



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

Oficina
Asesora TIC

Sistema de Gestión de Activos de Información

Manual de usuario para contratistas

Paso a paso, con pantallazos, para solicitar el usuario institucional, consultar el avance de la solicitud, cambiar la contraseña y restablecerla si la olvidó, y a quién acudir en caso de solicitudes o problemas.

Dirección del aplicativo: **<https://activosdeinformacion.bucaramanga.gov.co>**

Versión del manual: 8 de octubre de 2026

Proyectado por: Edward Javier Parada Silva

Contenido

Cómo leer este manual

Parte 1. Solicitud de usuario (no requiere cuenta)

1. Solicitar el usuario institucional
2. Consultar el avance de mi solicitud

Parte 2. Mi cuenta institucional (requiere la cuenta creada)

3. Recibir las credenciales y cambiar la contraseña
4. Restablecer mi contraseña

Parte 3. Soporte y solicitudes

5. Situaciones frecuentes
6. Solicitudes, errores y problemas

Cómo leer este manual

Cada pantallazo tiene **recuadros rojos numerados** sobre los botones o campos que debe usar. En la mayoría de las capturas, una **flecha** une cada recuadro con un globo amarillo que explica qué hacer. En las capturas de correos y de mensajes, la explicación de cada número está debajo de la imagen. Los números siguen el orden en que se hace cada paso.

Los recuadros azules son **notas** con información útil. Los recuadros amarillos son **avisos** que conviene leer antes de actuar. Los recuadros verdes con la etiqueta **Requiere cuenta o permiso** indican opciones que necesitan una cuenta institucional ya creada.

Las imágenes se tomaron en un ambiente de práctica con datos **ficticios**. Los nombres, documentos, correos, números de solicitud y contraseñas que aparecen no corresponden a personas ni registros reales.

PARTE 1

Solicitud de usuario

No requiere cuenta

Solicitar el usuario institucional

Para registrar una solicitud **no se necesita usuario ni contraseña**. Basta con el número de documento, un contrato vigente con la Alcaldía y un correo electrónico personal al que tenga acceso.

El formulario es **exclusivo para contratistas**. Si usted es funcionario de planta, realice su solicitud directamente en la Oficina Asesora TIC.

El sistema sirve para dos tipos de solicitud, y **detecta solo** cuál le corresponde a partir de su documento:

- **Creación:** es la primera vez que solicita usuario institucional.
- **Activación:** ya tuvo usuario institucional y hoy está inactivo (por ejemplo, porque terminó su contrato anterior).

Paso 1. Abrir el formulario

1. Entre a **<https://activosdeinformacion.bucaramanga.gov.co>**.
2. Pulse **Solicitar usuario**.



Página de inicio del sistema. El botón Manual de usuario abre este documento. El botón Ingreso institucional es para el personal que revisa las solicitudes; usted no lo necesita.

Paso 2. Aceptar las políticas

1. Si lo desea, abra y lea la **Política de Tratamiento de Datos Personales** y la **Política de uso de los Activos de Información**.
2. Marque la casilla **He leído y acepto....** Sin aceptarlas no se puede continuar.
3. Pulse **Siguiente**.



Primer paso del formulario: políticas.

Paso 3. Verificar su contrato

1. Seleccione el **Tipo de Documento** (por defecto, Cédula de Ciudadanía).
2. Escriba su **Número de Documento**, sin puntos ni espacios.
3. Pulse **Verificar Identidad**. El sistema revisa que tenga un contrato vigente con la Alcaldía.

Verificación de Contrato
Validaremos su estado activo en el sistema para proceder.

1 TIPO DE DOCUMENTO Obligatorio
Cédula de Ciudadanía (CC)

2 NÚMERO DE DOCUMENTO
1000000001

3 ← Atrás Verificar Identidad

1. Seleccione el Tipo de Documento.

2. Escriba su número de documento, sin puntos ni espacios.

3. Pulse Verificar Identidad.

Segundo paso del formulario: verificación del contrato.

Si el documento no tiene un contrato vigente o ya tiene una cuenta activa, el formulario no deja continuar y muestra el motivo (ver [Cuando el formulario no deja continuar](#)).

Paso 4. Revisar el tipo de solicitud y escribir su correo

Si la verificación es correcta, aparece el último paso.

1 **Guía de selección de solicitud**
Creación: Seleccione esta opción si es la primera vez que solicita usuario de acceso a los Activos de Información.
Activación: Seleccione esta opción si su usuario se encuentra en estado inactivo.

2 TIPO DE SOLICITUD
Opción detectada automáticamente: Creación. El tipo fue asignado por el sistema y no puede modificarse.

3 **Creación** Activación

Primera solicitud de usuario para activos de información.

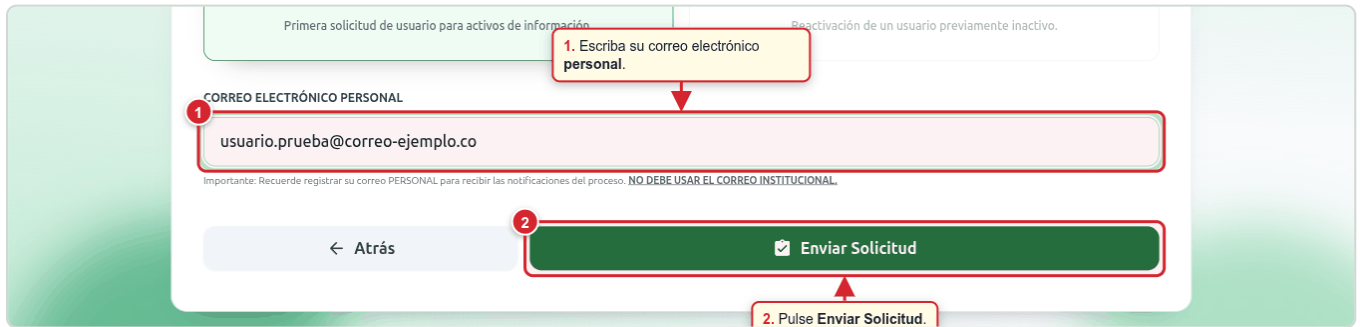
Reactivación de un usuario previamente inactivo.

Tercer paso del formulario: tipo de solicitud.

1. La **Guía de selección de solicitud** explica la diferencia entre Creación y Activación.
2. El sistema indica el tipo **detectado automáticamente**. No puede modificarse.
3. El tipo asignado queda marcado. En el ejemplo, **Creación**.

Luego:

1. Escriba su **correo electrónico personal**. A ese correo llegan el código de verificación, los avisos del proceso y, al final, sus credenciales.
2. Pulse **Enviar Solicitud**.



Primer solicitud de usuario para activos de información

Reactivación de un usuario previamente inactivo.

1. Escriba su correo electrónico personal.

CORREO ELECTRÓNICO PERSONAL

usuario.prueba@correo-ejemplo.co

Importante: Recuerde registrar su correo PERSONAL para recibir las notificaciones del proceso. **NO DEBE USAR EL CORREO INSTITUCIONAL.**

← Atrás

2. Pulse Enviar Solicitud.

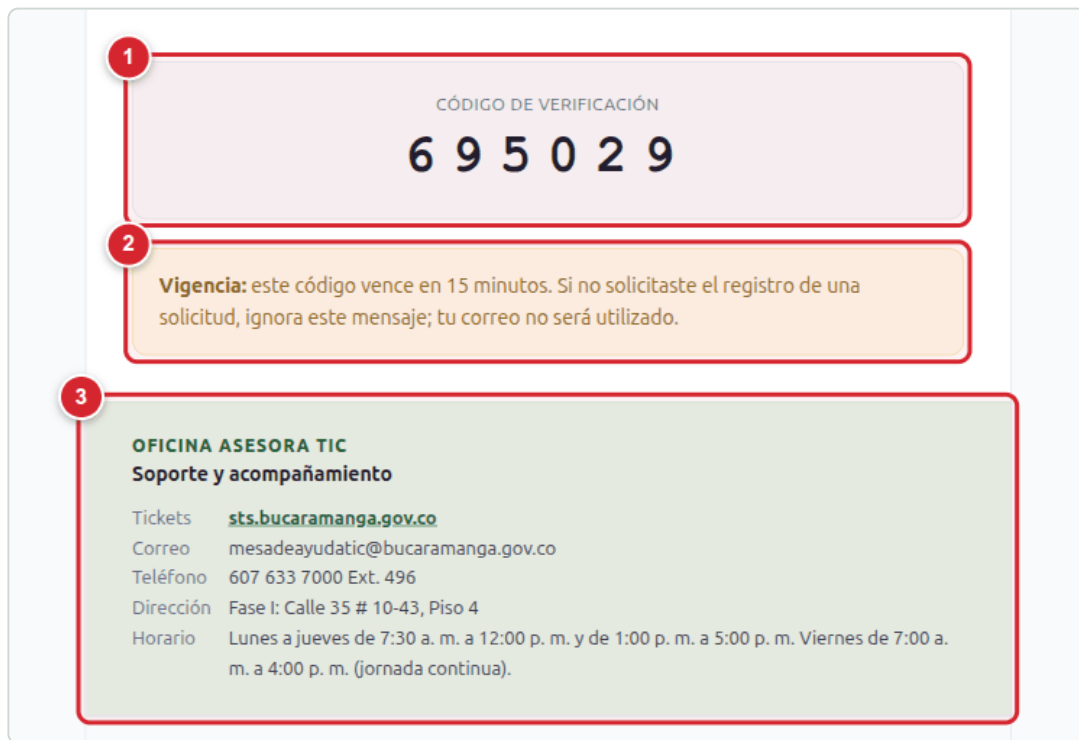
Enviar Solicitud

Correo personal y envío de la solicitud.

Use un correo **personal** al que tenga acceso (por ejemplo, Gmail, Outlook o Yahoo). El sistema **no acepta correos institucionales** ni otros terminados en **gov.co**: la cuenta institucional aún no existe y las credenciales no le llegarían.

Paso 5. Confirmar su correo con el código

Al pulsar **Enviar Solicitud** el sistema le envía un **código de 6 dígitos** al correo que escribió.



1

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN

6 9 5 0 2 9

2

Vigencia: este código vence en 15 minutos. Si no solicitaste el registro de una solicitud, ignora este mensaje; tu correo no será utilizado.

3

OFICINA ASESORA TIC
Soporte y acompañamiento

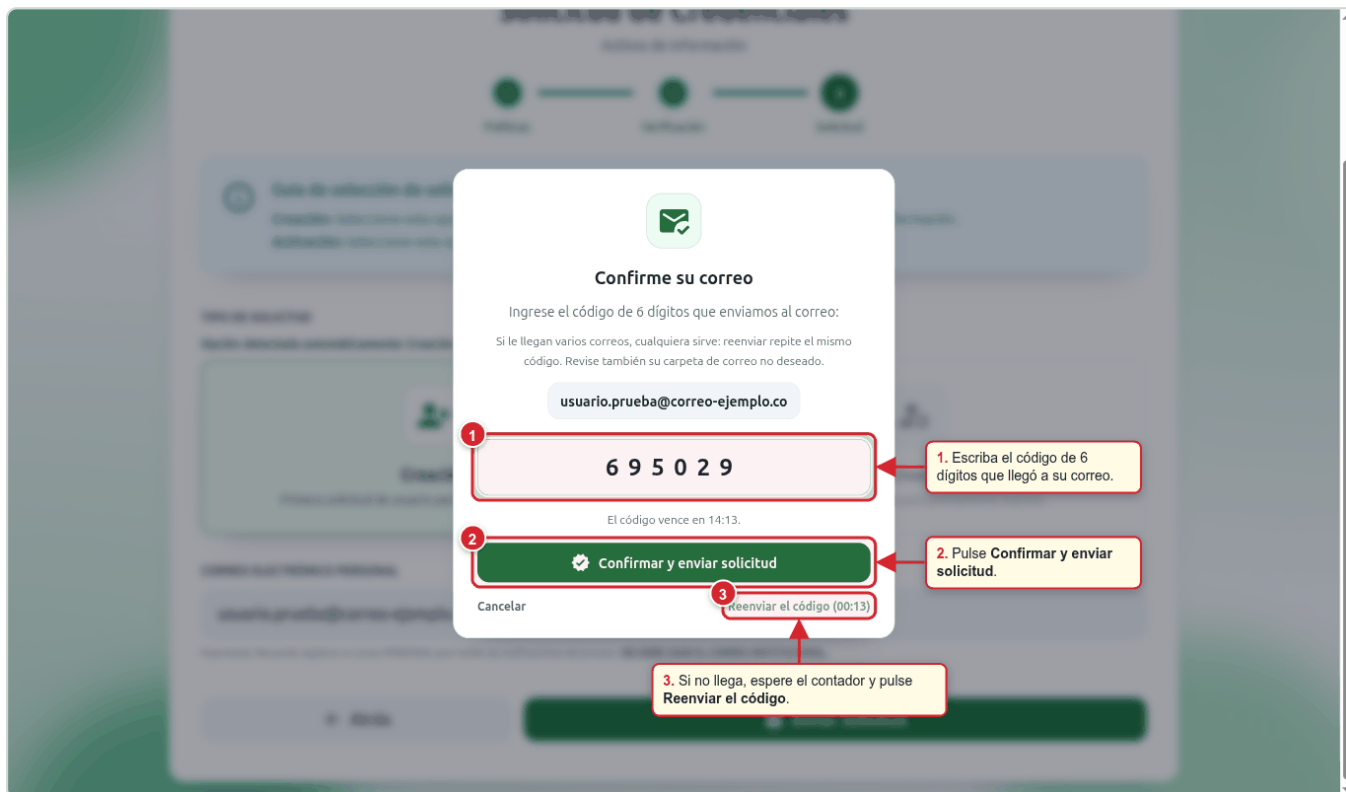
Tickets sts.bucaramanga.gov.co
Correo mesadeayudatic@bucaramanga.gov.co
Teléfono 607 633 7000 Ext. 496
Dirección Fase I: Calle 35 # 10-43, Piso 4
Horario Lunes a jueves de 7:30 a. m. a 12:00 p. m. y de 1:00 p. m. a 5:00 p. m. Viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. (jornada continua).

Correo con el código de verificación.

1. El **código de verificación** de 6 dígitos.
2. El código **vence en 15 minutos**.
3. Todos los correos del sistema terminan con los **datos de soporte** de la Oficina Asesora TIC: tickets, correo, teléfono, dirección y horario.

1. Abra su correo personal y busque el mensaje **Código de verificación de correo - Activos de Información**. Si no aparece, revise la carpeta de correo no deseado.

2. Escriba el código en la ventana **Confirme su correo**.
3. Pulse **Confirmar y enviar solicitud**.



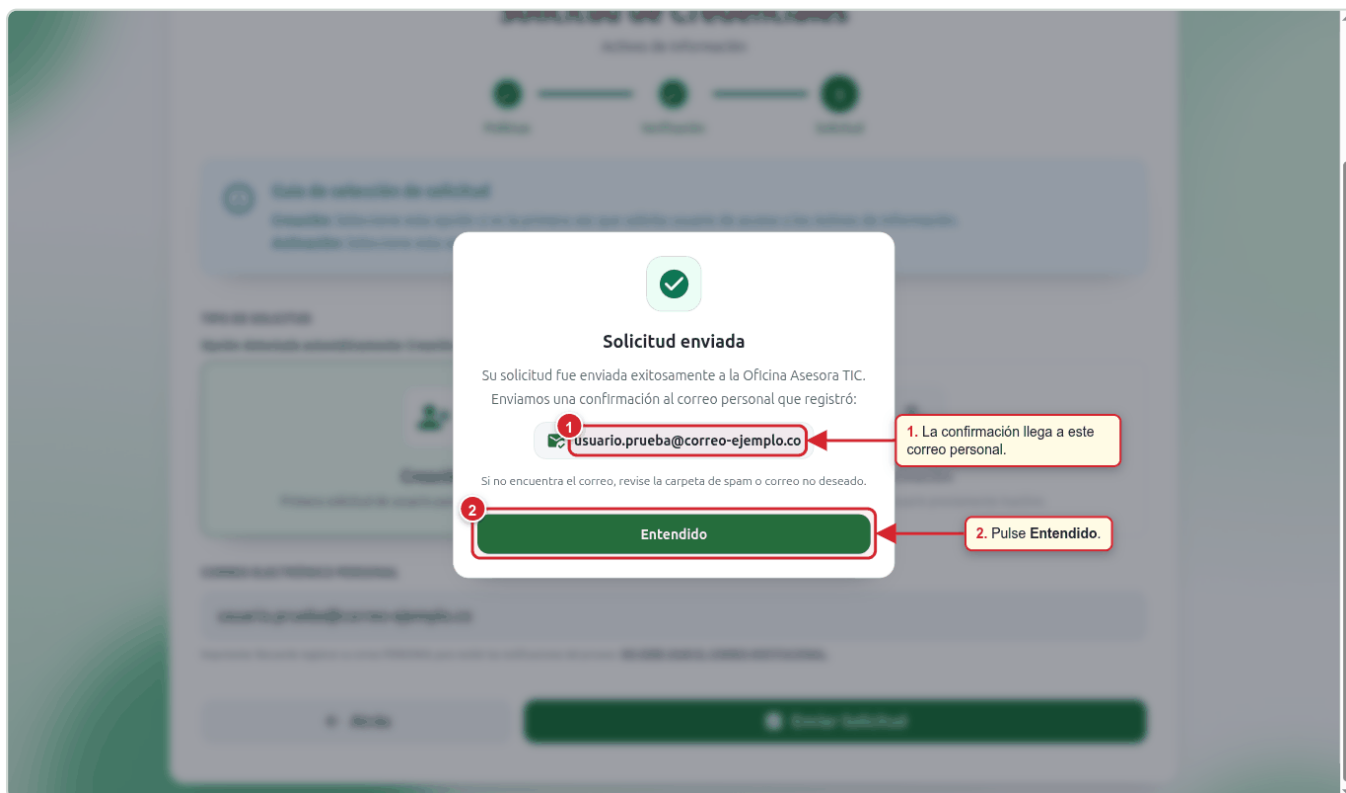
Ventana para escribir el código de verificación.

Si el correo no llega, espere a que termine el contador de **Reenviar el código** (un minuto) y púselo. Mientras el código esté vigente se reenvía **el mismo código**: si le llegan varios correos, cualquiera sirve. Si ya venció, llega un código nuevo.

Paso 6. Solicitud registrada

La solicitud queda registrada y el sistema muestra la confirmación.

1. Revise el correo personal que aparece en la ventana: allí llega la confirmación.
2. Pulse **Entendido**.



Confirmación de solicitud enviada.

En su correo recibirá el mensaje **Solicitud registrada**:



Correo de solicitud registrada.

1. El **número de solicitud**. Guárdelo: sirve para cualquier consulta con la Oficina Asesora TIC.
2. El botón **Consultar mi solicitud** abre la consulta del avance con su documento y correo ya escritos.

Qué pasa después

La solicitud pasa por tres revisiones, en este orden:

Etapa	Quién la revisa
Validación del supervisor	El supervisor de su contrato
Revisión Asesor TIC	La Oficina Asesora TIC
Gestión Administrador TIC	La Oficina Asesora TIC, que crea o reactiva la cuenta

Cualquiera de las tres puede aprobar o rechazar la solicitud. Cuando termina, le llega un correo con el resultado. Puede ver en qué etapa va en cualquier momento (ver [Consultar el avance de mi solicitud](#)).

Cuando el formulario no deja continuar

Su cuenta institucional sigue activa. Si ya tiene una cuenta activa, no necesita registrar una solicitud. El formulario lo explica así:

NÚMERO DE DOCUMENTO

1 1000000002

2 **Su cuenta institucional sigue activa**

Su cuenta está vigente hasta el 30/12/2026, así que todavía no necesita registrar una solicitud.

Podrá registrar la renovación desde el **15/12/2026**, siempre que para entonces tenga un contrato vigente que extienda la vigencia de la cuenta.

Si no puede ingresar con su cuenta, olvidó la contraseña o cree que esto es un error, comuníquese con la Mesa de Ayuda de la Oficina Asesora TIC: mesadeayudatic@bucaramanga.gov.co o al 607 633 7000 Ext. 496, de lunes a jueves de 7:30 a. m. a 12:00 m. y de 1:00 p. m. a 5:00 p. m., y viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.

Aviso de cuenta institucional activa.

1. El documento consultado.
2. El aviso indica **hasta cuándo está vigente** su cuenta y **desde qué fecha** podrá registrar la renovación, siempre que para entonces tenga un contrato vigente que extienda la vigencia de la cuenta. Si olvidó la contraseña, vea [Restablecer mi contraseña](#). Si no puede ingresar por otro motivo, use los datos de contacto que aparecen en el aviso.

El contratista no tiene un contrato vigente. El sistema no encontró un contrato en ejecución para ese documento.

NÚMERO DE DOCUMENTO

1000000004

1

 El contratista no tiene un contrato vigente

 Atrás

 Verificar Identidad

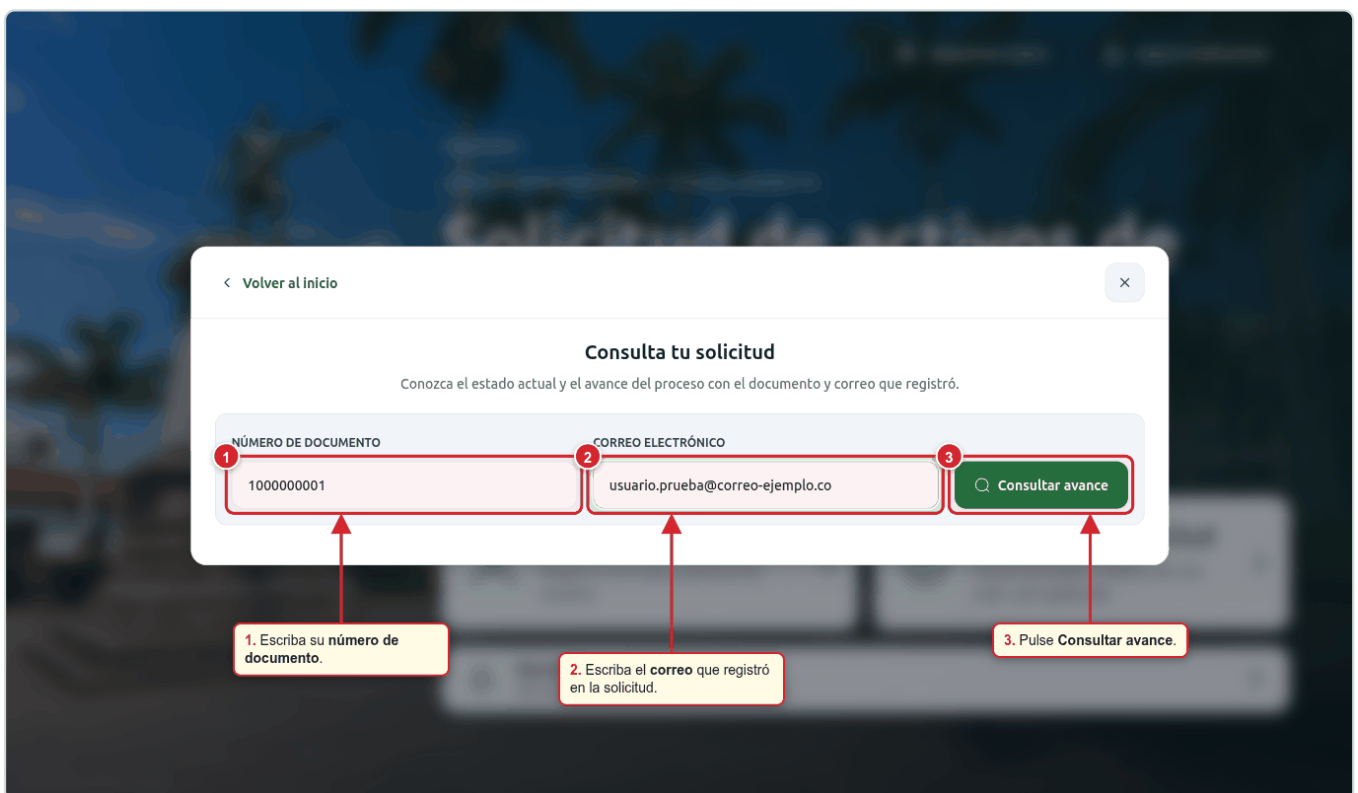
Mensaje de contrato no vigente.

1. Revise que el tipo y el número de documento estén bien escritos. Si lo están y su contrato ya inició, comuníquese con la dependencia que tramitó su contrato o con la Oficina Asesora TIC (ver [Solicitudes, errores y problemas](#)).

Consultar el avance de mi solicitud

La consulta **no requiere usuario ni contraseña**. Se hace con el número de documento y el correo personal que registró en la solicitud.

1. Entre a **<https://activosdeinformacion.bucaramanga.gov.co>** y pulse **Consultar mi solicitud** (o pulse el botón **Consultar mi solicitud** del correo de solicitud registrada).
2. Escriba su **número de documento**.
3. Escriba el **correo electrónico** que registró en la solicitud.
4. Pulse **Consultar avance**.



The screenshot shows a mobile application interface for consulting a request. At the top, there is a header with a back arrow and the text 'Volver al inicio', and a close button 'X'. Below this is the title 'Consulta tu solicitud' and a subtitle 'Conozca el estado actual y el avance del proceso con el documento y correo que registró.' The main form area contains three input fields: 'NÚMERO DE DOCUMENTO' with the value '1000000001', 'CORREO ELECTRÓNICO' with the value 'usuario.prueba@correo-ejemplo.co', and a green button labeled 'Consultar avance' with a magnifying glass icon. Red arrows point from numbered instructions below to each field: '1. Escriba su número de documento.' points to the first field, '2. Escriba el correo que registró en la solicitud.' points to the second field, and '3. Pulse Consultar avance.' points to the button.

Ventana de consulta de la solicitud.

La consulta muestra el **flujo de aprobación** de su solicitud:



Resultado de la consulta: solicitud en la etapa del supervisor.

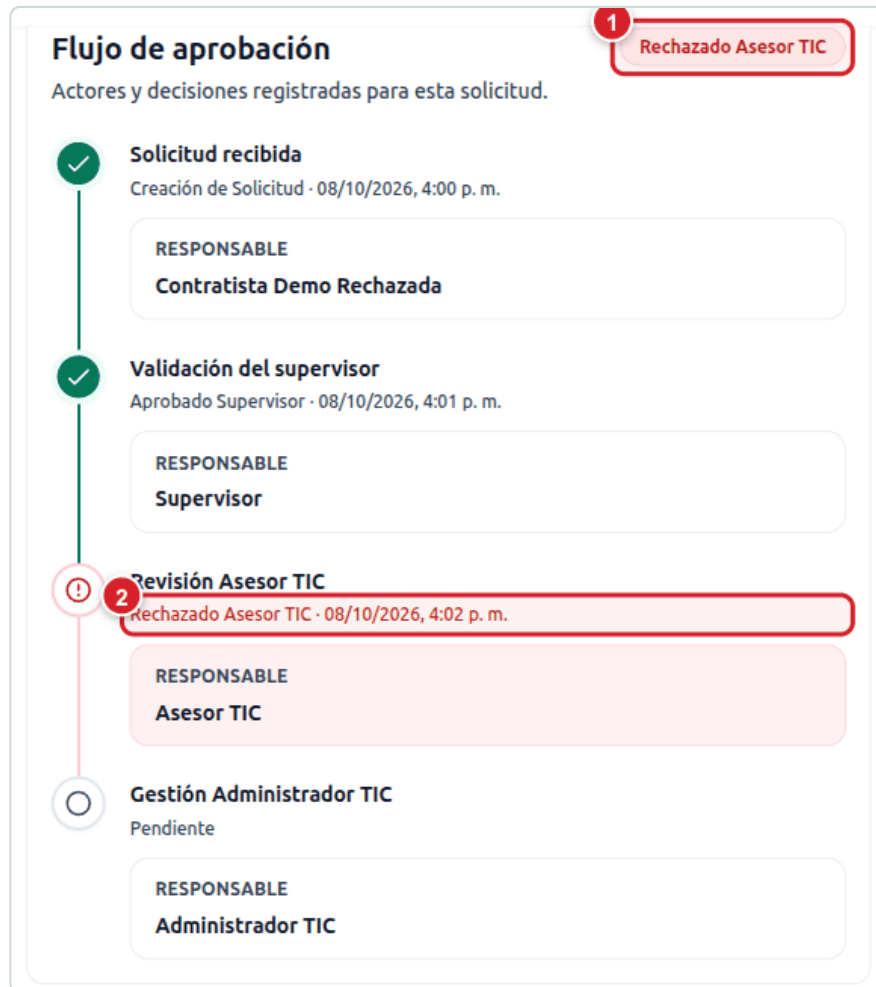
1. El **estado actual** de la solicitud.
2. La etapa marcada como **Paso actual** es la que está pendiente y muestra quién debe revisarla. Las etapas terminadas muestran la decisión tomada con fecha y hora.

Junto al flujo, la consulta muestra sus datos y los de contacto de la **Oficina Asesora TIC**.

Estados de la solicitud

Estado	Qué significa
Pendiente Supervisor	Espera la revisión del supervisor de su contrato.
Pendiente Asesor TIC	El supervisor aprobó. Espera la revisión de la Oficina Asesora TIC.
Pendiente Administrador TIC	Espera que la Oficina Asesora TIC cree o reactive la cuenta.
Usuario Activado	La cuenta fue creada o reactivada. El proceso terminó.
Rechazado Supervisor, Rechazado Asesor TIC o Rechazado Administrador TIC	La solicitud no fue aprobada en esa etapa. El proceso terminó.

Solicitud rechazada. El estado y la etapa donde se rechazó aparecen en rojo. También le llega un correo con el asunto **Solicitud ... no aprobada**.



Consulta de una solicitud rechazada en la revisión de la Oficina Asesora TIC.

1. El estado final de la solicitud.
2. La etapa y la fecha en que se rechazó.

Solicitud terminada. Cuando todas las etapas quedan aprobadas, el estado es **Usuario Activado**.



Consulta de una solicitud terminada con el usuario activado.

1. El estado final: **Usuario Activado**.
2. La aprobación final de la Oficina Asesora TIC, con fecha y hora.

Si la consulta responde que **no encontramos solicitudes asociadas a esos datos**, verifique que el documento y el correo sean exactamente los que usó al registrar la solicitud.

PARTE 2

Mi cuenta institucional

Requiere la cuenta creada

Recibir las credenciales y cambiar la contraseña

REQUIERE CUENTA O PERMISO

Requiere que su solicitud esté en Usuario Activado. Antes de eso la cuenta no existe o sigue inactiva.

Si su solicitud era de Creación

Cuando la Oficina Asesora TIC crea la cuenta, llega a su correo personal el mensaje **Credenciales institucionales gestionadas - Alcaldía de Bucaramanga**.

Los credenciales de acceso:

1

USUARIO

usude

CONTRASEÑA

5qodiL4HxExE*+

Recomendación de seguridad: si deseas cambiar tu contraseña puedes hacerlo en la página de Activos de Información y no compartas estas credenciales con nadie.

Acceso al correo institucional: aunque tu cuenta ya está creada, el acceso al correo institucional (usude@bucaramanga.gov.co) dependerá de la disponibilidad de licencias. Si al intentar ingresar ves un error o no puedes acceder, es probable que aún no tengas una licencia asignada. En ese caso, comunícate con la Mesa de Ayuda para más información.

2

Cambiar mi contraseña →

3

Ir a mi correo →

Correo con las credenciales institucionales.

1. Su **usuario** y su **contraseña temporal**. Su correo institucional es el usuario seguido de @bucaramanga.gov.co.
2. El botón **Cambiar mi contraseña** abre la página de Activos de Información para cambiarla (ver [Restablecer mi contraseña](#)).
3. El botón **Ir a mi correo** abre el correo institucional en Outlook.

La contraseña del correo es **temporal**: cámbiela en su primer ingreso. No la comparta con nadie; la Oficina Asesora TIC nunca se la pedirá.

El acceso al correo institucional depende de la disponibilidad de licencias. Si al ingresar al correo ve un error, es probable que aún no tenga una licencia asignada: comuníquese con la Mesa de Ayuda.

Si su solicitud era de Activación

La reactivación **conserva su mismo usuario y su contraseña anterior**: no llegan credenciales nuevas. Le llega el correo **Tu cuenta institucional fue reactivada - Alcaldía de Bucaramanga**, que lo invita a cambiar la contraseña en Activos de Información (ver [Restablecer mi contraseña](#)).

Si olvidó su contraseña

Restablézcala usted mismo desde este sistema: vea [Restablecer mi contraseña](#).

Restablecer mi contraseña

REQUIERE CUENTA O PERMISO

Requiere una cuenta institucional habilitada. Puede hacerlo desde cualquier computador o celular con internet.

Si olvidó la contraseña de su cuenta institucional, puede escribir una nueva sin acudir a la Oficina Asesora TIC. El sistema verifica su identidad con su fecha de nacimiento y le envía un enlace a un correo que ya tiene registrado.

Paso 1. Abrir la opción

Entre a <https://activosdeinformacion.bucaramanga.gov.co> y pulse **Restablecer mi contraseña**, debajo de las opciones de la solicitud.



Página de inicio con la opción Restablecer mi contraseña.

Paso 2. Escribir su número de documento

Identifíquese
Escriba el número de documento asociado a su cuenta institucional.

NÚMERO DE DOCUMENTO

1. Escriba el número de documento asociado a su cuenta.

2. Pulse Continuar.

Número de documento.

Si el sistema responde **No encontramos una cuenta institucional habilitada para ese documento**, revise el número. Si está bien escrito, comuníquese con la Oficina Asesora TIC.

Paso 3. Elegir el correo

El sistema muestra su cuenta y los correos que tiene registrados, **parcialmente ocultos** por seguridad. Elija uno al que tenga acceso en este momento.

Elija a qué correo le enviaremos el enlace para escribir su nueva contraseña.

1. La cuenta encontrada, parcialmente oculta.

2. Elija un correo al que tenga acceso.

3. Pulse Continuar.

Elección de la cuenta y el correo.

Si su documento tiene más de una cuenta institucional, primero aparece **¿Cuál cuenta quiere recuperar?**. Cada cuenta muestra cuándo fue su último ingreso para ayudarle a reconocerla.

Paso 4. Verificar su identidad

Escriba su fecha de nacimiento. La comparamos con la que tiene registrada la Alcaldía.

1

DÍA

Obligatorio

MES

Obligatorio

AÑO

Obligatorio

15

Enero

1990

2

Enviaremos el enlace a us*****ueba@correo-ejemplo.co. Por seguridad, también avisaremos al correo institucional de la cuenta que se inició un cambio de contraseña.

3

← Atrás

➤ Enviar enlace

1. Escriba su **fecha de nacimiento**: día, mes y año.

2. Confirme el correo al que llegará el enlace.

3. Pulse **Enviar enlace**.

Verificación con la fecha de nacimiento.

Tiene **tres intentos**. Si la fecha no coincide tres veces, el restablecimiento queda bloqueado **30 minutos** para su documento. Si no recuerda la fecha que tiene registrada la Alcaldía, acuda a la Oficina Asesora TIC.

Paso 5. Revisar su correo

✉

1

Revise su correo

Enviarnos un enlace a us*****ueba@correo-ejemplo.co. Sirve una sola vez y vence en 30 minutos.

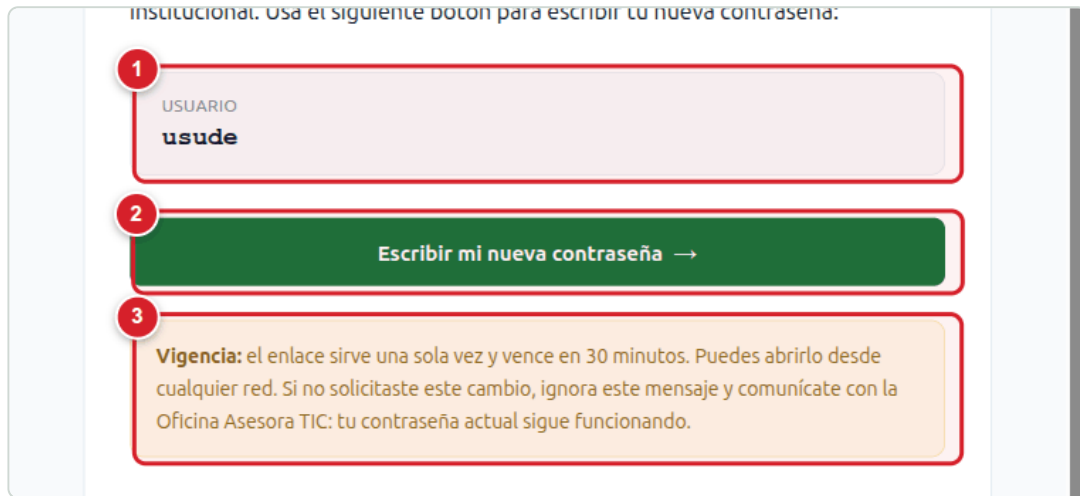
2

Puede abrir el enlace desde cualquier red, incluso fuera de la Alcaldía. Si no ve el correo, revise la carpeta de correo no deseado.

1. Revise el correo elegido: el enlace sirve una vez y vence en 30 minutos.

Confirmación del enlace enviado.

Al correo elegido llega el mensaje **Restablece tu contraseña - Alcaldía de Bucaramanga**:



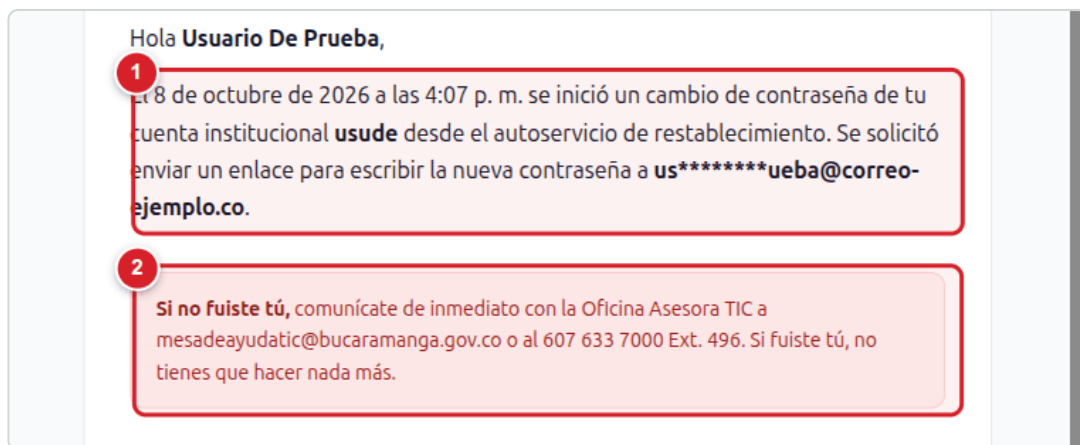
institucional. Usa el siguiente botón para escribir tu nueva contraseña:

1. **USUARIO**
usude
2. **Escribir mi nueva contraseña →**
3. **Vigencia:** el enlace sirve una sola vez y vence en 30 minutos. Puedes abrirlo desde cualquier red. Si no solicitaste este cambio, ignora este mensaje y comunícate con la Oficina Asesora TIC: tu contraseña actual sigue funcionando.

Correo con el enlace para escribir la nueva contraseña.

1. Su **usuario** institucional.
2. El botón **Escribir mi nueva contraseña** abre la página para cambiarla.
3. El enlace sirve **una sola vez**, vence en **30 minutos** y se puede abrir desde cualquier red. Si pide otro, solo sirve el más reciente.

Al mismo tiempo, su **correo institucional** recibe un **Aviso de seguridad**:



Hola **Usuario De Prueba**,

1. El 8 de octubre de 2026 a las 4:07 p. m. se inició un cambio de contraseña de tu cuenta institucional **usude** desde el autoservicio de restablecimiento. Se solicitó enviar un enlace para escribir la nueva contraseña a **us*****ueba@correo-ejemplo.co**.
2. **Si no fuiste tú**, comunícate de inmediato con la Oficina Asesora TIC a **mesadeayudatic@bucaramanga.gov.co** o al 607 633 7000 Ext. 496. Si fuiste tú, no tienes que hacer nada más.

Aviso de seguridad en el correo institucional.

1. Cuándo se inició el cambio y a qué correo se pidió enviar el enlace.
2. Si usted no hizo el trámite, comuníquese de inmediato con la Oficina Asesora TIC.

Paso 6. Escribir la nueva contraseña

Pulse **Escribir mi nueva contraseña** en el correo.

The screenshot shows a password change form with four numbered steps:

- 1. NUEVA CONTRASEÑA**: A text input field for the new password. Callout: "1. Escriba la nueva contraseña."
- 2. CONFIRME LA CONTRASEÑA**: A text input field to confirm the new password. Callout: "2. Escríbala de nuevo para confirmarla."
- 3. REQUISITOS**: A list of password requirements with green checkmarks:
 - Al menos 8 caracteres
 - Tres de estos tipos: mayúsculas, minúsculas, números y símbolos
 - No contiene su nombre de usuario
 - No contiene partes de su nombre
 - Las dos contraseñas coinciden
 Callout: "3. Cada requisito se marca en verde cuando se cumple."
- 4. CAMBIAR CONTRASEÑA**: A green button to submit the changes. Callout: "4. Pulse Cambiar contraseña."

Página para escribir la nueva contraseña.

La contraseña debe tener **al menos 8 caracteres**, combinar **tres de estos tipos**: mayúsculas, minúsculas, números y símbolos, y **no contener** su nombre de usuario ni partes de su nombre. El botón se activa cuando se cumplen todos los requisitos.

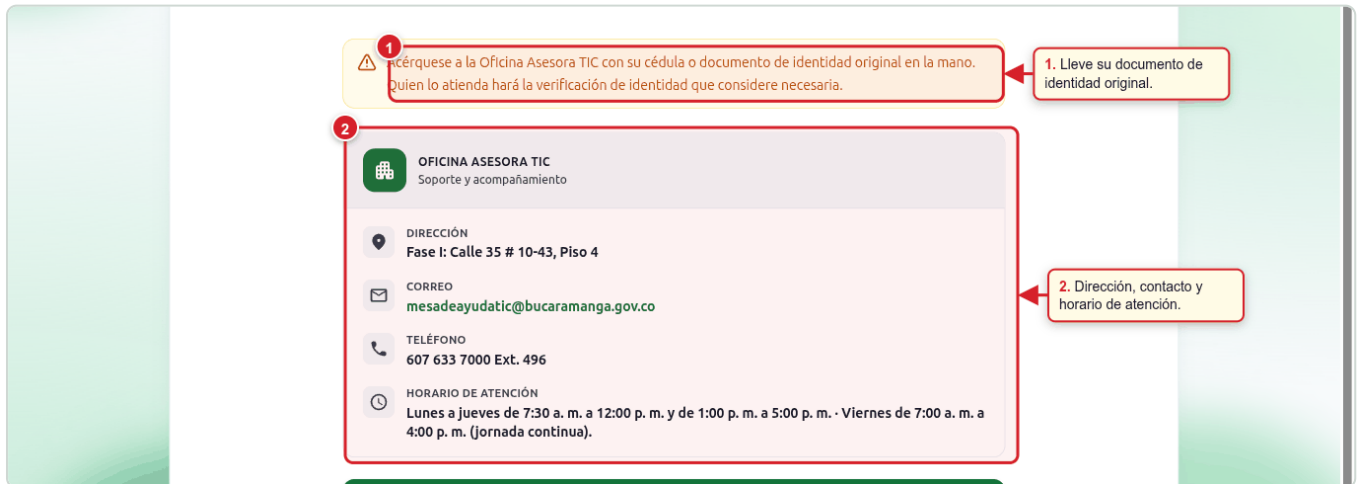
The screenshot shows a confirmation screen with a green checkmark icon at the top. The main text reads: "Contraseña actualizada" and "Ya puede ingresar con la cuenta **usude** y su nueva contraseña." Below this is a green button labeled "Volver al inicio". A callout box on the right says: "1. La contraseña quedó cambiada. Ya puede ingresar con ella."

Contraseña actualizada.

Si el sistema responde que el Directorio Activo rechazó la contraseña, escriba una distinta con el mismo enlace: sigue vigente hasta que la contraseña quede cambiada o hasta que venza.

Si no tiene acceso a ninguno de sus correos

En el paso 3, elija **No tengo acceso a ninguno de estos correos** y pulse **Continuar**. El sistema le indica cómo hacerlo en persona:

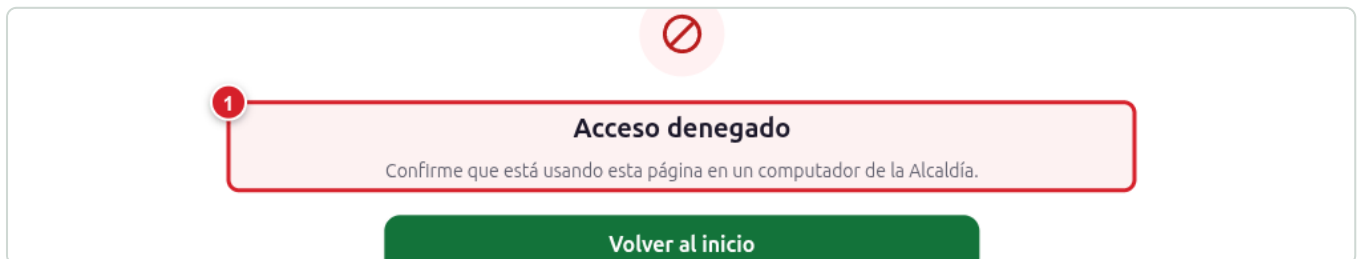


Atención presencial en la Oficina Asesora TIC.

La misma pantalla aparece si la Alcaldía no tiene registrada su fecha de nacimiento.

Si aparece Acceso denegado

La Oficina Asesora TIC puede limitar el restablecimiento a los **computadores de la Alcaldía** y a la red WiFi **ALCALDIA_BGA**. Cuando esa restricción está activa y usted abre la página desde otra red, la página no deja escribir el documento y muestra:



Acceso denegado.

PARTE 3

Soporte y solicitudes

Oficina Asesora TIC

Situaciones frecuentes

Antes de reportar un problema, revise si su caso está en esta tabla.

Situación	Qué hacer
El botón Siguiente no se activa en las políticas.	Marque la casilla He leído y acepto...
Aparece El contratista no tiene un contrato vigente.	Revise el tipo y el número de documento. Si están bien, comuníquese con la dependencia que tramitó su contrato o con la Oficina Asesora TIC.
Aparece Su cuenta institucional sigue activa.	No necesita solicitud. Registre la renovación desde la fecha que indica el aviso. Si olvidó la contraseña, use Restablecer mi contraseña.
El sistema no acepta el correo.	Use un correo personal. No se aceptan correos institucionales ni terminados en gov.co.
No llega el código de verificación.	Revise la carpeta de correo no deseado. Espere el contador y pulse Reenviar el código.
Aparece El código de verificación es inválido o expiró.	Revise que lo escribió bien. El código dura 15 minutos: si venció, pulse Reenviar el código y use el código nuevo que llegue.
Aparece El contratista ya tiene una solicitud en proceso en el sistema.	No registre otra. Consulte el avance de la que ya tiene con Consultar mi solicitud.
La consulta dice No encontramos solicitudes asociadas a esos datos.	Use el mismo documento y el mismo correo con los que registró la solicitud.
La solicitud lleva varios días en la misma etapa.	Comuníquese con quien debe revisarla (por ejemplo, el supervisor de su contrato) o con la Oficina Asesora TIC, indicando el número de solicitud.
La solicitud fue rechazada.	Comuníquese con la Oficina Asesora TIC o con el supervisor de su contrato para conocer el motivo antes de registrar una nueva.
Olvidó su contraseña.	Use Restablecer mi contraseña en la página de inicio.
Aparece Acceso denegado al restablecer la contraseña.	El restablecimiento está limitado a la red de la Alcaldía: abra la página desde un computador de la Alcaldía o conéctese a la red WiFi ALCALDIA_BGA. Si no puede, acuda a la Oficina Asesora TIC con su documento de identidad original.

Situación	Qué hacer
Aparece Los datos no coinciden o Superó el número de intentos de verificación.	Revise la fecha de nacimiento. Tras tres intentos fallidos espere 30 minutos o acuda a la Oficina Asesora TIC.
No llega el correo con el enlace.	Revise la carpeta de correo no deseado. Puede pedir otro enlace un minuto después; solo sirve el más reciente.
El enlace dice que venció, ya se usó o fue reemplazado.	Pida un enlace nuevo desde Restablecer mi contraseña y use el último correo que recibió.
Aparece Se alcanzó el máximo de consultas.	Espere 10 minutos y vuelva a intentarlo.
El correo institucional muestra un error al ingresar.	Puede que aún no tenga licencia asignada. Comuníquese con la Mesa de Ayuda.

Solicitudes, errores y problemas

Si su caso no se resuelve con las **situaciones frecuentes**, o necesita hacer una solicitud (por ejemplo, corregir un dato o recuperar el acceso a su cuenta), comuníquese con la **Oficina Asesora TIC** por cualquiera de estos canales.

Sistema de tickets (canal principal)

Registre su solicitud o reporte en el **sistema de tickets de la Alcaldía**:

<https://sts.bucaramanga.gov.co/>

El ticket queda registrado y permite hacer seguimiento a la atención de su caso.

Atención presencial y otros canales

OFICINA ASESORA TIC

Soporte y acompañamiento

DIRECCIÓN

Fase I: Calle 35 # 10-43, Piso 4

CORREO

mesadeayudatic@bucaramanga.gov.co

TELÉFONO

607 633 7000 Ext. 496

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a jueves de 7:30 a. m. a 12:00 p. m. y de 1:00 p. m. a 5:00 p. m.

Viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. (jornada continua).

Qué incluir al reportar un error

Para que el caso se atienda más rápido, incluya en el ticket o en el correo:

1. **Qué estaba haciendo** y en qué pantalla (por ejemplo, "Solicitud de Credenciales, al pulsar Verificar Identidad").
2. Su **número de documento** y, si ya registró la solicitud, el **número de solicitud** que llegó a su correo.
3. El **mensaje de error** exacto que aparece en pantalla.
4. La **fecha y hora** aproximada en que ocurrió.
5. Un **pantallazo** de la pantalla con el error.
6. Su **usuario** institucional, si ya lo tiene. **Nunca envíe su contraseña**: la Oficina Asesora TIC no la necesita para atender su caso.