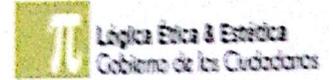




PROCESO: <b>DIRECCIONAMIENTO Y PROYECCIÓN MUNICIPAL</b>		No. Consecutivo <b>0161</b>
Subproceso: Despacho Secretaría / Subsecretaria Código Subproceso: 1200	Serie/Subserie: RESOLUCIONES / Acto administrativo de Resolución Código Serie/Subserie (TRD) : 1200-244	



**RESOLUCIÓN No 28 MAR 2017**  
**(0161)**

**“Por medio de la cual se establecen las condiciones y parámetros de evaluación anual de la calidad del servicio prestado por los Curadores Urbanos de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre el dos (2) de octubre de dos mil quince (2015) al dos (2) de octubre de dos mil dieciséis (2016)”**

**EL SECRETARIO DE PLANEACIÓN DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA**

En uso de sus atribuciones otorgadas por el Artículo 209 y en el numeral 3 del Artículo 315 de la Constitución Política de Colombia de 1991, el artículo 2.2.6.6.4.4 del Decreto Nacional N° 1077 de 2015 y el Decreto Municipal N° 341 de 2011 y

**CONSIDERANDO**

Que el numeral 3 del Artículo 315 de la Constitución Política de Colombia de 1991 le otorgó como atribución a los Alcaldes Municipales *“Dirigir la acción administrativa del Municipio; asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo (...)”*.

Que el artículo 91 de la Ley 136 de 1994 estableció que *“los alcaldes ejercerán las funciones que les asigna la Constitución, la Ley, las ordenanzas, los acuerdos y las que le fueren delegadas por el Presidente de la República o gobernador respectivo. (...)”*.

Que el inciso primero del artículo 9 de la ley 489 de 1998 fijó los aspectos relevantes respecto de dicha delegación administrativa señalando que *“las autoridades administrativas, en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política y de conformidad con la presente Ley, podrán mediante acto de delegación, transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias.”*

Que la Ley 594 de 2000, *“Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”*, estableció las reglas y principios generales que regulan la función archivista del Estado.

Que el Presidente de la República de Colombia promulgó el Decreto Nacional N° 1469 de 2010 *“Por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones.”*

Que el Presidente de la República expidió el Decreto Nacional N° 1077 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.”* Compiló, entre otras cosas, las normas reguladas en el Decreto Nacional N° 1469 de 2010.

Que el artículo 2.2.6.6.4.4 del Decreto Nacional N° 1077 de 2015 fija las reglas de evaluación anual del servicio de los Curadores Urbanos.

Que, en virtud del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, el Alcalde Municipal, mediante el Artículo Tercero del Decreto Municipal N° 0341 de 2011, le delegó al Secretario de Planeación del Municipio de Bucaramanga la facultad de adelantar todos los trámites y procedimientos relacionados con el hoy artículo 2.2.6.6.4.4 del Decreto Nacional 1077 de 2015 (antes artículo 98 del Decreto Nacional N° 1469 de 2010).

Que el párrafo 1° del Artículo 2.2.6.6.4.4 del Decreto Nacional 1077 de 2015 otorgó a los Alcaldes Municipales o Distritales la competencia para establecer las condiciones y parámetros de los factores para la evaluación anual del servicio de los Curadores Urbanos al establecer lo siguiente: *“Los alcaldes municipales y distritales establecerán las condiciones y parámetros de*



Calle 35 N° 10 – 43 Centro Administrativo, Edificio Fase I  
Carrera 11 N° 34 – 52, Edificio Fase II  
Commutador: (57-7) 6337000 Fax 6521777  
Página Web: www.bucaramanga.gov.co  
Código Postal: 680006  
Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

los factores para la evaluación anual del servicio, los cuales deberán satisfacer los requisitos de objetividad, transparencia, imparcialidad e integridad.”

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**Artículo Primero.** Establecer las condiciones y parámetros para la evaluación anual sobre de la calidad del servicio prestado por los Curadores Urbanos de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre dos (2) de octubre de dos mil quince (2015) al dos (2) de octubre de dos mil dieciséis (2016). La evaluación anual a los Curadores Urbanos de Bucaramanga será realizada teniendo en cuenta los principios de objetividad, transparencia, imparcialidad e integridad, de conformidad con el artículo 2.2.6.6.4.4 del Decreto Nacional 1077 de 2015.

**Artículo Segundo.** La evaluación anual del servicio prestado por los Curadores Urbanos de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre el dos (2) de octubre de dos mil quince (2015) al dos (2) de octubre de dos mil dieciséis (2016), se realizará teniendo en cuenta los siguientes factores de Calificación, así como las demás consideraciones que se desarrollen a lo largo de éste artículo.

El puntaje final de evaluación se determinará de conformidad con los siguientes factores de calificación:

- 1. Calidad de la prestación del servicio.** La calidad de la prestación del servicio medida en términos de percepción de los usuarios, cumplimiento de términos en la expedición de licencias, la capacidad instalada para la atención de quejas e infraestructura para información y servicios en línea. Éste factor otorgará un puntaje máximo de hasta trescientos (300) puntos, como se señala a continuación en la Tabla N° 1.

Tabla N° 1  
 Puntaje Máximo del Primer Factor de evaluación.

Puntaje Máximo del Primer Factor de Evaluación: 300 Puntos	
Puntos	Calificación
300	Excelente
225	Bueno
150	Aceptable
75	Deficiente
0	Muy Deficiente

En éste factor de Evaluación se valorarán los cuatro (4) criterios que se presentan a continuación:

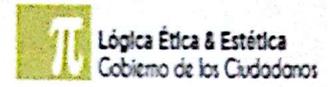
- a) Percepción de los usuarios.** Se medirá la calidad de la prestación del servicio medida en términos de percepción de los usuarios

La calificación se realizará teniendo en cuenta los siguientes subcriterios:

- Las encuestas que se hayan aplicado a los usuarios, según los procesos de Calidad, deberán ser entregadas por cada una de las Curadurías Urbanas de Bucaramanga a la Secretaría de Planeación. La calificación total de éste criterio será el resultado de la ponderación de la totalidad de las encuestas, expresado en números enteros en una escala de 0 a 25 puntos.
- Las encuestas a los usuarios sobre la calidad del servicio, se aplicarán sin previo aviso por la Secretaría de Planeación teniendo mediante un formato establecido por la



<b>PROCESO:</b> <b>DIRECCIONAMIENTO Y PROYECCIÓN MUNICIPAL</b>		<b>No. Consecutivo</b> 161
<b>Subproceso:</b> Despacho Secretaría / <b>Subsecretaría</b> <b>Código Subproceso:</b> 1200	<b>Serie/Subserie:</b> RESOLUCIONES / Acto administrativo de Resolución <b>Código Serie/Subserie (TRD) :</b> 1200-244	



28 MAR 2017

misma Secretaría. Éste subcriterio de calificación otorgará un puntaje expresado en números enteros en una escala de 0 a 25 puntos.

En caso de que las Curadurías Urbanas del Municipio de Bucaramanga no hayan realizado encuestas a los Usuario durante el año, razón por la cual sea imposible la calificación del primer subcriterio, el puntaje total de calificación de este criterio será otorgado en los términos del segundo subcriterio, expresado en una escala numérica de 0 a 50 puntos.

- b) **Cumplimiento de los términos en la expedición de las licencias.** Se tendrá en cuenta el porcentaje de procesos y trámites relacionados con la expedición de una Licencia, los cuales serán evaluados con el fin de verificar el cumplimiento de los términos fijados en el artículo 2.2.6.1.2.3.1 del Decreto Nacional 1077 de 2015, así como los demás términos establecidos en la norma que se deben tener en cuenta al momento de resolver las solicitudes de expedición de Licencias.

El número de procesos a evaluar se hará de conformidad con una muestra representativa y sustentada de acuerdo con criterios técnicos, teniendo como base los siguientes aspectos:

- La totalidad de las solicitudes radicadas desde el dos (2) de octubre de dos mil quince (2015) al dos (2) de octubre de dos mil dieciséis (2016).
  - El número de solicitudes radicadas que se encuentran en trámite desde el dos (2) de octubre de dos mil quince (2015) al dos (2) de octubre de dos mil dieciséis (2016).
  - El total de Licencias efectivamente expedidas.
  - El total de Licencias negadas que se cursaron durante el período evaluado.
- c) **Capacidad instalada para la atención de quejas.** Se tendrá en cuenta la existencia de los elementos de sistema para la recepción y trámite de peticiones, quejas y reclamos (P, Q y R) y la forma de medición de los mismos que se exponen a continuación en la Tabla N° 2.

**Tabla N° 2**  
**Elementos del Sistema para la recepción y trámite de quejas y reclamos (Q y R)**

Existencia de un sistema para la recepción y trámite de peticiones, quejas y reclamos (P, Q y R)	
1	Elemento especial de recepción de quejas y reclamos (línea telefónica, un buzón, ventanilla, oficina, empleado)
2	Procedimiento adoptado por escrito para el trámite y seguimiento de quejas y reclamos.
3	Implantación y funcionamiento de mecanismo periódico para la incorporación de mejoras a los procedimientos con ocasión de las quejas y reclamos
4	Atención de Quejas y reclamos en línea.

- d) **Infraestructura para información y servicios en línea.** Se tendrá en cuenta la existencia de los elementos de medición de la Infraestructura para información y servicios en línea relacionados a continuación en la Tabla N° 3.



28 MAR 2011

Tabla N° 3  
Elementos de medición de la Infraestructura para la información y servicios en línea.

Elementos de medición de la Infraestructura para la información y servicios en línea.	
N°	Elementos
1	Medio tecnológico o electrónico para presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos
2	Poner a disposición del público, a través de medios electrónicos, las leyes, decretos y actos administrativos de carácter general o documentos de interés público relativos a las curadurías urbanas.
3	Publicación de servicios prestados, requisitos, formularios y/o formatos requeridos en los trámites propios de las Curadurías Urbanas
4	Consulta del avance de su trámite o solicitud: Publicación de resoluciones, actas de observaciones, normas, entre otras.
5	Programación de Citas
6	Información complementaria y/o vínculos con otras entidades o instituciones

La puntuación máxima por criterio será la establecida en la Tabla N° 4 de esta Resolución.

Tabla N° 4  
Puntuación máxima de los criterios de evaluación del primer factor de calificación

Puntuación máxima de los criterios de evaluación del primer factor de calificación		Puntuación máxima por criterio
A.	Calidad de la prestación del servicio medida en términos de percepción de los usuarios.	50
B.	Cumplimiento de términos en la expedición de licencias.	150
C.	La capacidad instalada para la atención de quejas.	50
D.	Infraestructura para información servicios en línea.	50
Total Máxima Puntuación		300

El puntaje otorgado al primer factor de calificación será el resultado de la sumatoria de los criterios "a)", "b)", "c)" y "d)" desarrollados en este factor.

2. **Sistema de Archivo.** Se calificará el sistema de archivo teniendo en cuenta el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 594 de 2000 y las demás normas que la reglamenten. Este factor otorgará hasta un máximo de doscientos (200) puntos, como se señala a continuación en la Tabla N° 5

Tabla N° 5.  
Puntaje Máximo del segundo factor de evaluación.

Puntaje Máximo del Segundo Factor de evaluación: 200 puntos.	
Puntos	Calificación
200	Excelente
150	Bueno
100	Aceptable
50	Deficiente
0	Muy Deficiente

Se tendrá en cuenta la existencia de los criterios propios de los Sistemas de Archivo de conformidad y la forma de medición de los mismos. Cada criterio a evaluar tendrá otorgará un puntaje de acuerdo con los términos establecidos en la Tabla N° 6 de esta Resolución.

**Tabla N° 6**  
Criterios a evaluar de los Sistemas de archivo de conformidad con lo dispuesto en la ley 594 de 2000 y las demás normas que la reglamenten.

Criterios a evaluar de los sistemas de archivo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 594 de 2000 y las demás normas que la reglamenten.			
N°	Criterios	Descripción	Puntaje máximo que otorga
1	Programa de Gestión Documental y Tablas de Retención Documental.	-	50
2	Archivo de Gestión	A. <i>Contenido:</i> Que el archivo que contenga toda la información producida durante su trámite y la organización de su documentación esté en orden según lo establecido en el proceso.  B. <i>Seguridad:</i> que cuente con protocolos para el acceso y administración del archivo; que cuente con mecanismos de recuperación documental en caso de pérdida y que se cuente con mecanismos de control para los funcionarios autorizados para ingresar a aquellas áreas que requieren mayor nivel de seguridad.	50
3.	Archivo Central y Archivo Histórico	C. <i>Condiciones físicas:</i> Cumplimiento del Acuerdo 08 de 2014 del Archivo General de La Nación.	50
4.	Inventario actualizado del archivo.	-	50

El puntaje final del factor Segundo de Calificación será el resultado de la sumatoria de puntos otorgados a cada uno de los criterios, de acuerdo con lo señalado en la Tabla N° 6 de esta resolución.

3. **Sistema de transmisión de datos y la entrega de información a las entidades municipales o distritales de planeación.** Se calificará el sistema de transmisión de datos y la entrega de la información a la entidad municipal. Este factor otorgará hasta un máximo de doscientos (200) puntos, de la manera como se señala a continuación en la tabla N° 7.

**Tabla N° 7**  
Puntaje Máximo del tercer factor de Evaluación

Puntaje máximo del tercer factor de Evaluación: 200 Puntos	
Puntos	Calificación
200	Excelente
150	Bueno
100	Aceptable
50	Deficiente
0	Muy Deficiente

La calificación de este factor se realizará teniendo en cuenta los siguientes criterios y el puntaje asignado a cada criterio:

- a. **Disponibilidad de sistemas de transmisión de datos.** Se verificará si la Curaduría Urbana cuenta con una adecuada Conectividad Interna a través de equipos conectados a una Red de Área local que les permita acceder a todos los servicios que están instalados en su entidad mediante la administración de la red sin realizar conexiones adicionales; servicios de correo electrónico institucional; acceso a internet

dentro de un ambiente administrado dentro de las políticas de la entidad. Así mismo, se tendrá en cuenta el número de equipos en red que dispongan, el número de empleados que cuenten de correo electrónico institucional y el número de empleados que cuenten con internet provisto por la Curaduría Urbana.

Éste criterio otorgará un máximo de 20 Puntos.

- b. Entrega de Información a las entidades municipales o distritales de planeación.**  
En relación con este criterio se tendrán en cuenta los aspectos que se desarrollan en la tabla N° 8.

**Tabla N° 8**  
Aspectos relevantes a en el criterio al que hace referencia el literal "b." del tercer factor de calificación.

Aspectos relevantes a en el criterio al que hace referencia el literal "b." del tercer factor de calificación.														
N°	Características del Archivo que evidencie el histórico del proceso a lo largo de su vida.	Fecha de entrega de la información											Máximo de Puntos	
		Oct-15	Nov-15	Dic-15	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16		Sep-16
1	Entrega de todos los elementos Requeridos en cada licencia, tales como documentos, planos, memorias de cálculo, plano georreferenciado, o lo correspondiente a cada una de las actuaciones.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Máximo de Puntos
2	Documentación organizada en orden cronológico	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	Documentación debidamente foliada	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	Entrega del archivo dentro del término establecido.	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Puntos		15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	180

El puntaje total otorgado al tercer factor de Calificación será el resultado de la sumatoria del número de punto obtenidos en el criterio "a." y "b." de dicho factor.

- 4. Cumplimiento oportuno de las obligaciones del Curador Urbano frente a la Administración Municipal.** Se calificará el cumplimiento oportuno de las obligaciones del Curador Urbano frente a la Administración Municipal. Éste factor otorgará hasta un máximo de cien (100) puntos en los términos fijados en la tabla N° 9 de esta resolución.

**Tabla N° 9**  
Puntaje máximo del cuarto factor de calificación

Puntaje máximo del cuarto factor de calificación: 100 Puntos	
Puntos	Calificación
100	Excelente
75	Bueno
50	Aceptable
25	Deficiente
0	Muy Deficiente

La puntuación se realizara en base al número de requerimientos contestados de forma eficaz y oportuna a la Administración Municipal.

**Parágrafo primero.** La calificación de la evaluación anual del servicio será la suma de los puntos obtenidos para cada factor.

PROCESO: <b>DIRECCIONAMIENTO Y PROYECCIÓN MUNICIPAL</b>		No. Consecutivo <b>16</b>
Subproceso: Despacho Secretaría / Subsecretaria	Serie/Subserie: RESOLUCIONES / Acto administrativo de Resolución	
Código Subproceso: 1200	Código Serie/Subserie (TRD) : 1200-244	

**Parágrafo segundo.** La calificación máxima para la evaluación anual no podrá superar los 800 puntos.

**Artículo tercero.** El acto administrativo que contiene los resultados de la evaluación anual será notificado al Curador Urbano evaluado, conforme a lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Contra éste acto procederá únicamente el recurso de reposición en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE



**JUAN MANUEL GÓMEZ PADILLA**  
Secretario de Planeación del Municipio de Bucaramanga.

Proyectó: Arquitecta Contratista - Gina Paola Camargo Parrado. *Gina Camargo*  
Abogado Contratista - Nicolás Augusto Salazar Tovar. *Nicolas Salazar*