



ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA

# Informe de gestión

## Tercer trimestre 2024



# Oficina Asesora TIC

[www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co)

   Alcaldía de Bucaramanga



## INFORME DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE

### 1. LÍNEA ESTRATÉGICA

Territorio que progresa

#### 1.1 SECTOR

Tecnologías de la información y la comunicación.

#### 1.2 PROGRAMA

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

#### 1.3 META E INDICADOR DE PRODUCTO

Desarrollar e implementar tres (3) herramientas o servicio tecnológico en el marco de la Estrategia de Gobierno digital.

Indicador	Meta 2024	Logro 2024	% Avance 2024	Recursos programados	Recursos comprometidos (RP)	% Ejecución presupuestal
Herramientas tecnológicas de Gobierno digital implementadas. (230208600)	1	0,25	25%	\$1.000.000.000	\$219.600.000	22%

Indicador	Meta 2024	Logro 2024	% Avance 2024	Recursos programados	Recursos comprometidos (RP)	% Ejecución presupuestal
Herramientas tecnológicas de Gobierno digital implementadas. (230208600)	1	1	100%	\$272.650.000	\$272.650.000	100%

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

Indicador	Meta 2024	Logro 2024	% Avance 2024	Recursos programados	Recursos comprometidos (RP)	% Ejecución presupuestal
Proyecto para fortalecimiento, análisis y prospectiva del sector TIC desarrollados. (230203600)	0,25	0	0%	\$200.000.000	\$0	0%

#### 1.4 Descripción del Proyecto

Nombre del Proyecto	Código BPIN	Valor Vigencia Proyecto	Valor Total Proyecto
Fortalecimiento al proceso de gestión de las tic alineado a la estrategia de gobierno	2021680010133	\$272.650.000	\$2.320.959.999



digital para una mejor interacción con el ciudadano en el municipio de Bucaramanga.

Nombre del Proyecto	Código BPIN	Valor Vigencia Proyecto	Valor Total Proyecto
Fortalecimiento de la política de gobierno digital en el municipio de Bucaramanga.	2024680010090	\$1.200.000.000	\$5.592.725.765

### 1.4.1 Descripción de actividades desarrolladas

Del proyecto denominado **FORTALECIMIENTO AL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC ALINEADO A LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL PARA UNA MEJOR INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.**, se realizó la contratación del personal con el cual se garantizó la implementación de la política de Gobierno Digital en sus Habilitadores transversales y líneas de acción.

Dentro de las actividades realizadas se incluyen:

- **APLICACIÓN DEL MODELO DE MADUREZ DE TRANSFORMACION DIGITAL PARA LA ENTIDAD COMO DIAGNOSTICO DE IDENTIFICACION DE INFORMACION.**

Implementación del proceso de validación de capacidades de la entidad para fortalecer el proceso de transformación digital, se realiza la implementación de la herramienta de medición dispuesta por MINTIC para esta tarea. Esta herramienta permite realizar un análisis del diagnóstico y realizar la toma de decisiones para priorización de actividades.

## 1. Formulario De Preguntas Para Evaluar Nivel De Capacidades

El futuro digital es de todos

Gobierno de Colombia MinTIC

**Formulario de Preguntas**  
 Las preguntas buscan medir las capacidades actuales de la entidad. Las respuestas deben permitir medir la situación actual y son una evaluación interna para tomar decisiones en materia de transformación digital. Califique de 0 a 4, cero es la menor calificación.

1	¿Cuál es la brecha existente en las habilidades duras requeridas para el manejo deseado de las tecnologías actuales o emergentes?	2	Aceleración 1		10	¿Están las bases de datos protegidas por tecnologías y procesos en materia de seguridad y privacidad de la información?	3	Aceleración 10
2	¿Cuál es la brecha existente en habilidades blandas requeridas para afrontar procesos digitales?	2	Aceleración 2		11	¿Las bases de datos son utilizadas para la toma de decisiones por las distintas áreas de la entidad?	2	Aceleración 11
3	¿Qué tan preparada está la cultura dentro de la entidad para desarrollar iniciativas de transformación digital?	1	Aceleración 3		12	¿Las tecnologías actuales son lo suficientemente robustas para suplir las necesidades de los usuarios al interior de la entidad?	2	Aceleración 12
4	¿Qué tan preparados están sus usuarios (ciudadanía y otros) para apropiarse y aceptar los cambios de la Entidad frente a su transformación digital?	0	Aceleración 4		13	¿Las tecnologías actuales son lo suficientemente robustas para suplir las necesidades en la interacción con la ciudadanía?	1	Aceleración 13
5	¿Qué tan amplia es la brecha digital en los procesos clave para llegar al estado ideal en materia de transformación digital?	2	Aceleración 5		14	¿Conoce las tecnologías más relevantes que tengo implementadas en mis procesos core? (Tecnologías indispensables para el funcionamiento de la organización)	2	Aceleración 14
6	¿Hasta qué punto los proyectos de transformación digital pueden mejorar la eficacia y eficiencia los procesos core?	1	Aceleración 6		15	¿Conoce las tecnologías correspondientes a la cuarta revolución industrial para potenciar la eficiencia y eficacia de los principales procesos y para mejorar la interacción con la ciudadanía?	0	Aceleración 15
7	¿Qué tan efectivo resulta el esquema organizacional existente para llevar adelante un proceso de transformación digital?	0	Aceleración 7		16	¿Existen al interior brechas entre las tecnologías actuales de la entidad y las tecnologías de la cuarta revolución industrial, para suplir las necesidades de los procesos core?	0	Aceleración 16
8	¿La tecnología implementada por la entidad incentiva las soluciones basadas en datos?	2	Aceleración 8		17	¿Se identifican los tiempos, riesgos y costos requeridos para la implementación y adaptación de las tecnologías de la cuarta revolución industrial en los procesos core de la entidad?	0	Aceleración 17
9	¿Cómo está la calidad de los datos en la entidad y qué tan confiable es la recolección, tratamiento y uso de datos en la entidad soportada en las bases de datos?	2	Aceleración 9					Explicación de Puntuación

Bases y Cultura Digital
  Procesos de la Entidad
  Datos Digitales y Analíticos
  Tecnología Digital

Ilustración 1 Aplicación de Formulario del Modelo de Madurez



## 2. Modelo de MADUREZ Digital



Fecha	Personas y Cultura Digital	Procesos de la Entidad	Datos Digitales y Analytics	Tecnología Digital	Nivel de Madurez Digital
15/08/2024	1	1	2	1	1

Detalle de los niveles de modelo de madurez.

Conforme a la evaluación realizada, podemos evidenciar que la entidad se encuentra aún en etapa exploratoria con la calificación de = 1.



Los resultados arrojarán el nivel de madurez en transformación digital.	
0	<b>No existentes.</b> En la entidad no se tiene transformación digital / Sin actividades
1	<b>Exploratorio.</b> Se cuenta con pocas actividades de transformación digital no estructuradas.
2	<b>Iniciando.</b> Se ha iniciado la transformación digital, se cuenta con iniciativas y un enfoque proactivo.
3	<b>Implementando la visión digital.</b> La entidad cuenta con visión digital y cuenta con iniciativas de transformación digital implementada y aplicada a las operaciones diarias.
4	<b>Mejora continua.</b> Entidad está transformada digitalmente y evoluciona constantemente para mejorar rendimiento general.

La transformación digital es esencial para modernizar las instituciones públicas y mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos de Bucaramanga. En el marco de la transformación digital del Estado colombiano, la Alcaldía Municipal de Bucaramanga obtuvo un puntaje de nivel de madurez de 1, lo que significa que se encuentra en una fase exploratoria. Este resultado indica que la Alcaldía ha comenzado a identificar oportunidades y desafíos en su proceso de digitalización, pero aún tiene un camino significativo por recorrer para alcanzar niveles más avanzados. Continuar con este proceso es crucial para avanzar hacia una administración más eficiente, transparente y capaz de responder a las necesidades cambiantes de la población de Bucaramanga.



**- ACTUALIZACION DEL PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

Con el equipo de seguridad Digital, se realizó la actualización del Plan Estratégico e Seguridad de la Información, Definiendo las actividades asociadas al Plan y especialmente dando alcance al cumplimiento de estas.

La definición de estas actividades está asociadas a cada eje o estrategia del Plan, así:

DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES ASOCIADAS AL PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		
ESTRATEGIA / EJE	ACTIVIDAD	PRODUCTOS ESPERADOS
Liderazgo de seguridad de la información	Hacer Seguimiento, monitoreo y actualización a las políticas, manuales, procedimientos, guías, formatos, entre otros asociados a Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).	1.1. Informe de Políticas definidas y aprobadas en el comité de gestión y desempeño MIPG y el CICCI.
	Diseñar y ejecutar los proyectos que permitan la correcta implementación de las actividades y estrategias de seguridad de la información al interior de la entidad.	2.1. Implementación de proyectos asociados a Seguridad de la información y Ciberseguridad ejecutados al interior de la entidad.
Gestión de riesgos	Hacer Seguimiento, monitoreo y actualización al inventario de activos de información.	3.1. Inventario de activos de información actualizado
	Hacer Seguimiento, monitoreo y actualización al mapa de riesgos de seguridad de la información.	4.1. Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información actualizado
	Diseño de una estrategia que permita hacer seguimiento al Plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información de la entidad.	5.1. Informe de seguimiento al Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información
Concientización	6. Diseñar una estrategia de capacitación, sensibilización y concientización en temas relacionados con la seguridad y privacidad de la información, dirigido a funcionarios, contratistas y personal de nivel directivo.	6.1. Plan de capacitación y Sensibilización.
		6.2. Informe con los resultados obtenidos durante los ejercicios y campañas realizadas
Implementación de controles	Diseñar una estrategia que permita a la entidad realizar un análisis externo de cumplimiento de los controles asociados a la norma ISO 27001.	7.1. Documento con estrategia para auditoría externa basada en ISO 27001.
	8. Realizar un ejercicio interno basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 27001.	8.1. Informe de resultados auditoría interna basada en los requerimientos de la norma de ISO-27001
	9. Hacer Seguimiento, monitoreo y actualización a los indicadores asociadas al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.	9.1. Seguimiento a los indicadores de gestión.
	10. Realizar de manera semestral un ejercicio de análisis de vulnerabilidades al interior de la entidad.	10.1. Informes de Ejecución de Análisis de vulnerabilidad externo.
	Diseñar y ejecutar el plan de implementación de los controles para la remediación de las vulnerabilidades encontradas.	11.1. Informe de resultados de ejecución de plan de remediaciones de vulnerabilidades.
Gestión de incidentes	12. Implementar los lineamientos y actividades descritas en el procedimiento y la guía de gestión de incidentes de Seguridad de la Información	12.1. Informe de incidentes eventos e incidentes reportados al MINTIC.
	13. Realizar un ejercicio semestral que permita validar los tiempos de respuesta y acciones descritas en el procedimiento de gestión de incidentes de seguridad digital.	13.1. Bitácora de eventos y/o incidentes de seguridad de la información diligenciada de acuerdo con el procedimiento. 13.2. Informe semestral de resultados de ejercicio de validación del procedimiento de gestión de incidentes de seguridad digital.

**- CONSOLIDACION DE ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACION EN EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE FORMACION EN LOS PUNTOS DIGITALES**

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



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

Tabla 1. Estadísticas de Personas atendidas puntos digitales

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

#### - **GESTION DE TRAMITES Y SERVICIOS DIGITALES**

- **Trámites y servicios en línea: En este contexto el personal asignado a la gestión de trámites,** realizaron el plan de implementación para verificación, validación y despliegue de funcionamiento de los tramites en línea dispuestos en la página web <https://www.bucaramanga.gov.co/tramites/>. Conforme a los tramites y OPAs registrados se cuenta con:

TRAMITES				OPAs (Otros Procedimientos Administrativos)			
En Línea	Parcialmente en Línea	Presencial	Total	En Línea	Parcialmente en Línea	Presencial	Total
28	25	53	106	1	8	17	26
<b>TOTAL TRAMITES Y OPAs PARA SERVICIO AL CIUDADANO</b>							<b>132</b>

Del proyecto denominado “**FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA**” se desarrollaron las siguientes actividades:

#### a. **Actividades de TRANSFORMACIÓN DE SERVICIOS:**

La transformación de servicios en el contexto de la política de gobierno digital se refiere a la modernización y digitalización de los procesos administrativos y de atención al ciudadano. Esta dimensión busca optimizar la eficiencia, accesibilidad y transparencia de los trámites gubernamentales.

- Se realizó la validación de disponibilidad y acceso para 28 trámites y 1 procedimiento administrativo en línea.
- Adicionalmente, Con el equipo de profesionales del componente servicio al



ciudadano, orientado al fortalecimiento de los trámites y servicios en línea, a través de la Implementación de plataformas digitales que integran y gestionan la información esencial de la institución, se desarrolló para la Unidad Técnica de servicios públicos el Procedimiento Administrativo con código 83732, incluido en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2024, denominado **“GESTION DE SOLICITUDES DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS”**.

A la fecha del presente informe el procedimiento se encuentra en operación. Este aplicativo permite realizar la trazabilidad sobre las solicitudes de atención a los usuarios y las gestiones realizadas ante las empresas de servicios públicos.

- **Sistemas de Información Misional:** Se realizó el soporte técnico a los sistemas de información misional, para temas como:
  - valorización,
  - Recaudo,
  - Ingresos,
  - Impuesto
  - Predial
  - sistema financiero.
- **Acompañamiento y soporte a sistemas de información:** También se han realizado gestiones de asistencia técnica y actualización a otros sistemas de información que soportan la operación diaria de en los diferentes procesos de la administración municipal. Entre estos acompañamientos, se destacan la actualización del aplicativo para **registro y asignación de cupos escolares para 2025**, el cual se encuentra en proceso de pruebas de la última actualización realizada.
- **Central de datos:** Durante el segundo trimestre de 2024, se realizó actualización a los tableros de datos
  - Dengue
  - Sivigila
  - Malla vial
  - Actualización tablero Dispensarios – Salud (para seguimiento de la Contraloría General de la Republica):  
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYWVjNWQ3NTktMmNjZS00YThlLWEzNmEtNWRIYWxYmJkM2Q4IiwidCI6Ijc4NjgzZmYyLTBjMjAtNGJkYS1iYzc3LWQ0YjJhODdmMmE2YSIsImMiOiR9>

## 2. OTRAS ACTIVIDADES

### 2.1 Equipo Operaciones y Servicios.

#### 2.1.1 Mesa de ayuda.

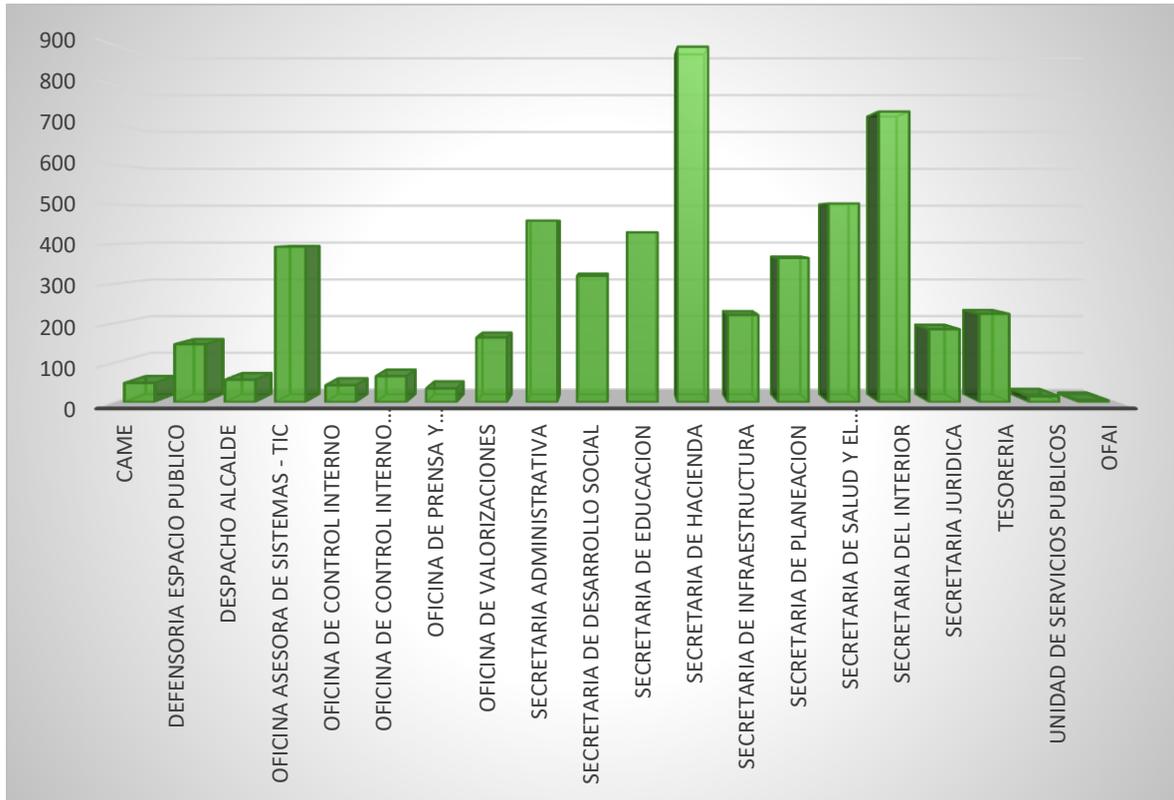
La Oficina TIC, en aras de garantizar el funcionamiento del Centro de Datos, infraestructura de red, cableado estructurado, red telefónica gestiona las solicitudes de soporte desde la mesa de ayuda para la atención en sitio y remoto en apoyo a la Alcaldía de Bucaramanga.



Se registraron **5.314** soportes técnicos en la plataforma STS durante el periodo comprendido entre **enero a septiembre de 2024**, en atención a funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Bucaramanga de las diferentes dependencias y oficinas adscritas.

**Número De Solicitudes Por Dependencia:**

DEPENDENCIA	Nº DE SOLICITUDES
CAME	49
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	147
DESPACHO ALCALDE	57
OFICINA ASESORA DE SISTEMAS - TIC	393
OFICINA DE CONTROL INTERNO	43
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	66
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	35
OFICINA DE VALORIZACIONES	164
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	459
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	320
SECRETARIA DE EDUCACION	429
SECRETARIA DE HACIENDA	896
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	221
SECRETARIA DE PLANEACION	365
SECRETARIA DE SALUD Y EL AMBIENTE	502
SECRETARIA DEL INTERIOR	733
SECRETARIA JURIDICA	185
TESORERIA	224
UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	15
OFAI	5
DESPACHO PRIMERA DAMA	6
<b>TOTAL</b>	<b>5314</b>



*Ilustración 2. Solicitud de servicios por dependencias*

### **Tipo De Servicio atendidos por la Oficina TIC.**

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

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

Impresoras Y Escáner: Aquellos servicios donde el usuario solicita configuración de impresora y escáner o menciona problemas por fallas, solicitud de cambio de tonner o kit de adf, conceptos de baja entre otros.

Correo Electrónico: Solicitud de creación de correo institucional, fallas en correo, trazabilidad de correos entrantes y salientes, envío masivo de correo información interna, problemas de ingreso entre otros.

Centro De Datos: Aquellas solicitudes a nivel de centro de datos donde se resuelven problemas con los usuarios de dominio, restablecer contraseñas, asignación de pin de impresión, acceso VPN, soporte en herramientas como SharePoint y Microsoft Teams.

A nivel OATIC: Restauración de bases de datos en ambiente de pruebas, solicitud de Backup, Despliegue de war en ambiente de prueba y producción, actualizar ejecutables de impuestos, aprovisionamiento de máquinas virtuales, entre otros.



Conexiones Internet, Red Y Telefonía: Aquellos servicios donde el usuario solicita instalación de nuevos puntos de red o línea telefónica, traslado de extensión telefónica, mantenimiento puntos de red.

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

Aplicativos Alcaldía: Aquellos servicios donde los usuarios solicitan acceso o soporte a los diferentes aplicativos como lo son: SIF, PQRS, sistema de valorización, sistema de impuestos, Nexura, entre otros.

Desarrollo: Solicitud de desarrollo de software o modificación de software.

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

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

TIPO DE SERVICIO	Nº DE SOLICITUDES
SOFTWARE	303
CORREO ELECTRONICO	207
FILE SERVER	76
CENTRO DE DATOS	457
IMPRESORAS Y ESCANER	1756
CONEXIONES INTERNET, RED Y TELEFONIA	305
APLICATIVOS ALCALDIA	1406
COMPUTADOR (HARDWARE)	671
NO DEFINIDOS	133
<b>TOTAL</b>	<b>5314</b>

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

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



## ¿TIEMPO DE SOLUCION TOTAL DEL SERVICIO?

CRITERIO	No. CASOS
Durante el día de asignación del servicio	1958
Durante las 48 horas a partir del servicio	2106
Durante la semana	847
Más de una semana	1091
<b>TOTAL</b>	<b>6002</b>

### 2.2 Equipo Administrativo.

Este equipo tiene como objetivo la gestión de aspectos como gestión contratación, gestión financiera, gestión de recurso humano, así como coordinar las labores administrativas respecto a los proyectos de TI.

**2.2.1 Gestión de Contratación:** Con el fin de garantizar las contrataciones relacionadas con adquisiciones de infraestructura de TI, licencias de software, conforme a la normatividad vigente, se realizaron los siguientes procesos contractuales de enero a septiembre de la presente vigencia, los cuales soportan los procesos misionales de la entidad.

## 7 Procesos Contractuales

- Gestión contractual del **Sistema de Información Financiero**
- Gestión contractual para la Adquisición y Renovación de licencias del **Antivirus Kaspersky** para la protección de los servidores de datos y computadores de la administración municipal.
- Gestión contractual para la Renovación de un pool de direcciones **IPv6/44** con su primera anualidad ante **LACNIC** a nombre del municipio de Bucaramanga.
- Gestión para la Renovación de la garantía y licenciamiento para el **Firewall** de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas por la entidad.
- Gestión contractual para la adquisición de certificados de **navegación segura** para el municipio de Bucaramanga.
- Gestión para la adquisición de **licenciamiento de correo** electrónico y herramientas colaborativas de Microsoft office.
- Gestión contractual para el **suministro de repuestos y elementos requeridos para el mantenimiento, reparación, asistencia y soporte técnico de los equipos tecnológicos** de la administración municipal.



**2.2.2 Gestión Financiera:** La gestión financiera del equipo administrativo de la Oficina Asesora de TIC, en el periodo de enero a septiembre de la presente vigencia, ha realizado administración de los recursos financieros asignados para la operación y los servicios de TI. Es así que, del presupuesto asignado por funcionamiento se ha ejecutado \$1.165.046.100 en contratación para el fortalecimiento para la infraestructura tecnológica que soporta los procesos misionales de la entidad y \$1.368.560.000 que se han ejecutado en contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión y apoyo profesional.

### EJECUCIÓN PRESUPUESTAL A 30 SEPTIEMBRE

Renovación de direcciones de ipv6	
Renovación de licencias del antivirus	
Renovación de la garantía y licenciamiento para el firewall	
Renovación certificado - Navegación Segura	
Licencias de correo electrónico	\$ 1.165.046.100,00
Suministro de repuestos y elementos requeridos para el mantenimiento, reparación, asistencia y soporte técnico de los equipos tecnológicos.	
Mantenimiento, desarrollo y soporte del Sistema Integrado Financiero	
<b>51 Contratos de prestación de servicio profesionales y/o de apoyo a la gestión. (funcionamiento e inversión)</b>	<b>\$ 1.368.560.00,00</b>

Presupuesto proyectado para la operación y desarrollo de las metas enmarcadas al Proceso de Gestión de TI en la vigencia 2024.

**7.500**  
Millones

Sector	Programa	BPIN	Recursos
Tecnologías de la información y la comunicación	Bucaramanga, Una Mirada Inteligente Hacia El Futuro Gobierno Ágil Y Transparente	2021680010133	\$ 272.650.000,00
Tecnologías de la información y la comunicación	Facilitar el acceso y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en todo el territorio (2301).	2024680010035	\$ 1.366.700.000,00
Tecnologías de la información y la comunicación	Fomento del desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic)	2024680010090	\$ 1.200.000.000,00
Tecnologías de la información y las comunicaciones	Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en todo el territorio nacional (2301)	2024680010062	\$ 4.660.650.000,00

**2.2.3 Solicitudes GSC:** El Proceso de Gestión de TIC en atención a las competencias a su cargo y con la finalidad de garantizarla adecuada gestión de

[www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co)



las PQRSD y las solicitudes internas asignadas a la misma, genera el siguiente informe de seguimiento conforme al sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano – “GSC”, correspondiente a las PQRSD y/o solicitudes internas que su radicación y vencimiento se efectuó entre el 01 de enero hasta el 30 de septiembre de 2024, recibiendo **953 solicitudes**, relacionadas a continuación:

No.	Tipo de registro	Cantidad Asignada	Estado Respuesta			Prórroga	
			A tiempo	Sin Respuesta	Respuesta Extemporánea	NO	SI
1	Interna	822	790	16	16	771	51
2	Externa	131	125	4	2	125	6
<b>Total</b>		<b>953</b>					

### 2.3. Equipo Transformación Digital

El equipo se focaliza en la implementación de la política de Gobierno Digital, abordando tanto los habilitadores como las líneas de acción definidas en su despliegue. Sus actividades comprenden: la transformación de servicios, la cultura digital y la transformación ciudadana digital, entre otras.

En cuanto a la transformación de servicios, el equipo diseña lineamientos institucionales y soluciones digitales que mejoran la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos a través de telas TIC. En el ámbito de la cultura digital y la transformación ciudadana digital, se promueven iniciativas para aumentar la competencia digital de los ciudadanos y fomentar una participación más activa y consciente en el entorno digital.

La orientación del proceso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se realiza en estricto cumplimiento con la Política de Gobierno Digital, asegurando que todas las iniciativas se alineen con los objetivos y estándares establecidos por dicha política.

#### Actividades realizadas en Seguridad Digital

1. Se firmó un ACUERDO DE AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ANÁLISIS VULNERABILIDADES, IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE SEGURIDAD Y MONITOREO, CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN, con Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el Equipo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia COLCERT /CSIRT Gobierno, para la realización de análisis de vulnerabilidades (on premise-nube), la utilización de herramientas de seguridad y monitoreo (EDR, CISCO umbrella), preservando la confidencialidad y la reserva de información. Esto nos permite hacer un diagnóstico real del nivel de vulnerabilidad de nuestros servicios digitales.



### En Uso y Apropiación de las TIC:

La estrategia de uso y apropiación se desarrolla en la operación de los 8 puntos digitales, con los programadas dirigidos al fortalecimiento de competencias y habilidades digitales, a través de cursos de formación.

Estos cursos, están respaldados por entidades de carácter formativo, entre las que incluimos al SENA, Alianza con MINTIC, SENA y Organización Internacional del Trabajo, Certificados por Google, Amazon, Oracle, Microsoft, entre otros.

La atención realizada en los 8 puntos digitales durante los tres primeros trimestres ha sido:

	1ER TRIMESTRE		2do TRIMESTRE		3er TRIMESTRE	
	ATENDIDOS	CAPACITADOS	ATENDIDOS	CAPACITADOS	ATENDIDOS	CAPACITADOS
<b>TOTAL</b>	<b>1.448</b>	<b>0</b>	<b>18.422</b>	<b>1.579</b>	<b>16.083</b>	<b>1.970</b>

Los datos desagregados son:

#	NOMBRE DEL PUNTO	TOTALES POR PUNTO CORTE 3 TRIMESTRE		
		ATENDIDOS	CAPACITADOS	TOTAL
1	CAFÉ MADRID	4.320	459	4.779
2	NORTE	3.537	901	4.438
3	UNIVERSIDAD	3.217	280	3.497
4	CABALLO DE BOLIVAR	4.089	291	4.380
5	ORIENTE	8.378	500	8.878
6	LA JOYA	2.739	145	2.884
7	REAL DE MINAS	5.945	687	6.632
8	SUR	3.728	286	4.014
<b>TOTALES</b>		<b>35.953</b>	<b>3.549</b>	<b>39.502</b>

Estos datos, en el mapa de calor, nos presenta información para analizar,

a. **Comparación de los usuarios atendidos:**

Cada punto digital tiene un comportamiento variado en cuanto a la cantidad de usuarios atendidos:

- Café Madrid: 4,320 personas atendidas.
- Norte: 3,537 personas.
- Universidad: 3,217 personas.
- Caballo de Bolívar: 3,217 personas.
- Oriente: 8.378 personas.
- La Joya: 2,739 personas.
- Real de Minas: 5.945 personas.



- Sur: 3,728 personas.

Los puntos más concurridos son Café Madrid y Norte

**b. Capacitados vs. Atendidos:**

La relación entre usuarios capacitados y atendidos también varía significativamente entre los puntos:

- Norte tiene el mayor número de personas capacitadas (901), mientras que Universidad (280) y Oriente (500) tienen menos capacitados en comparación con su cantidad de personas atendidas.
- Puntos como Real de Minas (687 capacitaciones) y Café Madrid (459 capacitaciones) están a la par en cuanto a capacitación, considerando su volumen de atención.

### **En Centralidades Urbanas**

Así mismo, en los puntos digitales se está realizando el modelo de centralidad urbana, en el cual, se acercan los servicios de la entidad a los ciudadanos.

De esta estrategia de centralidad urbana, hemos podido ofrecer servicios como:

- Estrategia de empleo con IMEBU
- Renta Ciudadana
- Sisbenización

## **2.4 Equipo de Proyectos TI.**

### **2.4.1 Formulación y estructuración de los proyectos.**

De acuerdo a las metas programadas para la vigencia 2024, se formularon los proyectos para dar cumplimiento de sector TIC, los cuales se relacionan a continuación:

- “FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”.
- “IMPLEMENTACION DE UNA ESTRATEGIA INTEGRAL PARA EL ACCESO, USO Y APROPIACION DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, INCORPORADO A UN ESQUEMA DE CONECTIVIDAD COMUNITARIA EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA “.
- “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA MAESTRO INTEGRADO DE INFORMACIÓN, GESTIÓN TERRITORIAL Y TOMA DE DECISIONES EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”.

Así mismo para la vigencia 2025 para dar cumplimiento a las metas programadas para el sector de Ciencia, Tecnología e Innovación se formularon los proyectos que se enuncian a continuación:

- FORMULACION DEL PLAN ESTRATEGICO DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION PARA EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.
- FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y VOCACIONES CIENTIFICAS EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.

[www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co)



## 2.4.2 Participación en convocatorias.

La Alcaldía de Bucaramanga participo en la convocatoria de la implementación Ventanilla Única de Inversionistas - (VUI) en las entidades territoriales, la cual está dirigida a inversionistas internacionales, financiada por la República de Corea del Sur y ejecutada por el Banco Interamericano de Desarrollo – BID en asocio con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo- MCIT, con el objetivo de apoyar a las entidades territoriales en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, que permita la visibilización ante los inversionistas internacionales, logrando ser seleccionada como beneficiaria en la línea 3. Interoperabilidad entre sistemas de información y la Ventanilla Única de inversión y línea 4. Fortalecimiento tecnológico de los sistemas y plataformas territoriales.

## 2.5 Gestiones realizadas en ciencia tecnología e innovación.

### 5.5.1 Articulación con actores CTEI.

Participación sesiones CUEES - Comité Universidad - Empresa -Estado Sociedad Civil.

No. Sesión CUEES	Fecha	Temática abordada
175	26 de abril de 2024	Desafíos energéticos en Santander.
176	31 de mayo de 2024	Soluciones basadas en la Naturaleza, potenciando iniciativas para un valor sostenible.
177	28 de junio de 2024	S-Innova: Ecosistema de emprendimiento e innovación en Santander.
178	26 de Julio de 2024	Sinergias para acceder a Financiación en Ciencia, Tecnología e Innovación
179	30 de agosto de 2024	Alianzas Globales: Estrategias y recomendaciones en proyectos de Cooperación Internacional.
180	27de septiembre de 2024	Conversación entre los actores del ecosistema para crear la Alianza por la IA en Santander

Participación mesas de trabajo sector CTEI (presentación proyectos Plan bienal convocatorias MinCiencias), en la cual los diferentes actores presentaban propuestas de proyectos para participar en las diferentes convocatorias del Plan bienal.

Fecha	Convocatoria	No. proyectos presentados
27 de mayo de 2024	No. 42-Convocatoria para la convergencia regional y el ordenamiento territorial.	1 proyecto presentado por la UNAB.



28 de mayo de 2024	No. 41- Convocatoria para la soberanía alimentaria y el derecho a la alimentación.	1 proyecto presentado por la UNAB. 1 proyecto presentado por la UDES.
30 de mayo de 2024	No. 43 – Convocatoria para el conocimiento, conservación y uso sostenible de la biodiversidad de bienes y servicios ecosistémicos.	2 proyectos presentados por UNAB. 1 proyecto presentado por la USTA.
31 de mayo de 2024	No. 38- Convocatoria para la seguridad sanitaria, la salud y el bienestar de la población en el territorio nacional.	1 proyecto presentado por la UCC y la Fundación Cardiovascular- FCV.

Participación como delegado del señor Alcalde en el Consejo Directivo del Comité Universidad Empresa Estado de Santander - CUEES desde el cual se han analizado y evaluado temas de interés para la región buscando una transformación productiva entre empresarios, académicos, sociedad civil y entes gubernamentales.

Participación plenaria CUEE Antioquía cuyo objetivo era el intercambio de experiencias y metodologías con actores del sector CTEI en este departamento.