

INFORME DE GESTIÓN 2025

John Manuel Delgado Nivia

Director

AMB 2025

CAPÍTULO 1. Presentación Del Director

En cumplimiento de los principios de transparencia, participación ciudadana y buen gobierno, el Área Metropolitana de Bucaramanga presenta a la comunidad este Informe de Gestión correspondiente al período enero – diciembre de 2025. Con este ejercicio, reafirmamos nuestro compromiso de rendir cuentas a los ciudadanos, generar confianza en lo público y consolidar una relación directa con la comunidad metropolitana que nos permita avanzar hacia un territorio más sostenible, equitativo y con mayores oportunidades para todos.

Este documento recoge los principales avances, logros y resultados estratégicos alcanzados por la Entidad en la presente vigencia, articulados con los objetivos del Plan de Acción Institucional 2025, instrumento de planeación que orienta nuestro quehacer en torno al bienestar y la calidad de vida de los habitantes de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

Más que un reporte administrativo, este informe busca dar cuenta de cómo las acciones de cada área y cada proceso institucional se traducen en beneficios tangibles para la ciudadanía.

Durante este periodo, hemos trabajado en consolidar una movilidad más eficiente y sostenible , a través de la modernización de trámites y el fortalecimiento del Sistema Integrado de Transporte Metropolitano; en fortalecer la gestión de la biodiversidad y la sostenibilidad metropolitana , promoviendo acciones de planificación ambiental que reconocen el valor ecológico y paisajístico del territorio; en avanzar en la planeación territorial, mediante procesos catastrales modernos y la actualización de instrumentos de gestión; y en impulsar la transformación digital, que hoy nos permite ser una entidad más ágil, eficiente y transparente.

De igual manera, resaltamos los progresos en materia de gestión jurídica y contractual, con procesos más transparentes y un manejo responsable de los recursos públicos; así como en la gestión del talento humano, donde el bienestar, la capacitación y la articulación con la academia se han convertido en pilares fundamentales para fortalecer nuestra capacidad institucional.

El Área Metropolitana de Bucaramanga avanza con paso firme en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, pero también reconoce los retos que siguen vigentes: ampliar los programas de biodiversidad y sostenibilidad urbana, consolidar el 100% de trámites en línea, profundizar en los mecanismos de participación ciudadana y ejecutar proyectos metropolitanos de alto impacto social y ambiental.

CAPITULO 2. Introducción

El Informe de Gerencia constituye un instrumento fundamental para evidenciar la gestión integral de la entidad, permitiendo a los órganos de control y a la ciudadanía conocer cómo las decisiones administrativas, técnicas y financieras se traducen en resultados concretos para el territorio metropolitano.

Durante la vigencia 2025, el AMB orientó su gestión al fortalecimiento institucional, la planificación territorial, la movilidad sostenible, la gestión ambiental, la modernización administrativa y la sostenibilidad financiera, en coherencia con el Plan Integral de Desarrollo Metropolitano – PIDM y el Plan de Acción Institucional.

En este contexto, el Área Metropolitana de Bucaramanga presenta el Informe de Gestión de lo corrido de la vigencia 2025, un documento que no solo compila los avances alcanzados en cada una de las áreas de la entidad, sino que también los expone con un enfoque estratégico e institucional, resaltando cómo cada acción contribuye al cumplimiento de los objetivos del Plan de Acción 2025 y al mejoramiento de la calidad de vida en el territorio metropolitano.

CAPITULO 3. Marco Estratégico de la Gestión

La gestión institucional se desarrolló en articulación con los siguientes instrumentos:

- Plan Integral de Desarrollo Metropolitano (PIDM), como hoja de ruta estratégica.
- Plan de Acción Institucional 2025, que define metas y productos anuales.
- Estrategia de Rendición de Cuentas y lineamientos de Gobierno Digital.

Estos instrumentos permitieron alinear la gestión administrativa, técnica y financiera con una visión metropolitana de largo plazo, orientada al bienestar colectivo y al desarrollo sostenible.

CAPITULO 4. Gestión por Ejes Estratégicos

El Plan Integral de Desarrollo Metropolitano (PIDM) establece los fundamentos de la prosperidad urbana para el territorio metropolitano, orientados hacia un desarrollo sostenido, equitativo y articulado. Sus principios inspiradores —como el crecimiento

económico con énfasis en la innovación, la equidad urbano-rural, la oferta de bienes y servicios y la protección ambiental integrada— configuran la hoja de ruta para orientar la gestión institucional hacia el bienestar ciudadano y la sostenibilidad territorial influyente en Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta

- Crecimiento sostenible e inclusión: El PIDM promueve un desarrollo económico con enfoque humano, innovación y uso racional de los recursos naturales.
- Equidad territorial: Se busca que tanto áreas urbanas como rurales del territorio cuenten con condiciones y oportunidades iguales, equilibrando así el acceso a servicios y recursos.
- Articulación ambiental: El PIDM plantea la necesidad de integrar un sistema verde que proteja el entorno metropolitano y estructure el crecimiento físico con criterios de sostenibilidad.

En este contexto estratégico, el Área Metropolitana de Bucaramanga alinea sus ejes de gestión bajo los lineamientos del PIDM, reconociendo que una administración pública eficiente no es solamente operativa, sino que debe garantizar coherencia con la planificación metropolitana y el bienestar colectivo.

4.1. Transporte y Movilidad

Durante la vigencia 2025, el AMB ejerció su rol como autoridad de transporte, adoptando medidas excepcionales para garantizar la continuidad del servicio público de transporte masivo ante la crisis del SITM. Mediante actos administrativos se declaró la alteración grave del servicio y se autorizaron mecanismos transitorios que permitieron reforzar la operación y proteger el derecho a la movilidad.

De manera complementaria, se avanzó en la modernización del sector transporte mediante la implementación de la Tarjeta de Operación Digital (TOD), la atención de miles de trámites a través de plataformas digitales y la consolidación de mesas

técnicas sectoriales orientadas a la estructuración del Sistema Integrado de Transporte Metropolitano – SITME.

Medidas para garantizar la continuidad del transporte masivo

En el año 2025, el Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB), en su calidad de autoridad de transporte, enfrentó una situación crítica en la operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM – Metrolínea), lo que llevó a declarar una alteración de hecho grave del servicio público de transporte masivo mediante la Resolución No. 036 del 24 de febrero de 2025. Esta decisión tuvo como finalidad garantizar la continuidad básica del servicio de transporte público para los ciudadanos del área metropolitana, evitando una afectación mayor en la movilidad de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

Como respuesta inmediata, la Entidad expidió una serie de medidas extraordinarias de contingencia¹, entre ellas:

1. Resolución No. 092 del 25 de abril de 2025, que autorizó la expedición transitoria de tarjetas de operación a vehículos del Transporte Público Colectivo (TPC), con el fin de reforzar la flota en operación.
2. Resolución No. 094 del 26 de abril de 2025, que otorgó permisos especiales para la prestación básica del servicio en corredores estratégicos.
3. Resolución No. 124 del 21 de mayo de 2025, mediante la cual se amplió la autorización a empresas de TPC, garantizando mayor cobertura del SITM.
4. Resolución No. 191 del 8 de julio de 2025, que prorrogó la vigencia de estas medidas excepcionales para asegurar su continuidad en el tiempo.

¹ <https://www.amb.gov.co/resoluciones-secretaria-general-2025/#:~:text=Image%20RESOLUCION%20000036%20DEL%202024,BALANCE%20Y%20SE%20REALIZAN%20AJUSTES>

De manera paralela, se instalaron mesas técnicas de trabajo con la empresa operadora Metrolínea S.A. y con las compañías habilitadas para prestar el servicio de Transporte Público Colectivo Automotor, bajo la supervisión y control del AMB. Estos espacios permitieron evaluar las condiciones de operación, revisar la programación de rutas y establecer ajustes que garantizaran un servicio básico y continuo a la comunidad.

Resultados alcanzados:

Gracias a estas acciones, se logró mantener la prestación continua del transporte público masivo en un escenario de crisis, evitando el colapso del sistema y protegiendo el derecho a la movilidad de miles de usuarios diarios. A la fecha, se han expedido 84 tarjetas de operación especiales y transitorias, lo que permitió ampliar la oferta de vehículos y brindar mayor holgura operativa a las empresas transportadoras.

Gestiones realizadas:

- Implementación de la Tarjeta de Operación Digital (TOD), modernizando trámites del servicio público.
- Más de 4.000 trámites de transporte atendidos a través de BPM.Gov.
- Fortalecimiento del Sistema Integrado de Transporte Metropolitano (SITME) con mesas técnicas sectoriales.

Impacto: mayor eficiencia operativa, reducción de tiempos, transparencia en trámites y mejor atención a usuarios.

Gestión de la Movilidad 2025: Respuesta a la Crisis y Modernización del Transporte

En 2025, el AMB enfrentó una crisis en el sistema de transporte masivo, implementando una respuesta legal de emergencia y una profunda modernización digital para garantizar la movilidad ciudadana.



Declaratoria de Alteración Grave

Resolución 036 para garantizar la continuidad básica ante la crisis de Metrolinea.



Refuerzo de Flota Operativa

Autorización transitoria de vehículos de transporte colectivo para cubrir corredores estratégicos.



Tarjeta de Operación Digital (TOD)

Digitalización total para mayor transparencia y rapidez en los procesos del sector.



Consolidación del SITME

Mesas técnicas para estructurar el nuevo Sistema Integrado de Transporte Metropolitano.



Continuidad Legal del Servicio

Expedición de cinco resoluciones clave para prorrogar y ampliar la cobertura básica.



Trámites Digitales
+4,000
gestiones atendidas
vía BPM.Gov



Flota de Contingencia
84
tarjetas de operación
especiales expedidas



Alcance Territorial
Cobertura en Bucaramanga,
Floridablanca, Girón y
Piedecuesta

© NotebookLM

4.2. Ambiente y Sostenibilidad

Durante la vigencia 2025, la Oficina de Desarrollo Sustentable adelantó acciones estratégicas orientadas a fortalecer la gestión ambiental del Área Metropolitana de Bucaramanga, incorporando de manera progresiva el enfoque ecosistémico en los procesos de planificación, ordenamiento territorial y toma de decisiones de escala metropolitana.

Uno de los principales hitos de la vigencia fue la documentación del Hecho Metropolitano de Biodiversidad, proceso que contó con la elaboración de documentos técnicos soporte y la identificación de determinantes ambientales supramunicipales, permitiendo integrar criterios de conservación, restauración y uso sostenible de los ecosistemas estratégicos en la planificación metropolitana. Este avance consolidó la biodiversidad como un activo estratégico del territorio y sentó

bases técnicas sólidas para su incorporación en los instrumentos de planificación y en la toma de decisiones de largo plazo.

De manera complementaria, se elaboró la Guía Supramunicipal para el Manejo Integral de Residuos y Basura Cero en el Área Metropolitana de Bucaramanga, como instrumento orientador dirigido a los municipios, con el objetivo de promover la reducción en la generación de residuos sólidos, el fortalecimiento del aprovechamiento y la transición hacia un enfoque de economía circular. Esta herramienta busca, además, disminuir la presión sobre el sitio de disposición final El Carrasco y armonizar las acciones municipales bajo una visión metropolitana común.

La citada guía se encuentra en proceso de articulación con los municipios que integran el Área Metropolitana de Bucaramanga, en cumplimiento de las disposiciones impartidas por el Juzgado 15 Administrativo, avanzando hacia soluciones técnicas, coordinadas y sostenibles en materia de gestión integral de residuos sólidos.

Impacto:

Las acciones desarrolladas durante la vigencia 2025 representan un avance significativo en la gestión integral de la biodiversidad y el ambiente a escala metropolitana, fortaleciendo la capacidad institucional del AMB para incorporar el componente ambiental en el capítulo de ambiente y sostenibilidad de los instrumentos de planificación, promover prácticas sostenibles en los municipios y contribuir al equilibrio entre desarrollo territorial, protección ambiental y bienestar ciudadano.

Gestión Ambiental Metropolitana 2025: Hitos y Estrategias

Avances estratégicos del Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB) en materia de biodiversidad y gestión de residuos.



4.3. Planeación y Ordenamiento Territorial

Durante la vigencia 2025, la Subdirección de Planeación e Infraestructura lideró de manera estratégica el fortalecimiento de la planificación territorial metropolitana y la gestión catastral, consolidando capacidades técnicas, normativas y operativas que posicionan al Área Metropolitana de Bucaramanga como referente en ordenamiento territorial supramunicipal.

En materia de planificación territorial metropolitana, se logró la formulación y validación del Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial – PEMOT 2024–2028, contando con su respectivo Documento Técnico de Soporte (DTS), alineado con el Plan Integral de Desarrollo Metropolitano (PIDM). Este instrumento fue validado ante el Consejo Metropolitano de Planificación, con la participación activa de los municipios que conforman el área metropolitana, y contó con el acompañamiento normativo y metodológico del Ministerio del Interior a través de

mesas técnicas especializadas. De manera complementaria, se adelantaron gestiones de cooperación internacional mediante la postulación a la convocatoria Call for Projects 2025 – Mitigation Action Facility, fortaleciendo el enfoque estratégico y de largo plazo de la planificación territorial.

En el componente de integración territorial e infraestructura metropolitana, se priorizaron diez (10) proyectos viales estratégicos orientados a mejorar la conectividad entre Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, definiendo una hoja de ruta técnica concertada que facilita la gestión de recursos y la articulación interinstitucional. Estas acciones contribuyen de manera directa a la cohesión territorial, la competitividad regional y la mejora estructural de la movilidad metropolitana.

Respecto a la gestión del espacio público y el Sistema de Parques Metropolitanos, se avanzó en la estructuración técnica y financiera del sistema, mediante la formulación de fichas técnicas y presupuestos de proyectos estratégicos como el Parque Las Mojarras, el Corredor Verde de la Carrera 33, PALMA y la Quebrada El Loro.

Adicionalmente, se realizó el registro de la marca “Parques Metropolitanos” ante la Superintendencia de Industria y Comercio, fortaleciendo la identidad territorial. Se elaboraron estudios técnicos y diagnósticos de ocho (8) parques metropolitanos, se intervinieron más de 5.257.115 m² de zonas verdes a través del Convenio 126 con el Municipio de Bucaramanga y se desarrollaron jornadas de apropiación ciudadana en instituciones educativas, consolidando al AMB como un verdadero “Territorio de Parques” con sostenibilidad técnica, legal y financiera.

En el marco de la Política Pública de Vivienda Metropolitana, se consolidó una base de datos unificada de usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado de todos los municipios del área metropolitana y se elaboraron productos gráficos espacializados de las Áreas de Prestación de Servicios (APS), constituyéndose en insumos técnicos fundamentales para la formulación de una política pública de vivienda con enfoque territorial y basada en información real y actualizada.

De igual forma, se avanzó de manera significativa en la estructuración del Observatorio Inmobiliario Metropolitano y el fortalecimiento del enfoque de catastro multipropósito, mediante la creación de su manual técnico, la definición de procesos y productos multifinalitarios, y la articulación con el IGAC para la implementación de lineamientos de autoestimación catastral, ajuste de valores y actualización de la información. Asimismo, se elaboró el documento técnico de preparación para la actualización catastral 2026, fortaleciendo la inteligencia territorial como soporte para la planificación y la política pública.

En cuanto a la gestión catastral metropolitana, se suscribieron contratos interadministrativos con los municipios de Bucaramanga, Girón y Piedecuesta por un valor superior a \$11.000 millones, se incorporaron 11.000 nuevos predios a la base catastral y se adquirieron herramientas tecnológicas especializadas como ortofotografía, modelos LIDAR y estudios agrológicos. Estas acciones permitieron la atención de trámites relacionados con propiedad horizontal, revisiones de avalúo, trámites registrales y comerciales, fortaleciendo la modernización técnica del catastro y su impacto en el ordenamiento territorial y el recaudo.

En materia de atención al ciudadano y correspondencia catastral, durante la vigencia se atendieron aproximadamente 18.000 ciudadanos, se recibieron 12.757 radicados y se despacharon 9.101, lo que representa un incremento del 75 % en

productividad frente a la vigencia anterior, logrando una reducción significativa del rezago histórico, aunque persisten retos operativos propios del volumen de la demanda.

Finalmente, se adelantaron acciones de racionalización y modernización de trámites catastrales, a través del diagnóstico y optimización de procesos, la eliminación de pasos innecesarios, la mejora de flujos administrativos, la implementación de pilotos de radicación digital, la interoperabilidad con la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR) y el fortalecimiento de la trazabilidad. Estas acciones redundaron en una mayor eficiencia, transparencia y calidad del servicio catastral metropolitano.

En síntesis, durante la vigencia 2025 la Subdirección de Planeación e Infraestructura consolidó las bases técnicas, normativas y operativas de la planificación territorial metropolitana y la gestión catastral, fortaleciendo la integración regional, el ordenamiento del territorio, el catastro multipropósito, el sistema de parques metropolitanos y la atención al ciudadano, con impactos claros en gobernanza, sostenibilidad y modernización institucional.



4.4. Gobierno Digital y Transparencia

Durante la vigencia 2025, el Área Metropolitana de Bucaramanga consolidó avances sustantivos en la implementación de la política de **Gobierno Digital**, orientados a la modernización administrativa, la transparencia institucional, la eficiencia operativa y la seguridad de la información. Estos avances se materializaron a través de la profundización de la política de **Cero Papel**, la gestión integral de **expedientes electrónicos** y la digitalización progresiva de los procesos contractuales, administrativos y misionales de la entidad.

En este marco, la Secretaría General lideró la transformación de la gestión contractual hacia un entorno **100 % digital**, mediante la adopción obligatoria de plataformas electrónicas como **SECOP II** y **BPM.Gov**, las cuales se consolidaron como repositorios oficiales de los expedientes contractuales y administrativos. Esta transición permitió eliminar el uso de documentos físicos, reducir reprocesos, mejorar los tiempos de trámite, fortalecer la trazabilidad de la información y garantizar mayores niveles de control, auditoría y transparencia en la gestión pública.

De manera complementaria, se avanzó en la **revisión y actualización de los activos de información institucionales**, fortaleciendo la gobernanza de los datos y asegurando su correcta clasificación, custodia y uso. Asimismo, se formuló el **Plan de Controles de Seguridad y Privacidad de la Información – vigencia 2026**, y se actualizó el **Plan de Seguridad y Privacidad de la Información**, en concordancia con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital y los estándares de seguridad de la información aplicables al sector público.

En el componente tecnológico, la entidad avanzó hacia la **virtualización de la información y los servicios**, mediante la implementación de infraestructura de **servidores virtuales**, que permitió mejorar la disponibilidad, continuidad y respaldo de los sistemas institucionales. Adicionalmente, se incorporaron soluciones innovadoras basadas en **inteligencia artificial**, orientadas a la atención de preguntas frecuentes en el proceso catastral, optimizando la atención al ciudadano y reduciendo la carga operativa sobre los canales tradicionales.

Estos avances fueron acompañados por un proceso continuo de **capacitación y apropiación institucional**, dirigido a funcionarios y contratistas, en temáticas relacionadas con Gobierno Digital, seguridad y privacidad de la información, gestión documental electrónica, contratación digital y uso de plataformas tecnológicas. Dichas acciones fortalecieron las capacidades internas y garantizaron una implementación efectiva y sostenible de la transformación digital.

Impacto:

La implementación integral de la política de Gobierno Digital durante la vigencia 2025 fortaleció la seguridad de la información, la transparencia institucional y la eficiencia administrativa del AMB, consolidando una gestión pública moderna, trazable y orientada al servicio del ciudadano, y sentando bases sólidas para la profundización de la transformación digital y la innovación pública en el ámbito metropolitano.



4.5. Gestión Jurídica y Defensa Judicial

Durante la vigencia 2025, la gestión jurídica del Área Metropolitana de Bucaramanga se caracterizó por un manejo técnico, oportuno y estratégico de la contratación pública y por una defensa judicial efectiva del patrimonio institucional, contribuyendo de manera directa a la sostenibilidad financiera, la seguridad jurídica y el cumplimiento de los fines misionales de la entidad.

En materia de contratación, se gestionó un volumen significativo de procesos contractuales, con una participación predominante de la modalidad de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, lo cual permitió garantizar la continuidad operativa y el cumplimiento de las funciones misionales de las diferentes dependencias. La gestión contractual se fortaleció mediante el uso obligatorio de plataformas electrónicas como SECOP II y BPM.Gov, asegurando la

trazabilidad, publicidad, control y archivo digital de los expedientes, en coherencia con la política de Cero Papel y los principios de transparencia y eficiencia administrativa.

Desde el componente de defensa judicial, la entidad obtuvo resultados altamente favorables, reflejados en la consecución de diecisiete (17) sentencias favorables, las cuales representaron un ahorro aproximado de \$2.948 millones en recursos públicos, producto de una estrategia jurídica orientada a la defensa técnica de los intereses del AMB, la adecuada gestión de riesgos y el seguimiento permanente a los procesos judiciales activos. Estos resultados evidencian una gestión responsable y preventiva frente a las contingencias jurídicas que pueden afectar las finanzas públicas.

De manera complementaria, durante la vigencia se adelantó la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, fortaleciendo el enfoque preventivo de la gestión jurídica institucional. Esta actualización estuvo orientada a la reducción de litigios, la mitigación de riesgos jurídicos y la mejora de la gestión administrativa, mediante la identificación de causas recurrentes de conflictividad, la adopción de medidas correctivas y el fortalecimiento de los controles internos asociados a los procesos administrativos y contractuales.

Asimismo, se implementaron acciones de capacitación y acompañamiento dirigidas a funcionarios y supervisores contractuales, orientadas a mejorar la calidad de los actos administrativos, la correcta ejecución contractual y la observancia del marco normativo aplicable, reduciendo la exposición de la entidad a reclamaciones y controversias jurídicas.

Impacto:

La gestión jurídica desarrollada durante la vigencia 2025 permitió proteger de manera efectiva el patrimonio público, fortalecer la seguridad jurídica institucional y consolidar una cultura preventiva frente al daño antijurídico, generando ahorros significativos, mayor control sobre la contratación pública y una gestión administrativa más sólida, transparente y alineada con los principios del buen gobierno.



4.6. Talento Humano y Bienestar

Durante la vigencia 2025, el Área Metropolitana de Bucaramanga contó con una planta de personal complementada con contratistas de apoyo a la gestión, orientada a garantizar el cumplimiento eficiente de las funciones misionales y administrativas de la entidad. La gestión del talento humano se desarrolló bajo un enfoque integral,

priorizando el fortalecimiento de capacidades técnicas, el bienestar laboral, la salud mental y la mejora continua del clima organizacional.

En materia de bienestar e incentivos, se logró la ejecución del 100 % del Plan de Bienestar e Incentivos 2025, desarrollando la totalidad de las actividades programadas (15 de 15), las cuales beneficiaron a más de 200 funcionarios y contratistas. Estas acciones incluyeron actividades de reconocimiento, integración, recreación, calidad de vida, equilibrio psicosocial y fortalecimiento del sentido de pertenencia institucional, contribuyendo de manera directa a la motivación y al compromiso del talento humano.

De igual forma, se alcanzó una ejecución del 200 % del Plan Institucional de Capacitación – PIC 2025, desarrollando la totalidad de las actividades previstas (27 de 27), con énfasis en seguridad y salud en el trabajo, habilidades blandas, atención al ciudadano, gestión documental, supervisión contractual, integridad, transparencia y Gobierno Digital. Este proceso permitió fortalecer las competencias técnicas y administrativas del personal, mejorar el desempeño institucional y apoyar la correcta implementación de las políticas de modernización y transformación digital.

Como eje transversal de la gestión del talento humano, se implementaron acciones de salud mental y salario emocional, con un enfoque preventivo frente al estrés laboral y los riesgos psicosociales, incluyendo medidas como horarios flexibles, permisos especiales, jornadas de sensibilización y actividades orientadas al autocuidado y la convivencia laboral. Estas estrategias se articularon con una gestión integral de riesgos laborales, abordando de manera sistemática los riesgos psicosociales, biomecánicos, cardiovasculares y oculares, así como la preparación para emergencias, fortaleciendo la cultura de prevención y autocuidado en la entidad.

Adicionalmente, se fortalecieron las capacidades institucionales mediante la suscripción de convenios académicos con universidades e instituciones de educación superior, tales como la UPB, la UDES y el ITO, los cuales permitieron la incorporación de estudiantes en prácticas y procesos de formación aplicada. Esta articulación academia–institución contribuyó a la transferencia de conocimiento, al apoyo operativo en áreas estratégicas como catastro y transporte, y al posicionamiento del AMB como escenario de formación y prácticas profesionales.

En complemento a la gestión del talento humano, durante la vigencia se adelantaron acciones orientadas al rediseño institucional, destacándose la suscripción y ejecución de un convenio con la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, que permitió la elaboración y entrega del Estudio Técnico y la Propuesta de Rediseño Institucional, estructurada en dos escenarios y lista para su presentación ante la Junta Metropolitana. Este ejercicio constituye un insumo estratégico para la modernización de la estructura organizacional, el fortalecimiento de la eficiencia operativa y la alineación de la entidad con los retos actuales de la gestión pública metropolitana.

Impacto:

La gestión integral del talento humano durante la vigencia 2025 permitió consolidar un mejor clima organizacional, fortalecer el compromiso y las capacidades del personal, reducir factores de riesgo laboral y sentar bases técnicas para la modernización institucional, contribuyendo de manera directa a una administración más eficiente, humana y orientada al logro de resultados.

Gestión del Talento Humano 2025: Un Compromiso con la Excelencia

Durante 2025, el Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB) priorizó el fortalecimiento de su capital humano mediante un enfoque integral que combinó el bienestar emocional, la capacitación técnica y la planificación estratégica para un rediseño organizacional moderno.

Cumplimiento y Desarrollo Profesional



**100%
Ejecución en Bienestar**

Se cumplieron las 15 actividades programadas, beneficiando a más de 200 colaboradores.



Actividades de Capacitación (PIC)

Formación integral en habilidades blandas, Gobierno Digital, integridad y seguridad laboral.



Alianzas Académicas Estratégicas

Convenios para transferencia de conocimiento y apoyo operativo.

Bienestar Integral y Modernización



Enfoque en Salario Emocional

Implementación de horarios flexibles y jornadas de salud mental para prevenir el estrés.



Rediseño Institucional con la ESAP

Entrega del estudio técnico para modernizar la estructura y eficiencia de la entidad.



Gestión Sistemática de Riesgos

Prevención activa de riesgos psicosociales, biomecánicos y cardiovasculares en el entorno laboral.

Indicador Clave	Resultado 2025	Impacto Principal
Plan de Bienestar	100% (15/15)	Motivación y sentido de pertenencia
Plan de Capacitación	100% (27/27)	Mejora del desempeño Institucional
Rediseño Orgánico	Estudio Técnico	Bases para una administración eficiente

© NotebookLM

4.7. Atención al Ciudadano y Participación

Durante la vigencia 2025, el Área Metropolitana de Bucaramanga fortaleció de manera significativa su estrategia de atención al ciudadano y participación, orientándola hacia un enfoque de servicio humanizado, accesible, claro y centrado en las necesidades de la ciudadanía metropolitana. Estas acciones permitieron mejorar la experiencia del usuario, fortalecer la confianza institucional y consolidar canales efectivos de interacción con la comunidad.

En el marco del fortalecimiento de capacidades institucionales, se desarrollaron procesos de formación en humanización del servicio, en articulación con COMFENALCO, dirigidos a funcionarios y contratistas con roles de atención directa al público. Estas jornadas promovieron competencias en comunicación asertiva,

empatía, trato digno y resolución efectiva de solicitudes, impactando positivamente la calidad de la atención y el relacionamiento con la ciudadanía.

De manera complementaria, se implementaron y socializaron guías y protocolos institucionales de atención, orientados a estandarizar el servicio y garantizar condiciones de accesibilidad e inclusión. Entre estos se destacan el Protocolo de Atención Presencial para trámites catastrales, la Guía de Lenguaje Claro, que facilita la comprensión de la información institucional, y la Guía para la Atención a Personas con Discapacidad, fortaleciendo el enfoque diferencial y el respeto por los derechos de todos los ciudadanos.

Durante la vigencia se atendieron 13.794 PQRS, a través de los diferentes canales institucionales, evidenciando una alta demanda ciudadana, principalmente asociada a trámites de catastro y transporte. La gestión de estas solicitudes se apoyó en herramientas tecnológicas que permitieron mejorar la trazabilidad, el control de tiempos de respuesta y la articulación interna entre dependencias, contribuyendo a una atención más oportuna y efectiva.

Asimismo, se fortalecieron los canales de atención presencial, telefónica y virtual, promoviendo el uso de medios digitales para la recepción y seguimiento de solicitudes, en coherencia con la estrategia de Gobierno Digital y la política de Cero Papel. Estas acciones permitieron ampliar el acceso a los servicios institucionales, reducir barreras de atención y mejorar la comunicación con la ciudadanía.

Impacto:

La gestión desarrollada en atención al ciudadano durante la vigencia 2025 permitió mejorar de manera sustancial la calidad del servicio, fortalecer la accesibilidad y la inclusión, y consolidar la confianza ciudadana en la gestión del Área Metropolitana

de Bucaramanga, reafirmando el compromiso institucional con una administración pública cercana, transparente y orientada al servicio.



La gestión desarrollada durante la vigencia 2025 evidencia un ejercicio institucional articulado, coherente y orientado a resultados, en el cual cada eje estratégico contribuyó de manera integral al fortalecimiento del Área Metropolitana de Bucaramanga como autoridad técnica, administrativa y territorial.

Los avances alcanzados en movilidad sostenible, gestión ambiental y biodiversidad, planeación y ordenamiento territorial, gobierno digital, gestión jurídica, talento humano y atención al ciudadano reflejan una entidad que evoluciona hacia modelos de gestión más modernos, preventivos, transparentes y centrados en el ciudadano. La articulación entre capacidades técnicas, herramientas digitales, talento humano y planeación estratégica permitió responder de manera oportuna a escenarios

complejos, garantizar la continuidad de los servicios públicos, proteger el patrimonio institucional y fortalecer la confianza ciudadana.

Asimismo, la implementación de enfoques transversales como la transformación digital, la prevención del daño antijurídico, la humanización del servicio y la gestión basada en datos consolidó una administración pública más eficiente, trazable y orientada a la mejora continua. Estos resultados no solo evidencian el cumplimiento de los objetivos institucionales, sino que sientan bases sólidas para enfrentar los retos futuros del desarrollo metropolitano con visión de largo plazo y sostenibilidad.

En este contexto, el Capítulo de Gestión por Ejes Estratégicos reafirma el compromiso del Área Metropolitana de Bucaramanga con el buen gobierno, el uso responsable de los recursos públicos y la construcción de un territorio metropolitano más integrado, competitivo, sostenible y al servicio de la ciudadanía.

CAPITULO 5. Gestión Financiera y Contractual

Durante la vigencia 2025, la gestión financiera y administrativa del Área Metropolitana de Bucaramanga se orientó al fortalecimiento de la sostenibilidad institucional, la optimización del uso de los recursos públicos y el respaldo financiero de los procesos misionales, garantizando el cumplimiento de los principios de eficiencia, responsabilidad fiscal y transparencia.

5.1 Gestión Presupuestal e Ingresos

El presupuesto inicial de ingresos aprobado para la vigencia 2025 fue de \$14.232 millones, el cual se incrementó de manera significativa a través de adiciones presupuestales derivadas de la gestión institucional, alcanzando un presupuesto definitivo de \$43.801 millones al corte del 30 de noviembre de 2025. Este

incremento obedeció principalmente a la suscripción de convenios y contratos interadministrativos, así como a la incorporación de recursos de balance y vigencias expiradas, evidenciando una gestión activa de recursos alineada con la misionalidad del AMB.

Los ingresos de la entidad provinieron principalmente de recursos de libre destinación, venta de servicios catastrales, transferencias municipales en el marco de la Ley 1625 de 2013, convenios interadministrativos, recursos de valorización y cesiones tipo C, entre otros. Al cierre de noviembre de 2025, el recaudo acumulado de los ingresos de libre destinación alcanzó el 85,15 %, incluidos los recursos de balance, reflejando un comportamiento financiero favorable y una adecuada capacidad de recaudo.

Se destaca el recaudo asociado a los servicios catastrales prestados a los municipios de Bucaramanga, Girón y Piedecuesta, así como el comportamiento positivo de rubros como valorización, rendimientos financieros y servicios administrativos, varios de los cuales superaron el 100 % del recaudo proyectado. De igual forma, los recursos provenientes de cesiones tipo C alcanzaron un recaudo acumulado superior al 80 %, constituyéndose en una fuente estratégica para la financiación del Sistema de Parques Metropolitanos.

5.2 Ejecución del Gasto de Funcionamiento

El presupuesto definitivo de gastos de funcionamiento para la vigencia 2025 fue de \$10.925 millones, con una ejecución acumulada del 76 % al corte del 30 de noviembre. Estos gastos se financiaron principalmente con los recursos provenientes de la venta de servicios catastrales y se orientaron al sostenimiento de la operación institucional.

Los principales rubros ejecutados correspondieron a gastos de personal, adquisición de bienes y servicios, transferencias corrientes y tributos. La ejecución permitió garantizar el pago oportuno de obligaciones laborales, contractuales y administrativas, así como el funcionamiento de los sistemas de información, plataformas tecnológicas, servicios públicos, seguros y demás insumos necesarios para el cumplimiento de las funciones institucionales.

5.3 Ejecución del Gasto de Inversión

Para la vigencia 2025, el presupuesto definitivo de inversión ascendió a \$32.875 millones, de los cuales se comprometió aproximadamente el 65 %, concentrándose en proyectos estratégicos de catastro multipropósito, fortalecimiento del Sistema de Parques Metropolitanos, movilidad metropolitana y fortalecimiento institucional.

El incremento en los recursos de inversión estuvo asociado principalmente a la suscripción de convenios interadministrativos con los municipios de Bucaramanga, Girón y Piedecuesta para la actualización y conservación catastral, así como al Convenio Interadministrativo No. 119 de 2025 para garantizar la prestación del servicio público de transporte. Estos proyectos presentaron niveles de ejecución superiores al 90 % en varios casos, evidenciando una adecuada planeación financiera y articulación entre ingreso y gasto.

Asimismo, se ejecutaron proyectos financiados con recursos de valorización, cesiones tipo C, recursos SITM y convenios especiales, permitiendo apalancar inversiones en parques metropolitanos, transporte, catastro y fortalecimiento institucional.

5.4 Gestión de Cuentas por Pagar, Reservas y Vigencias Expiradas

Durante la vigencia se constituyeron cuentas por pagar por valor de \$965 millones, las cuales fueron canceladas en su totalidad al cierre de noviembre de 2025. De igual forma, se constituyeron reservas presupuestales por \$713 millones, con una ejecución superior al 80 %, manteniendo un adecuado control y seguimiento financiero.

En cuanto a las vigencias expiradas, estas ascendieron a \$8.882 millones, correspondientes principalmente a recursos ambientales, convenios y valorización, las cuales se encuentran debidamente identificadas, registradas y sujetas a seguimiento, incluyendo aquellas asociadas a controversias judiciales, en articulación con la Secretaría General y la Subdirección de Planeación e Infraestructura.

Impacto

La gestión financiera y administrativa desarrollada durante la vigencia 2025 permitió triplicar la capacidad presupuestal de la entidad, fortalecer la sostenibilidad financiera, garantizar la ejecución de proyectos estratégicos y asegurar el cumplimiento oportuno de las obligaciones institucionales. Estos resultados consolidan al Área Metropolitana de Bucaramanga como una entidad con solidez fiscal, capacidad de gestión de recursos y responsabilidad en el uso de los fondos públicos, en coherencia con los principios del buen gobierno y el control fiscal.

Conclusiones Generales

La gestión desarrollada por el Área Metropolitana de Bucaramanga durante la vigencia 2025 evidencia una entidad fortalecida institucionalmente, con mayores capacidades técnicas, administrativas, jurídicas y financieras, orientada al cumplimiento de sus funciones misionales y a la consolidación de una gobernanza metropolitana sólida, articulada y sostenible.

A lo largo de la vigencia, la entidad avanzó de manera significativa en la planificación territorial metropolitana, dejando bases técnicas y normativas sólidas para el ordenamiento del territorio, la integración regional y la toma de decisiones basadas en información confiable. La formulación y validación del PEMOT, el fortalecimiento del catastro multipropósito, la estructuración del Observatorio Inmobiliario Metropolitano y la consolidación del Sistema de Parques Metropolitanos reflejan una gestión orientada al largo plazo y al desarrollo equilibrado del territorio.

En materia de movilidad sostenible, el AMB demostró capacidad de respuesta institucional frente a escenarios críticos, garantizando la continuidad del servicio público de transporte, fortaleciendo el marco jurídico, financiero y operativo del sistema, y avanzando hacia un modelo de movilidad integrada, moderna y con enfoque metropolitano. Estas acciones permitieron proteger el derecho a la movilidad de la ciudadanía y sentar bases para la sostenibilidad del sistema en el mediano y largo plazo.

La gestión ambiental y de biodiversidad avanzó hacia la incorporación del enfoque ecosistémico en la planificación metropolitana, destacándose la formulación del Hecho Metropolitano de Biodiversidad y la elaboración de instrumentos supramunicipales para la gestión integral de residuos sólidos, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental y al cumplimiento de disposiciones judiciales, bajo una visión técnica y concertada con los municipios.

En el ámbito de la modernización institucional, la implementación de la política de Gobierno Digital, la consolidación de la estrategia de Cero Papel, la digitalización de procesos contractuales y administrativos, y el fortalecimiento de la seguridad y privacidad de la información permitieron avanzar hacia una entidad más eficiente, transparente y trazable, con mejores capacidades para la atención al ciudadano y la gestión de la información pública.

La gestión jurídica y contractual evidenció un enfoque preventivo y estratégico, reflejado en la obtención de fallos favorables, la protección efectiva del patrimonio público y la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, contribuyendo a la mitigación de riesgos legales y al fortalecimiento de la seguridad jurídica institucional.

De igual forma, la gestión del talento humano se consolidó como un eje fundamental de la gestión institucional, mediante la ejecución integral de los planes de bienestar, capacitación y salud laboral, la promoción del salario emocional y la articulación con la academia. Estas acciones fortalecieron el clima organizacional, el compromiso institucional y las capacidades del personal, al tiempo que se avanzó en el rediseño institucional como insumo estratégico para la modernización de la estructura organizacional.

La atención al ciudadano y la participación se fortalecieron bajo un enfoque de humanización del servicio, accesibilidad e inclusión, mediante la implementación de protocolos, guías de lenguaje claro y atención diferencial, así como la gestión oportuna de un alto volumen de solicitudes ciudadanas, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la gestión del AMB.

Finalmente, la gestión financiera y administrativa permitió triplicar la capacidad presupuestal de la entidad, asegurar la sostenibilidad fiscal, ejecutar recursos de manera responsable y respaldar los proyectos estratégicos de la vigencia. La adecuada planeación, ejecución y control del presupuesto garantizó el cumplimiento oportuno de las obligaciones institucionales y la inversión en proyectos de alto impacto metropolitano.

En conjunto, los resultados alcanzados durante la vigencia 2025 reflejan una entidad que avanza con responsabilidad, visión estratégica y capacidad de adaptación frente a los retos del desarrollo metropolitano. El Área Metropolitana de Bucaramanga reafirma así su compromiso con el buen gobierno, la transparencia, el uso eficiente de los recursos públicos y la construcción de un territorio metropolitano más integrado, sostenible, competitivo y al servicio de la ciudadanía.

Gestión 2025: Transformando el Área Metropolitana de Bucaramanga

El Informe de Gestión 2025 del AMB destaca avances críticos en movilidad, sostenibilidad ambiental y modernización administrativa. Bajo una visión de territorio integrado, la entidad logró triplicar su capacidad presupuestal y digitalizar sus procesos para mejorar la calidad de vida en Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

Territorio, Movilidad y Ambiente



Garantía de Movilidad en Crisis

Se expidieron 84 tarjetas de operación especiales para asegurar el transporte público ante la crisis del SITM.



Hito en Biodiversidad y Residuos

Creación del Hecho Metropolitano de Biodiversidad y la Guía Supramunicipal de Basura Cero.

Basura Cero

Parques Metropolitanos



Impulso al Territorio de Parques

5.2 millones de m²

Intervención de zonas verdes y registro de la marca "Parques Metropolitanos".



+11,000
Nuevos predios incorporados



+18,000
Ciudadanos atendidos (Catastro)



+75%
Incremento en productividad

Solidez Institucional y Financiera



La capacidad financiera creció de \$14,232 millones a un presupuesto definitivo de \$43,801 millones.



Transformación Digital 100%

Adopción de contratación electrónica y política de Cero Papel en procesos administrativos y misionales.



Defensa Efectiva del Patrimonio

\$2,948 millones

Diecisiete sentencias judiciales favorables generaron un ahorro en recursos públicos.