 Programas y 4 metas las cuales, con corte a 30 de septiembre del 2024, se han ejecutado la meta 83 y la meta 267, con porcentaje de avance 25% y 8%, respectivamente.

Por el Sector Ciencia, Tecnología e innovación: Tiene 1 programa y 5 Metas todas programadas para la vigencia 2025 en adelante.

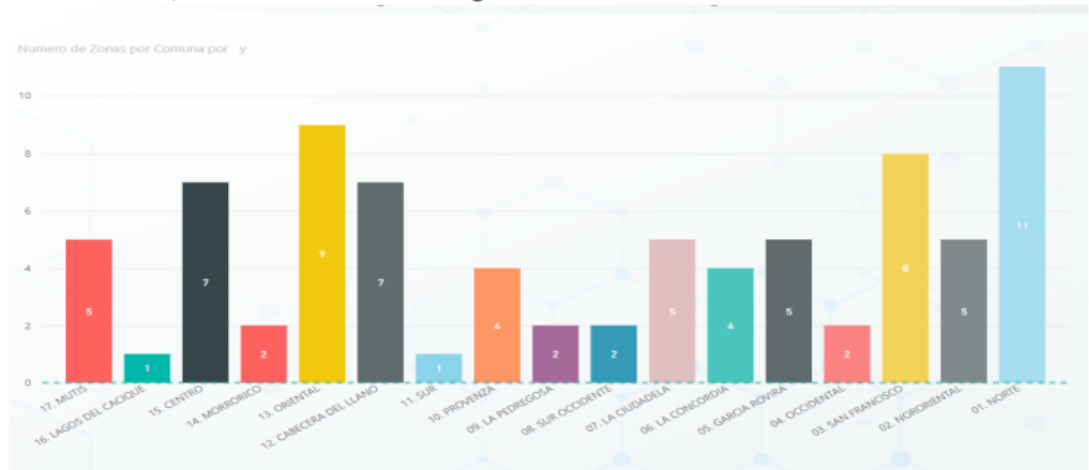
- **Pregunta 12:** [Pregunta formulada por el concejal José David Cavanzo]  
Solicita información sobre el estado de las zonas Wi-Fi de la ciudad y la disponibilidad de conectividad.

Respuesta: Es importante resaltar que el Municipio de Bucaramanga cuenta con 80 zonas Wi-Fi, las cuales actualmente no están operativas debido a la falta de contratación del canal de internet y el mantenimiento. Desde el 25 de octubre, se contrató a una CPS para realizar el seguimiento del estado de estas zonas, llevar a cabo el inventario correspondiente y trabajar en la reactivación de las mismas.

En cuanto a la disponibilidad, es importante destacar que las 17 comunas cuentan con al menos una zona Wi-Fi, tal como se detalla en la siguiente tabla:



DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-OAT-202411-00093840
OFICINA PRODUCTORA: AREA DE TICS Código TRD: 1400	ERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 1400.27 /



- **Pregunta 13:** [Pregunta formulada por el concejal Jorge Flórez]  
¿Qué información tiene la oficina TIC sobre el reciente hackeo de la página de la Dirección de Tránsito y qué medidas de seguridad informática se están implementando?.

Respuesta: La Oficina TIC indica que no tiene información adicional sobre el reciente hackeo de la página de la Dirección de Tránsito más allá de lo reportado por la propia Dirección de Tránsito. Sin embargo, en la Alcaldía se han establecido diversas medidas de seguridad informática para proteger los sistemas y la red de la Entidad.

Entre las medidas implementadas se destacan:

- Uso de firewalls y segmentación de redes para los diferentes servicios, lo cual permite un control más eficiente y seguro de la información y los accesos.
- Autenticación obligatoria de usuarios para todo el personal, tanto de planta como contratistas por prestación de servicios (CPS), garantizando que solo personas autorizadas accedan a los sistemas.
- Implementación de software antivirus en los equipos propiedad de la Alcaldía, lo cual contribuye a detectar y mitigar amenazas de malware.
- En la red WiFi, se cuentan con dos redes separadas: una exclusiva para el personal de la Alcaldía y otra para invitados, mejorando así la seguridad y minimizando el riesgo de accesos no autorizados a los recursos internos.

Estas medidas buscan asegurar la integridad de los datos y la continuidad de los servicios digitales de la Alcaldía, promoviendo un entorno más seguro para todos los usuarios.

En este momento, nos encontramos realizando junto con el MinTIC una serie de tareas que nos permitan identificar posibles falencias en nuestros sistemas de seguridad. Esta colaboración nos ayudará a definir un plan de trabajo orientado a implementar mejoras adicionales, fortaleciendo

DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-OAT-202411-00093840
OFICINA PRODUCTORA: AREA DE TICS Código TRD: 1400	ERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 1400.27 /

aún más nuestras capacidades para prevenir y responder ante incidentes de seguridad informática en el futuro.

- **Pregunta 14:** [Pregunta formulada por la concejala Daniela Torres]  
Solicita detalles sobre el impacto del programa \*Escuela TIC Familia\*, especialmente en términos de reducción de brecha digital con enfoque de género y en la capacitación de poblaciones vulnerables.

Respuesta: En el marco del Plan de Desarrollo Municipal “Bucaramanga Avanza Segura 2024-2027” y conscientes de que la tecnología juega un papel cada vez más importante en nuestras vidas, desde la Administración Municipal y específicamente desde la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se están desarrollando diversas iniciativas para garantizar que las personas aprovechen al máximo sus beneficios mientras navegan por el mundo digital de manera segura y responsable.

Uno de los pilares fundamentales de esta estrategia ha sido la promoción del uso responsable y ético de las TIC. A través de campañas de sensibilización y educación, se ha hecho hincapié en la importancia de la Ciberseguridad, la privacidad en línea y el respeto a los demás en el entorno digital. Estas campañas han llegado a **padres, madres y cuidadores**, niños, niñas, adolescente y jóvenes, con talleres presenciales y materiales informativos.

En este sentido, cabe destacar el programa "**Escuela TIC Familia**", una iniciativa desarrollada en colaboración con Profuturo y desplegada en los Puntos Digitales de la ciudad. Este programa ha permitido acercar las herramientas tecnológicas a las familias de manera lúdica y educativa, brindándoles herramientas para desenvolverse de forma segura y responsable en el mundo digital. Los participantes han aprendido sobre temas como la protección de datos personales, el uso adecuado de las redes sociales, la lucha contra el ciberbullying y la identificación de sitios web fraudulentos, con especial atención en la protección de los niños y niñas del Municipio en el entorno digital.

Durante el periodo de despliegue del programa se han inscrito 103 Familias y en total se certificaron 95 familias, en los talleres realizados en los puntos digitales de: Café Madrid, Universidad, Caballo de Bolívar y Norte.

La caracterización de los beneficiarios capacitados en temas de seguridad en la red es:

Punto Digital	Total	Hombres	Mujeres
<i>Café Madrid</i>	62	12	50
<i>Universidad</i>	15	4	11
<i>Norte</i>	21		21
<i>Caballo de Bolívar</i>	7	2	5
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>18</b>	<b>87</b>

DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-OAT-202411-00093840
OFICINA PRODUCTORA: AREA DE TICS Código TRD: 1400	ERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 1400.27 /

*Tabla 2. Caracterización de Beneficiarios Programa Escuela TIC Familia.*

- **Pregunta 15:** [Pregunta formulada por la concejala Daniela Torres]  
Solicita información sobre si existen programas específicos para capacitar a mujeres en habilidades digitales avanzadas, particularmente en zonas rurales.

Respuesta: Para la vigencia 2024, no existen programas específicos para capacitar Mujeres en competencias y habilidades digitales, sin embargo, se han realizado acercamientos con las Unidades Tecnológicas de Santander, con la oficina de extensión y proyección social para realizar programas de formación de Emprendimiento en Moda y Diseño con apoyo en tecnologías de la información para realizar durante la vigencia 2025.

- **Pregunta 16:** [Pregunta formulada por el concejal Camilo Andrés Hernández]  
Solicita información sobre las estrategias para mejorar la seguridad de las páginas web de la Administración Municipal, en especial para prevenir futuros ataques como el que sufrió la página de la Dirección de Tránsito.

Respuesta: Tal como se respondió en la pregunta 14, en la Alcaldía se han establecido diversas medidas de seguridad informática para proteger los sistemas y la red de la entidad.

Entre las medidas implementadas se destacan:

- Uso de firewalls y segmentación de redes para los diferentes servicios, lo cual permite un control más eficiente y seguro de la información y los accesos.
- Autenticación obligatoria de usuarios para todo el personal, tanto de planta como contratistas por prestación de servicios (CPS), garantizando que solo personas autorizadas accedan a los sistemas.
- Implementación de software antivirus en los equipos propiedad de la Alcaldía, lo cual contribuye a detectar y mitigar amenazas de malware.
- En la red WiFi, se cuentan con dos redes separadas: una exclusiva para el personal de la Alcaldía y otra para invitados, mejorando así la seguridad y minimizando el riesgo de accesos no autorizados a los recursos internos.

Estas medidas buscan asegurar la integridad de los datos y la continuidad de los servicios digitales de la Alcaldía, promoviendo un entorno más seguro para todos los usuarios.

En este momento, nos encontramos realizando junto con el MinTIC una serie de tareas que nos permitan identificar posibles falencias en nuestros sistemas de seguridad. Esta colaboración nos ayudará a definir un plan de trabajo orientado a implementar mejoras adicionales, fortaleciendo aún más nuestras capacidades para prevenir y responder ante incidentes de seguridad informática en el futuro.

- **Pregunta 17:** [Pregunta formulada por el concejal Camilo Andrés Hernández]  
Solicita la \*caracterización de los beneficiarios\* de los cursos ofrecidos en los puntos digitales.

DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-OAT-202411-00093840
OFICINA PRODUCTORA: AREA DE TICS Código TRD: 1400	ERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 1400.27 /

Respuesta: Para el desarrollo de la estrategia de fortalecimiento de competencias TIC en los ciudadanos de Bucaramanga, la Oficina TIC estableció alianzas estratégicas con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Estas alianzas permitieron ofrecer programas de capacitación especializados, acceso a recursos educativos digitales y el acompañamiento de expertos en tecnología, brindando a la comunidad herramientas avanzadas para el desarrollo de habilidades digitales. La colaboración con estas entidades aseguró que la formación fuera integral y alineada con los estándares nacionales de competencias digitales, impulsando una inclusión digital efectiva y sostenible en el Municipio.

#	NOMBRE DEL PUNTO	JULIO A OCTUBRE				TOTAL CAPACITADOS
		PERSONAS CAPACITADAS PUNTOS DIGITALES				
		CAPACITADOS JULIO	CAPACITADOS AGOSTO	CAPACITADOS SEPTIEMBRE	CAPACITADOS OCTUBRE	
1	CAFÉ MADRID	0	232	165		397
2	NORTE	126	246	149	77	598
3	UNIVERSIDAD	12	91	0	83	186
4	CABALLO DE BOLIVAR	0	48	84		132
5	ORIENTE	0	172	90	540	802
6	LA JOYA	0	73	0		73
7	REAL DE MINAS	34	230	112		376
8	SUR	0	34	72		106
<b>TOTALES</b>		<b>172</b>	<b>1.126</b>	<b>672</b>	<b>700</b>	<b>2.670</b>

#### Enfoque de género:

Punto	Total Capacitados	Mujeres	Hombres
Café Madrid	397	238	159
Norte	598	359	239
Oriente	802	481	321
Universidad	186	102	84
Caballo de Bolívar	132	73	59
La Joya	73	40	33
Real de Minas	376	207	169
Sur	106	58	48
<b>Totales</b>	<b>2670</b>	<b>1,558</b>	<b>1,112</b>

DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-OAT-202411-00093840
OFICINA PRODUCTORA: AREA DE TICS Código TRD: 1400	ERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 1400.27 /

- **Pregunta 18:** [Pregunta formulada por el concejal Carlos Felipe Parra]  
Propuso mejorar la accesibilidad de los puntos digitales, fortalecimiento de la infraestructura de TI, para que se conviertan en centros de servicios completos.

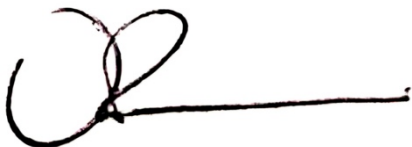
Respuesta: Se está diseñando una estrategia integral de formación que incluye un componente comunicativo de divulgación y promoción de procesos de fortalecimiento de habilidades y competencias digitales para realizar en la vigencia 2025. Así como también, se encuentra incluido dentro de las metas del Plan de Desarrollo “Bucaramanga Avanza Segura 2024 – 2027, la creación de 4 nuevos puntos digitales en otras comunas y sectores de la ciudad”

- **Pregunta 19:** [Pregunta formulada por el concejal Carlos Felipe Parra]  
Propuso fortalecer la divulgación de la oferta de servicios de los Puntos Digitales, con el fin de que los ciudadanos conozcan mejor estos espacios de coworking y otros servicios disponibles.

Respuesta: En el marco de la implementación de la Política de Gobierno Digital, la Oficina TIC, está generando la estrategia de uso y apropiación, donde incluye la estrategia comunicativa, la cual se fundamenta en la divulgación de servicios ofrecidos por la Oficina TIC, a través de los puntos digitales.

Esperamos que esta información sea de utilidad para el Honorable Concejo Municipal. Quedamos atentos a resolver cualquier inquietud adicional que pueda surgir respecto a los temas tratados.

Saludos cordiales,



**VERMEN RAINER AYALA VARGAS**

Asesor Despacho Alcalde  
Asesor, Código 105, Grado 24  
Proceso de Gestión de las TIC

Proyecto: Olga Trinidad Suarez Mantilla - contratista PGTIC  
Astrid Victoria Cárdenas Chicangana – Contratista PGTIC  
Jaime Andrés Otero Mantilla – Contratista PGTIC  
Carlos Omar - Contratista PGTIC

Revisó aspectos jurídicos: Angie Julieth Rueda Peña- Abogada contratista PGTIC