



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**

INFORME DE GESTIÓN SECRETARIA ADMINISTRATIVA

01 de Enero al 31 de marzo de 2020

Contenido

1.	DIMENSIÓN TALENTO HUMANO	3
1.1.	Política de gestión estratégica del talento humano	3
a.	Plan institucional de formación y capacitación (Anual)	3
b.	Programa de inducción para los nuevos trabajadores vinculados a la entidad y Reinducción en respuesta a cambios organizacionales, técnicos o normativos	3
c.	Manual de Funciones y competencias laborales (planta de personal, plan estratégico de recursos humanos, previsión de recursos humanos).....	3
d.	Sistema de evaluación del desempeño	5
e.	Implementación de la ley 2013 de 2019.	5
f.	Programa de bienestar (Anual).	5
g.	Acciones para Enfrentar Emergencia Social (teletrabajo, horario flexible, entre otros). .	5
h.	Sistema de seguridad y salud en el trabajo.	6
1.2.	Política de integridad	9
a.	Código de integridad. (Socialización)	9
2.	DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN.....	9
2.1.	Política de planeación institucional	9
a.	Seguimiento de planes, programas y proyectos.	9
2.2.	Política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto publico	10
a.	Ejecución presupuestal	10
b.	Eficiencia en la contratación.....	11
3.	DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	13
3.1.	Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.....	13
a.	Gestión de la Calidad	13
b.	Gestión en el manejo de recursos de bienes y servicios.	13
3.2.	Política de servicio al ciudadano	17
a.	Gestión del servicio a la ciudadanía	17
b.	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 1 Trimestre de 2020	19
c.	Evaluación General Total del Nivel del Servicio de la Alcaldía de Bucaramanga	20
4.	DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	20
4.1.	Política de Gestión Documental	20
a.	Plan de gestión documental y PINAR.....	20
5.	DIMENSIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.	21
5.1.	Política de Gestión del Conocimiento y la innovación.	21

INFORME DE GESTIÓN DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Se estructura este informe de gestión en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que crea una referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

El presente es el informe de la Administración del ingeniero Juan Carlos Cárdenas, donde “Gobernar es Hacer”, presentado por el nuevo Secretario Administrativo del municipio, doctor César Augusto Castellanos Gómez, de la gestión realizada durante el primer trimestre del año 2020, aclarando que en los meses de enero y febrero estuvo al frente del despacho la doctora Isabel Cristina Rincón Rodríguez.

La administración municipal ha realizado ingentes esfuerzos para minimizar el impacto de la emergencia en salud que vive nuestra sociedad, realizando funciones de Trabajo en Casa que garanticen el normal desempeño de las funciones y a su vez preserven la salud de nuestros funcionarios.

1. DIMENSIÓN TALENTO HUMANO

1.1. Política de gestión estratégica del talento humano

a. Plan institucional de formación y capacitación (Anual)

Se inició la socialización y construcción del Plan Institucional de Capacitación, de manera participativa, donde se invitó al personal directivo, servidores públicos en general y organizaciones sindicales a identificar las principales necesidades de capacitación. Dicho plan se encuentra en proceso de construcción.

b. Programa de inducción para los nuevos trabajadores vinculados a la entidad y Reinducción en respuesta a cambios organizacionales, técnicos o normativos

- **Inducción general a los servidores públicos.**

Se desarrolló el programa de Inducción para Nuevos Servidores Públicos, durante una jornada desarrollada el día 28 de enero de 2020, en el salón de Consejo de Gobierno, que contó con la participación de 15 funcionarios nuevos, en este ítem se tienen en cuenta diferentes temáticas como el Plan Institucional de Capacitación, Ética y Transparencia Pública, Gestión Documental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión de Control y Calidad, Evaluación de Desempeño Laboral, Plan de Desarrollo, TIC, Política de Administración del Riesgo, Atención a la Ciudadanía y Plataforma Moodle necesarios como principios básicos de la administración.

c. Manual de Funciones y competencias laborales (planta de personal, plan estratégico de recursos humanos, previsión de recursos humanos).

- **Manual de funciones**

Mediante Decreto No. 025 del 20 de enero de 2020, se modificó el Manual de Funciones y se incorporaron las competencias comportamentales establecidas en el Decreto 815 de 2018; adicional a ello, se ampliaron perfiles para algunos cargos de nivel directivo: Secretario de Hacienda, Infraestructura; subsecretarios de Hacienda, infraestructura y planeación.

- **Concurso de Méritos**

Desde el año 2018, se adelanta por parte de la Comisión Nacional del Servicio Civil concurso de méritos para proveer 248 empleos en vacancia definitiva. Este concurso tuvo un costo de 833 millones de pesos, que fueron cancelados en su totalidad por el gobierno anterior. A la fecha de corte de este informe ya se cuenta con las respectivas listas de elegibles, pero dada la actual emergencia sanitaria por el virus Covid-19, este proceso se encuentra suspendido.

- **Comisión de personal**

Se realizó la conformación de la Comisión de Personal mediante Resolución No. 046 del 21 de febrero de 2020, para un período de dos años (2020-2021) integrada por dos representantes de los empleados elegidos por votación directa y dos representantes del nominador; esta comisión tiene como función principal la vigilancia en la aplicación del Sistema de Carrera Administrativa, conforme lo establece la Ley 909 de 2004, artículo 16.

- **Acuerdos sindicales**

Se recibieron dos pliego de peticiones por parte de los Sindicatos de trabajadores oficiales SINTRAMUNICIPIO y SINTRAOBRAS. Atendiendo lo establecido en el código Sustantivo del Trabajo se realizó la etapa de negociación de arreglo directo con el Sindicato SINTRAMUNICIPIO y se finalizó dicha etapa llegando a acuerdo con una Convención Colectiva de Trabajo, para un período de 4 años.

Así mismo y por primera vez se inició la etapa de negociación con el Sindicato SINTRAOBRAS, aclarando que es la primera vez que dicha organización sindical presenta un pliego de negociación diferente al de SINTRAMUNICIPIO. El Sindicato posteriormente manifestó por escrito su intención de retirar el pliego de peticiones, razón por la cual se finalizó la negociación sindical.

- **Planta de Personal**

La planta de empleos está aprobada mediante Decreto No. 065 del 8 de mayo de 2018, se encuentra distribuida por niveles, como lo establece el Decreto Nacional 785 de 2005, a saber, nivel Directivo, Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial. Su conformación es la siguiente:

NIVEL DEL CARGO	NATURALEZA DEL EMPEO		TOTAL EMPLEOS
	LIBRE NOMBRAM. Y REMOCIÓN	CARRERA ADMINISTRATIVA	
Directivo	25	0	25
Asesor	21	2	23
Profesional	25	129	154
Técnico	8	50	58
Asistencial	7	121	128
TOTAL	86	302	388

Adicional a ello, la Administración cuenta con 29 trabajadores Oficiales.

En cumplimiento de las disposiciones legales, se efectuó la conformación del gabinete Municipal; se realizó el trámite de vinculación (Nombramiento y posesión) de 26 personas, en distintos empleos de Libre Nombramiento y Remoción. De igual manera se realizó la prórroga hasta la expedición de las Listas de elegibles como resultado del Concurso de Méritos, para 10 servidores públicos, así como la prórroga de vinculación de 4 servidores públicos nombrados en provisionalidad.

d. Sistema de evaluación del desempeño

Se adoptó el Sistema Tipo de evaluación del Desempeño, según Resolución No. 052 del 21 de febrero de 2020; este sistema aplica para personal de Carrera Administrativa y personal vinculado en provisionalidad, se excluyó al personal de Libre Nombramiento y remoción.

En relación con el personal de Carrera Administrativa, asciende a 121 personas, de las cuales se tiene el siguiente consolidado:

TOTAL, EVALUACIONES POR REALIZAR		121
Evaluaciones realizadas en el sistema y entregadas en subsecretaría administrativa		101
Evaluaciones realizadas en el sistema, pero pendientes por entregar en subsecretaría administrativa		20

De las evaluaciones recibidas, se observa que el promedio de calificación definitiva vigencia 2019 – 2020 por cargos es el siguiente:

PROMEDIO DE CALIFICACION DEFINITIVA POR CARGO	
Profesionales especializado	93,45%
Profesionales universitario	92,06%
Asesores	93,43%
Líderes de programas y proyectos	94,24%
Comisarios de familia	94,24%
Inspectores de policía	89,88%
Técnicos	91,48%
Auxiliares administrativos	91,42%

e. Implementación de la ley 2013 de 2019.

Se implementó el diligenciamiento y reporte de la información de la declaración de bienes y rentas, registro de conflicto de interés y declaración del impuesto sobre la renta y complementarios, para el personal Directivo, atendiendo lo establecido en la Ley 2013 del 30 de diciembre de 2019.

f. Programa de bienestar (Anual).

En el 2020, se está desarrollando el programa de bienestar para la vigencia que busca mejorar las condiciones de bienestar para todos los funcionarios a fin de que puedan desempeñar sus funciones en el mejor ambiente, teniendo en cuenta la integralidad de la persona.

g. Acciones para Enfrentar Emergencia Social (teletrabajo, horario flexible, entre otros).

- Mediante Resolución 0071 del 16 de marzo de 2020 implementó el teletrabajo como modalidad de prestación de servicio para los servidores públicos que realicen labores intelectuales.
- Mediante Circular 003 de 2020, se ordenó cerrar temporalmente en la atención al público del centro atención municipal especializado - CAME, con ocasión de la declaratoria nacional, departamental y municipal de la emergencia sanitaria.
- Con el fin de no interrumpir la atención total del servicio se habilitó la línea telefónica 6337000 y el correo electrónico contactenos@bucaramanga.gov.co como mecanismo sustituto de atención y asesoría a la ciudadanía, Además se habilitó la ventanilla única para la recepción documental.

- Mediante Decreto 0085 del 17 de marzo de 2020 se modificó la Resolución 0071 de 2020, con el fin de ampliar el ámbito de aplicación del teletrabajo sin reducirlo a servidores públicos que realicen labores intelectuales.
- Se reglamento de manera obligatoria el teletrabajo desde casa para los servidores públicos mayores de 60 años y a servidores públicos que presentaran síntomas respiratorios obligatoriamente tendrían que acogerse a la modalidad de teletrabajo desde casa.
- Modificación temporalmente del horario de trabajo de la alcaldía de Bucaramanga en jornada continua que inicia desde las 6:00 am hasta las 2:00 pm.
- Se profirió el Decreto 0101 del 25 de marzo de 2020 por medio del cual se sustituyó la expresión "teletrabajo" y "teletrabajador" por trabajo en casa y trabajador en casa.
- La Secretaria Administrativa emitió la Circular 011 de 2020 por medio de la cual se informó que a partir del 24 de marzo de 2020 solo se permitía el ingreso a las instalaciones de la alcaldía de los servidores públicos y contratistas que fueran requeridos por cada jefe inmediato o supervisor, en dicha circular, se indicó adicionalmente al personal contratista de la alcaldía de Bucaramanga que no se suspenderían los contratos de prestación de servicios, ni se terminarían anticipadamente, sino que se garantizaría continuidad de los contratos para garantizar los ingresos de los contratistas por el término del contrato durante la emergencia sanitaria.
- Se ha garantizado el suministro de jabón líquido y papel en los baños de la alcaldía, así como el suministro de guantes y tapabocas de los funcionarios y contratistas que permanecen en la alcaldía o en labores de campo.

h. Sistema de seguridad y salud en el trabajo.

El sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo consiste en realizar el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, **basado en la mejora continua**, con el fin de anticipar, reconocer, evaluar y controlar todos los riesgos que puedan afectar a la **seguridad y la salud en el trabajo**.

- **Actualización de Documentos en cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 y Resolución 312 de 2019**

La administradora de Riesgos Laborales POSITIVA aplicó la evaluación al SGSST el 31 de Diciembre de 2019, arrojando un porcentaje de cumplimiento de 100% correspondiente a la implementación del SGSST de la vigencia de 2019, de acuerdo con esto se elaboró y aprobó por parte del señor Alcalde el Plan de Trabajo Anual para la vigencia 2020 y actualización de la siguiente documentación:

- Se actualizaron las Políticas del SGSST
- Se actualizó el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial vigencia 2020
- Se elaboró el Instructivo de cargue y descargue del carrotanque
- Se elaboró el Programa de Vigilancia Epidemiológica para la prevención de Desórdenes Musculo esqueléticos.

- **Aplicación encuestas de perfil sociodemográfico**

Se aplicaron las Encuesta de perfil sociodemográfico hasta el 19 de marzo de 2020, tiempo en el cual inició el aislamiento preventivo.

- **Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo**

En cumplimiento de la resolución 2013 de 1986, el COPASST se reúne mensualmente y está dividido en tres subcomités para abastecer la demanda de actividades a su cargo.

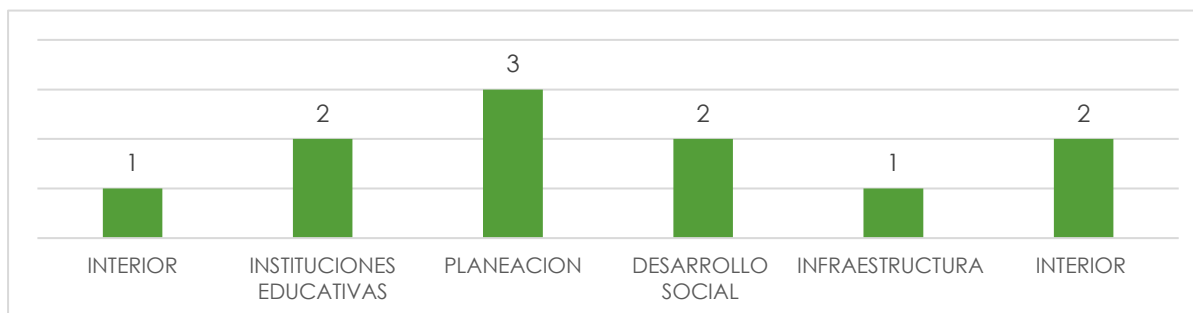
INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO	SEGUIMIENTO INSPECCIONES DE SEGURIDAD	ACOMPAÑAMIENTO ACTIVIDADES DE P Y P
Javier Ballesteros Pinzón Senaida Téllez Duarte Magda Yolima Peña Yeison Iván Barón Reatiga Lidia Romero Parra	Néstor Alberto Ballesteros M. Jaime Pinto Porras Nancy Sofía Torres Barrera Denilson Alberto Pérez Fabiola Figueredo Hurtado Valentina Ordoñez Sarmiento	Ana Yasmin Pardo Solano Claudia Juliana Hernández Rosangela Cote Sánchez Lucila Pico Pineda Juan Manuel Gómez Padilla

Dentro de las actividades realizadas por parte del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo se encuentran:

- Investigaciones de accidentes laborales
- Seguimiento a Inspecciones de seguridad y puestos de trabajo
- Acompañamiento a actividades de promoción y prevención de la salud

• **Investigación de accidentes de trabajo**

Se realizó la investigación de Nueve (9) accidentes de trabajo, de funcionarios de las siguientes dependencias



• **Capacitaciones**

Desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo se han dictado 20 capacitaciones con el fin de prevenir incidentes, accidentes y enfermedades laborales, en las diferentes temáticas:

- Pausas activas e Higiene Postural
- Inducción SGSST - PESV
- Inducción Labores de Limpieza y Desinfección
- Encuesta perfil Sociodemográfico
- Tips para Manejo de Estrés
- Toma de Glucometrías
- Seguridad Vial
- Prevención del COVID
- Lecciones aprendidas (caídas a nivel - caída de objetos)
- Pausas activas
- Masaje de Cuello y Espalda
- Campaña Prevención del COVID -19
- Inducción SGSST - Unión Temporal Aseo Colombia 2

- Protocolos y PYP empresas contratistas

- **Medicina preventiva y del trabajo**

La medicina preventiva y de trabajo tiene como finalidad la promoción, prevención de la salud frente a los factores de riesgo laborales, y también recomienda lugares óptimos de trabajo de acuerdo a las condiciones psico-fisiológicas del empleado con el fin de que este pueda desarrollar sus actividades sin dificultad, razón por la cual se han desarrollado las siguientes actividades:

- **Atenciones** médicas por AME
- Actividades de Valoración Nutricional - Toma de Glucometrías

- **Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles**

Durante el primer trimestre del año 2020, se realizó la actualización del Matriz de Identificación de Peligros, valoración de riesgos y determinación de controles por Cargos, atendiendo la recomendación de la auditoría realizada en el 2018, donde se prioriza el Riesgo Biológico por COVID-19.

- **Seguimiento casos de riesgo psicosocial**

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo, razón por la cual y en cumplimiento de la Resolución 2646 de 2008 y Resolución 2404 de 2019, se realiza seguimiento por parte del Psicólogo Especialista en Salud Ocupacional Carlos Alberto Bermúdez a 49 funcionarios.

- **Inspecciones de seguridad**

La importancia de las inspecciones de seguridad radica en el hecho de que permiten la identificación y análisis de aquellas situaciones y actos anómalos que pueden alterar el normal funcionamiento de la actividad de la organización, ya sea por interrupciones en sus procesos, porque los bienes materiales se vean deteriorados, por provocar daños a la salud de los trabajadores o incluso porque puedan generar impactos negativos en el medio ambiente, durante el primer trimestre se realizaron las inspecciones de Seguridad a:

- Centro de Atención a Víctimas
- Casa de Justicia del Norte
- Comisaría Oriente
- Inspección Permanente
- Plazas de Mercado (Oficina ubicada en el IMEBÚ)
- CAME Fase II
- Revisión de Sillas ergonómicas
- Archivo Solery
- SISBEN
- Secretaría de educación – Oficina de historias Laborales

- Zoonosis y Programa de aguas
- Comisaría la Joya
- Inspección a Extintores
- Rampa de Acceso por parqueadero al CAM FASE II

• OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Como lo establece el Decreto 1072 de 2015, la Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene otras funciones dentro de las cuales se encuentran:

- Inspección a Sillas ergonómicas del CAM FASE I y CAM FASE II
- Elaboración y aprobación del Plan de Trabajo Anual y los cronogramas de capacitación para brigada de emergencias, COPASST y Comité de Convivencia Laboral.
- Seguimiento a Contratistas y verificación de pagos de Seguridad Social
- Afiliaciones de las contratistas de Prestación de Servicios a la Administradora de Riesgos Laborales
- Verificación de la afiliación a Riesgos Laborales de los Ediles del Municipio y envío del informe a la Secretaría de Desarrollo Social.
- Capacitación a Ediles sobre Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Capacitación en SGSST a trabajadores de la empresa de Aseo Eminser y la Unión Temporal Aseo Colombia 2.
- Capacitación en SGSST a trabajadores de la empresa de vigilancia DELTHAC 1 SEGURIDAD.
- Se realizó la verificación y validación de información de los Registros de la revisión preoperacional de los vehículos del Municipio.

1.2. Política de integridad

a. Código de integridad. (Socialización)

El Código de Integridad es el principal instrumento técnico de la Política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que se adoptó mediante Decreto 0152 de 2018.

El código está compuesto por los siguientes valores: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia y se espera realizar su divulgación virtual entre todos los funcionarios y contratistas durante el segundo trimestre del año.

2. DIMENSION DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

2.1. Política de planeación institucional

a. Seguimiento de planes, programas y proyectos.

- **Plan de desarrollo Municipal**

Dentro de las metas trazadas en el Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023 “Gobernar es Hacer”, que está en proceso de formulación, proyectado para finalizar en el mes de junio, la Secretaría Administrativa ha planteado nuevas estrategias para atención al ciudadano que contemplan mejoramiento del servicio, alternativas de atención a personas con discapacidad y servicios en todo momento y lugar.

De la misma forma se proyecta la implementación de un Sistema de Energías Renovables que disminuye los gastos de funcionamiento de la Administración, siendo amigable con el medio ambiente y el fortalecimiento de otros procesos como gestión documental, modernización de la planta de personal mediante el rediseño de procesos y bienestar institucional, entre otros.

- **Proyecto OCUPADOOR**

Para el mes de febrero a través de la Oficina Asesora TIC, se diseñó un sitio web (ocupador.bucaramanga.gov.co) para realizar el proceso de selección de personal acorde con las necesidades de la Administración, que se encuentra con alta oferta de hojas de vida, pero que se detuvo en el proceso de contratación de personal de Psicología necesario para la depuración de perfiles y entrevistas de candidatos, por efectos de la pandemia.

2.2. Política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto publico

a. Ejecución presupuestal

Gastos de funcionamiento- Ejecución presupuestal del 01 de enero al 31 de marzo de 2020.

R.	DESCRIPCIÓN RUBRO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	PRESUPUESTO EJECUTADO (Compromisos Acumulados)	PRESUPUESTO DISPONIBLE (Compromisos Acumulados)	% EJE.
2	GASTOS	\$209.910.863.571	\$ 43.408.337.277	\$166.502.526.294	21%
21	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 135.286.736.709	\$ 35.584.794.804	\$ 99.701.941.905	26%
211	GASTOS DE PERSONAL	\$ 44.084.876.458	\$ 13.347.733.444	\$ 30.737.143.014	30%
2110	SERVICIOS PERSONALES ASOCIADOS A LA NOMINA	\$ 26.537.254.929	\$ 4.789.804.305	\$ 21.747.450.624	18%
2111	SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	\$ 9.300.000.000	\$ 6.365.833.329	\$ 2.934.166.671	68%
2112	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA DEL SECTOR PRIVADO	\$ 3.387.721.219	\$ 1.566.719.104	\$ 1.821.002.115	46%
2113	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA SECTOR PUBLICO	\$ 2.518.848.484	\$ 331.948.006	\$ 2.186.900.478	13%
2114	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA APORTES PARAFISCALES	\$ 2.341.051.826	\$ 293.428.700	\$ 2.047.623.126	13%
212	GASTOS GENERALES	\$ 16.940.200.000	\$ 7.333.850.101	\$ 9.606.349.899	43%
2120	ADQUISICION DE BIENES	\$ 1.046.000.000	\$ 325.866.371	\$ 720.133.629	31%
2121	ADQUISICION DE SERVICIOS	\$ 15.505.200.000	\$ 7.001.623.776	\$ 8.503.576.224	45%
2121056	SERVICIOS PUBLICOS	\$ 3.775.200.000	\$ 976.466.468	\$ 2.798.733.532	26%
2122	IMPUESTOS Y MULTAS	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
2123	GASTOS DE BIENESTAR SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL	\$ 159.000.000	\$ 0	\$ 159.000.000	0%
2124	OTROS GASTOS GENERALES	\$ 230.000.000	\$ 6.359.954	\$ 223.640.046	3%
213	TRANSFERENCIAS	\$ 73.921.660.251	\$ 14.903.211.260	\$ 59.018.448.992	20%
2130	TRANSFERENCIAS AL SECTOR PUBLICO	\$ 32.710.771.151	\$ 8.947.182.775	\$ 23.763.588.377	27%
2131	TRANSFERENCIAS POR CONVENIOS CON EL SECTOR PRIVADO	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
2132	TRANSFERENCIAS DE PREVISION Y SEGURIDAD SOCIAL	\$ 28.080.000.000	\$ 5.942.657.485	\$ 22.137.342.515	21%
2133	OTRAS TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
2134	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 12.807.211.600	\$ 13.371.000	\$ 12.793.840.600	0%

2135	A OTRAS ENTIDADES	\$ 323.677.500	\$ 0	\$ 323.677.500	0%
214	PAGO DEFICIT DE FUNCIONAMIENTO	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
2141	CAUSADO CON POSTERIORIDAD AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
215	OTROS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 340.000.000	\$ 0	\$ 340.000.000	0%
2151	OTROS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 340.000.000	\$ 0	\$ 340.000.000	0%
21611	TRANSFERENCIAS	\$ 0	\$ 0	\$ 0	

Presupuesto suministrado por Secretaria de Hacienda el 13 de abril de 2020

Gastos de inversión- Ejecución presupuestal a 31 de marzo de 2020.

El presupuesto de inversión es para ejecutarlo en el primer semestre del año, antes de que se apruebe el nuevo Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023, y para la actual vigencia solo se había asignado recursos por \$ 480.000.000 y donde \$430.000.000 son para el plan de capacitaciones y bienestar de los funcionarios de la administración, que a la fecha se está recopilando las necesidades para la elaboración de dichos planes y \$ 50.000.00 era presupuestados para el mejoramiento del sistema de gestión y calidad, pero se realizó un traslado para la Secretaria de Planeación por necesidades establecidas, por eso en el siguiente cuadro se evidencia de la siguiente forma:

RUBRO	DESCRIPCION RUBRO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	PRESUPUESTO EJECUTADO	PRESUPUESTO DISPONIBLE	% E.
GOBIERNO LEGAL Y EFECTIVO FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL NUEVO MODELO DE ATENCION A LA CIUDADANIA					
22102891	APOYO A LA GESTION INSTITUCIONAL	0	0	0	0
22103021	MEJORAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LAS DEPENDENCIA DE LA ADMINISTRACION	0	0	0	0
ADMINISTRACION ARTICULADA Y COHERENTE PROCESOS INTEGRALES DE EVALUACION INSTITUCIONAL Y REORGANIZACION ADMINISTRATIVA- APOYO A LA GESTION INSTITUCIONAL					
	GESTION DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO	0	0	0	0
22105261	CAPACITACION BIENESTAR SOCIAL ESTIMULOS E INCENTIVOS A SE	\$ 430.000.000	\$ 0	\$ 0	0
22105271	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y M.	0	0	0	0
TOTAL		\$ 430.000.000	0	0	0

Presupuesto suministrado por Secretaria de Hacienda el 13 de marzo de 2020.

b. Eficiencia en la contratación.

La Secretaría Administrativa, tiene como objetivo administrar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de la Administración Municipal en cuanto a servicios de apoyo y suministro a las diferentes Secretarías, dependencias /oficinas, de los elementos de trabajo necesarios e insumos que se requieran para el cabal cumplimiento de sus obligaciones y los trámites propios para el normal funcionamiento de cada una de ellas; por lo anterior se suscribieron una serie de contratos esencial para continuar con el funcionamiento de la administración sin interrupción del servicio, en los que se destacan los siguientes procesos:

- El proceso No. 80 de 2020, correspondientes a la **“PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA CON ARMA, SIN ARMA, MEDIOS TECNOLÓGICOS Y MEDIO CANINO PARA LA PROTECCIÓN DE Las PERSONAS Y CON EL FIN DE SALVAGUARDAR LOS BIENES**

MUEBLES E INMUEBLES QUE SE ENCUENTRAN BAJO LA TENENCIA, POSESIÓN...", suscrito con la empresa DELTHAC 1 SEGURIDAD LTDA por valor de \$3.811.405.150.

- El proceso No. 79 de 2020, correspondientes a la **"PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ASEO Y CAFETERÍA EN LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, JUNTO CON EL SUMINISTRO DE INSUMOS Y ELEMENTOS Y LA MAQUINARIA RESPECTIVA DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS."**, suscrito con la UNION TEMPORAL ASEO COLOMBIA 2 por valor de \$ 673.533.425,85, este proceso se realizó con una orden de comprar por acuerdo marco.

A continuación, se refleja la cantidad contratos de modalidades diferentes a los contratos de prestación de servicios realizados para el funcionamiento de la administración

FUENTE DE RECURSOS	MODALIDAD DE SELECCION	2019	2020	VALOR
		(ENERO A MARZO)	(ENERO A MARZO)	
FUNCIONAMIENTO	Contratación directa (ley 1150 de 2007)	6	1	\$ 335.000.000
	Contratación mínima cuantía	2	2	\$ 128.515.610
	Orden de compra expedida por Colombia compra eficiente	23	22	\$ 921.733.996
	Selección abreviada - menor cuantía	0		
	Licitación pública	0	1	\$ 3.811.405.150
	Selección abreviada - subasta inversa	1	0	
	Convenio interadministrativo	0	0	
INVERSIÓN	Contratación directa (ley 1150 de 2007)	0	0	
	Contratación mínima cuantía	0	0	
	Selección abreviada - menor cuantía	0	0	
	Orden de compra expedida por Colombia compra eficiente	1	0	
TOTAL		33	26	\$ 5.196.654.756

Otra gestión importante para resaltar es el proceso de "ADQUISICIÓN DE LAS PÓLIZAS QUE CONFORMAN EL PROGRAMA DE SEGUROS DESTINADO A PROTEGER LOS BIENES E INTERESES PATRIMONIALES Y AQUELLOS POR LOS QUE SEA O LLEGARE A SER LEGALMENTE RESPONSABLE O SOBRE AQUELLOS EN LOS QUE TENGA INTERÉS ASEGURADO EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA". por valor de \$2.335.802.498, adjudicado el 11 de marzo de 2020, pero el cual no se relaciona en la tabla anterior ya que la suscripción del contrato se realizó el 01 de abril de 2020.

Por otro lado, la Secretaria Administrativa como ordenadora del gasto, realizó el proceso de contratación de 257 personas de los rubros de funcionamiento destinados para los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión por valor de \$ **6.347.050.000**, en comparación a la contratación del mismo periodo de la vigencia anterior, como se representa a continuación.

DEPENDENCIA	2019		2020	
	CONTRATOS	VALOR TOTAL	CONTRATOS	VALOR TOTAL
Defensoría del Espacio Publico	36	\$ 840.296.666,62	25	\$ 546.650.000
Despacho Alcalde	12	\$ 555.027.866,67	6	\$ 206.000.000
Secretaria Administrativa	178	\$4.708.199.988,69	110	\$3.118.700.000,00
Secretaria de Desarrollo Social	1	\$ 17.000.000,00		
Secretaria de Hacienda Municipal	89	\$2.310.856.661,00	73	\$ 1.437.300.000
Secretaria de Infraestructura	4	\$ 91.000.000,00		
Secretaria de Planeación	1	\$ 1.800.000,00	8	\$ 162.200.000
Secretaria de Salud Y Ambiente	17	\$ 491.023.334,00	15	\$ 235.800.000
Secretaria del Interior	2	\$ 5.450.000,00	3	\$ 32.400.000

Secretaría jurídica	16	\$ 593.319.999,96	17	\$ 608.000.000
Total	356	\$9.613.974.516,94	257	\$ 6.347.050.000

Es necesario aclarar que la diferencia de cantidades y valores obedecer a el tiempo de contratación del personal de prestación de servicios

3. DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO

3.1. Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

a. Gestión de la Calidad

El período de análisis presenta indicadores de procesos que han alcanzado su pleno desarrollo y algunos que se encuentran en su fase de ejecución; en la siguiente tabla se muestra las actividades realizadas para el mejoramiento continuo de la administración y su porcentaje de cumplimiento.

ACTIVIDAD	%
Lectura y análisis de toda la documentación (Manuales, Caracterización, Políticas, Procedimientos, Instructivos, Protocolos, Guía, Programas y Formatos) de los 25 Procesos del SIGC - Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, equivalente a 3000 Documentos.	100%
Capacitación de las siguientes herramientas institucionales: nubebucaramanga.gov.co; PQRD, Correo Institucional	100%
Acompañamiento a la Secretaría del Interior en el montaje e Implementación de los procedimientos e indicadores de Convivencia y Seguridad ciudadana específicamente a "Inspecciones Permanentes"	90%
Acompañamiento a la Oficina de TICs en el Planeamiento del proyecto de Cero Papel	100%
Depuración de la nube eliminando documentos Obsoletos y desactualizados, ajustando los que lo requerían y actualizando documentos.	95%
Revisión, Ajustes y monitoreo los Indicadores de gestión para cada uno de los procesos de la Alcaldía	50%
Atención a todos los requerimientos y solicitudes sobre las mejoras documentales de cada uno de los procesos de la Alcaldía de Bucaramanga.	100%
Realización de capacitación 45 Personas entre 21 Ene y el 31 de Marzo	100%

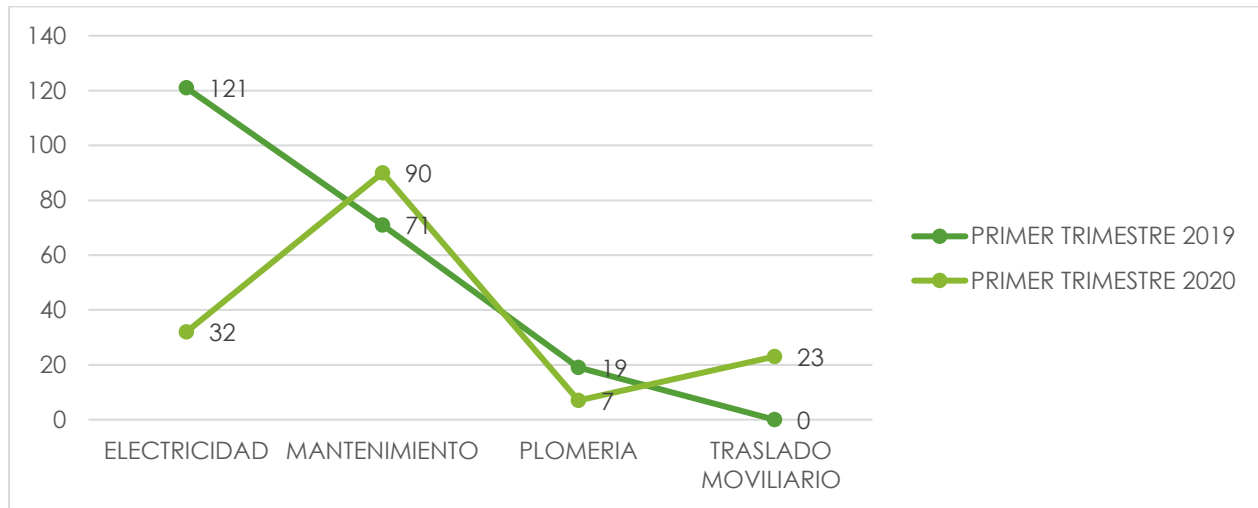
b. Gestión en el manejo de recursos de bienes y servicios.

La Secretaría Administrativa desde la subsecretaría de bienes y servicios se encarga de suministrar los insumos necesarios, el correspondiente mantenimiento a las instalaciones físicas destinadas para el funcionamiento y pertenecientes al municipio de Bucaramanga y el pago de los servicios públicos que el municipio sea responsable; estas actividades se demuestras a continuación:

- **Solicitudes de Mantenimiento**

A través de la plataforma rf.bucaramanga.gov.co, los funcionarios pueden solicitar a la Subsecretaría de Bienes y Servicios las solicitudes de mantenimiento que requieran, logrando un proceso de optimización en tiempos de respuesta.

A continuación, se relacionan las 152 órdenes solicitadas durante la vigencia 2020 a informar en comparación con la vigencia total



Un 5,9 % de los servicios solicitados a la fecha del presente informe no han sido efectivos ya que se refieren a servicios en centros externos que no están en funcionamiento, por lo que no es de vital urgencia los mantenimientos solicitados. para estos se tiene previsto la atención inmediata a partir del día en que se levante la cuarentena generada por la pandemia.

- **Administración del parque automotor**
 - **Consumo de combustible**

El parque automotor se constituye como una herramienta fundamental mediante la cual los funcionarios del municipio pueden desplazarse y atender las necesidades de los Bucaramanguenses y los compromisos adquiridos en el desarrollo de sus funciones, apoyándose en la Subsecretaría Administrativa de Bienes y Servicios quien es la encargada de la administración de dicho combustible destinado al parque automotor, maquinaria pesada y los diferentes equipos de la Administración Municipal.

Se han optado estrategias para el control en el gasto de combustible el cual consiste en no entregar un vehículo al servicio exclusivo de una dependencia, sino que estos vehículos sean compartidos con los funcionarios que requieren desplazamiento para cumplir las misiones institucionales del Municipio de Bucaramanga.

Adicional a esto, se realizan controles con el kilometraje recorrido por el automotor confrontándolo con el combustible suministrado, igualmente la implantación de controles para la pernoctación en las instalaciones del municipio, de la misma forma se realiza acompañamiento en el suministro del combustible a los vehículos de la administración.

Se puede evidenciar en los comparativos que se han reducido a cero (0) los consumos de gasolina extra para este periodo de 2020, este como una medida tomada para reducir el gasto.

TIPO	2019		2020	
	CANTIDAD	VALOR	CANTIDAD	VALOR
GASOLINA CORRIENTE	945	\$12.468.093	1280	\$12.435.401
GASOLINA EXTRA	73	\$320.450	0	\$ -
ACPM	1146	\$6.537.127	1580	\$15.013.744
TOTAL	2164	\$19.325.670	2861	\$ 27.449.145

REPUESTOS Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS Y MAQUINARIA:

Actualmente se están realizando los procesos de contratación de mantenimiento de vehículos del municipio en cumplimiento de las funciones propias de la administración

- **Servicios Públicos**

A continuación, se muestran los valores cancelados por concepto de acueducto y alcantarillado, energía eléctrica y comunicaciones telefónicas, durante el primer trimestre del año 2020, en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior.

TIPO DE SERVICIO	EMPRESA	PRIMER TRIMESTRE 2019	PRIMER TRIMESTRE 2020	% VAR.
Telefonía fija y móvil e internet	TELEBUCARAMANGA	\$146.244.943,00	\$ 219.435.348,00	33%
	AVANTEL	\$ 802.286,00	0	
	CLARO	\$ 7.428.782,38	\$ 5.138.829,48	-45%
Servicio de Energía	Electrificadora de Santander	\$437.114.043,00	\$ 537.145.430,00	19%
Acueducto y alcantarillado	Acueducto Metropolitano de Bucaramanga	\$132.501.534,00	\$ 88.701.349,00	-49%
Gas	GASORIENTE	\$ 1.326.970,00	\$ 365.420,00	-263%
TOTAL		\$725.418.558,38	\$850.786.376,48	15%

- En tabla anterior se evidencia una variación de aumento y disminución de valores cancelados de las facturas de servicios públicos que obedecen a las novedades descritas a continuación:
- Los valores cancelados a la empresa de Telebucaramanga se incrementaron en 33% debido a que en mes llegó mal facturado y que en enero se cancelaron facturas de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019., igualmente de un cambio de vigencia a otra se aumentó el ancho de banda internet para ser utilizados en la administración.
- En los valores cancelado por concepto de energía se incrementó un 19% por los servicios contratados en el teatro Santander, y en los locales de Soleris donde se encuentra gestión documental y el SISBEN.
- El gas se disminuyó consumo debido a que en el centro externo de casa de justicia ya no está los hornos de la panadería y bajo consumo en todas las facturas.
- Solicitud al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga que no se realice el cobro por concepto de aseo y alcantarillado a los parques públicos y zonas verdes, teniendo en cuenta que el agua del riego depositada por parte del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga no circula a través de ningún vertimiento al sistema de aguas residuales del Municipio. Con esta acción se logra un % de ahorro.
- La Administración Municipal canceló el servicio de nueve (9) líneas de Avantel, logrando un ahorro mensual

Cuotas Solidarias

Las cuotas solidarias de Administración son canceladas una vez el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) verifique y certifique cada uno de los Centros Comerciales de la Ciudad donde el Municipio tiene predios.

DETALLES DE INMUEBLES VALOR	PRIMER TRIMESTRE 2019	PRIMER TRIMESTRE 2020	% VAR
FEGHALI	\$ 41.334.300	\$ 41.796.300	1%
San Andresito Municipal	\$ 1.320.000	\$ 2.625.000	50%
Conjunto Residencial Plaza Mayor	\$ 2.538.000	\$ 2.538.000	0%
EDIFICIO CENTRO COMERCIAL MUTIS PLAZA	\$ 7.336.104	\$ 7.170.489	-2%
Centro Comercial San Bazar	\$ 10.959.000	\$ 10.260.000	-7%
Edificio Plaza Central	\$ 884.990	\$ 1.572.256	44%
Plaza Satélite del SUR	\$ 35.577.261	\$ 37.711.938	6%
Súper Centro Comercial Acrópolis	\$ 17.941.098	\$ 19.017.561	6%
TOTAL	\$117.890.753	\$ 122.691.544	4%

- **Almacén e inventarios**
 - **Consumo de papelería y elementos de oficina.**

Con la creación de control y políticas de austeridad, en comparación con la vigencia 2019, se logró la reducción de estos elementos evidenciado tanto en costos, como en las cantidades entregadas a las distintas Secretarías, Dependencias u oficinas de la Administración Central Municipal.

A la fecha se evidencia un ahorro en consumo de papelería en comparación con el año 2020 del 29,7% de acuerdo con lo entregado en cada secretaria y/o dependencia que hacen parte de la Administración Municipal.

DEPENDENCIAS	2019	2020	COMPARACIÓN
SECRETARIA DE HACIENDA MUNICIPAL	22,9%	26,8%	3,9%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	20,1%	19,4%	-0,6%
SECRETARIA DE PLANEACION	4,0%	5,5%	1,5%
OFICINA ASESORA DE SISTEMAS	2,9%	1,6%	-1,3%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1,1%	0,4%	-0,7%
SECRETARIA DE EDUCACION	8,3%	8,3%	0,0%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	5,1%	7,3%	2,2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1,3%	0,0%	-1,3%
DESPACHO ALCALDE	1,4%	2,6%	1,2%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3,4%	2,6%	-0,8%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	6,4%	4,4%	-2,0%
PRENSA Y COMUNICACIONES	0,9%	0,5%	-0,4%
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	6,6%	4,7%	-1,9%
SISBEN	1,5%	0,0%	-1,5%
VALORIZACION MUNICIPAL	1,8%	1,5%	-0,4%

SECRETARIA JURIDICA	3,5%	2,6%	-0,9%
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	0,1%	0,0%	-0,1%
SECRETARIA DEL INTERIOR	8,5%	11,7%	3,2%

Primer trimestre 2019	80.067.186 =
Primer trimestre 2020	56.248.451
Ahorro	23.818.735
	29,7%

○ **Inventario**

La Secretaría Administrativa desde la Subsecretaria de Bienes y Servicios en coordinación con el Almacén General e inventarios; realiza la entrega de bienes de consumo y activos fijos a cada una de las dependencias de la administración central y las diferentes instituciones educativas, en cumplimiento de los procedimientos de entrega de pedidos, incorporaciones, traslados y bajas, estas actividades se demuestran a continuación:

CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE INVENTARIOS		
ITEM	EXPEDIENTES	FOLIOS /REGISTROS
Aplicación TRD Expedientes	260	1.438 (F)
Digitar Archivo Documental Expedientes	013	2.942 (R)
Escáner de Expedientes	036	5.612 (R)
Resoluciones de baja	004	16 (F)
Bajas		984
Incorporaciones		268
Traslados		4.687
Paz y Salvos		032
Pantallazos para pago de cuentas en Tesorería		051
Comunicaciones Oficiales (Recibidas y enviadas)		019
Registros Fotográficos		334
Depuración Áreas, Sección y cargos		172.735 (R)
Grabación de Tomas Físicas		013
Grabación de Conceptos técnicos		520

Desde el pasado 11 de marzo del 2020, se envió a la Secretaría Jurídica el Proyecto de Acuerdo, sin que a la fecha tengamos respuesta al mismo:

3.2. Política de servicio al ciudadano

a. Gestión del servicio a la ciudadanía

El proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía continúa garantizando una atención con calidad y oportunidad a los habitantes del municipio de Bucaramanga, desde el Centro de Atención Municipal

Especializado – CAME, donde se atienden diferentes trámites o servicios en la administración, permitiendo una Oferta Institucional integrada como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARIA O DEPENDENCIA	SERVICIO Y/O TRAMITE
Secretaría Administrativa	<p>Ventanilla de Correspondencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción y radicación de las comunicaciones dirigidas a las diferentes dependencias de administración municipal. <p>Gestión Servicio al Ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación a la Ciudadanía sobre los servicios prestados por la administración municipal. ✓ Información Sobre los sitios donde se Realizan los diferentes trámites de la administración municipal. ✓ Recepción y Radicación de PQRSD.
Secretaría de Educación:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información General ✓ Radicación de Documentos en el sistema SAC (enlazado con el Ministerio de Educación Nacional) presentados por docentes, comunidad educativa y ciudadanía en general.
Secretaría de Hacienda	<p>Paz y Salvos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información, Expedición y Entrega de Paz y Salvos (Predial y Valorización). <p>Establecimientos Comerciales</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización de Fichas Industria y Comercio. ✓ Recepción y Trámite de Cancelaciones Industria y Comercio. ✓ Cambio de contribuyente y Traspaso Industria y Comercio. <p>Impuestos Municipales</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información Estado de Cuenta Predial Unificado. ✓ Información Estado de Cuenta Industria y Comercio ✓ Impresión Estados de Cuenta. ✓ Recepción y Grabación de Declaraciones de Impuesto de Industria y Comercio ✓ Recepción y Grabación de Retención en la Fuente de ICA ✓ Expedición Recibos de Impuesto Predial Unificado. ✓ Aplicación novedades Instituto Geográfico Agustín Codazzi <p>Atención a Pensionados</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación Pensionados del Municipio. ✓ Expedición desprendible de pago.
Secretaría de Planeación	<p>Viabilidad Uso de Suelo (Establecimientos Comerciales)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación al ciudadano para apertura de establecimientos comerciales. ✓ Radicación formularia para expedición viabilidad uso de suelo.
Secretaría Salud y Ambiente	<p>Defensoría del Usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PQRSD relacionadas con EPS y IPS. ✓ Información General sobre EPS – IPS. ✓ Información Afiliación EPS Subsidiadas. ✓ Información Afiliación Régimen Subsidiado
Dirección de Tránsito de Bucaramanga	<p>Servicio al Ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información de Consulta de Estado de Cuenta Vehículos. ✓ Información de Requisitos para Realizar Trámites de Vehículos. ✓ Información de Tarifas de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. ✓ Información para realizar trámites de licencias de conducción (inicial, cambio de documento, duplicado, refrendación, recategorización). <p>Licencias de Conducción</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información General trámite de licencias de conducción.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Emisión de la licencia de conducción (renovación, cambio, duplicado, recategorización ascendente-descendente). ✓ Inscripción al RUNT ✓ Trámite de Registro de Persona Fallecida. ✓ Trámite de Eliminación de Huella (huella bloqueada). ✓ Trámite de Reporte a Migración.
Cámara de Comercio de Bucaramanga	<p>Servicios registrales de Cámara de Comercio</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesoría especializada. ✓ Constitución de empresa. (Persona Jurídica y persona natural) ✓ Renovación de matrícula mercantil y ESALES. ✓ Expedición de certificados. ✓ Radicación de documentos.
SISBEN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información y Entrega de Registros en el Sistema ✓ Información general de estado en el sistema ✓ Solicitud de actualización de documentos
Red Nacional de Apoyo al Consumidor – SIC	<p>Orientación al ciudadano cuando sientan vulnerados sus derechos como consumidores, en el marco de la Ley 1480 de 2011 y sus decretos reglamentarios. Garantías.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Calidad, idoneidad y seguridad de bienes y servicios. ○ Telecomunicaciones. ○ Información y publicidad engañosa. ○ Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien. ○ Derecho de retracto. ○ Reversión del pago ○ Venta que utiliza métodos no tradicionales o a distancia. ○ Operaciones mediante Sistemas de Financiación. ○ Comercio electrónico. ○ Servicios postales. ○ Protección contractual. ○ Protección de datos personales. ○ Servicios funerarios. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Radiación virtual de PQRSD ante la Superintendencia Financiera, Superintendencia de Economía Solidaria, Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, Invima, Comisión de Regulación de Comunicaciones. ✓ Invitación a realizar arreglos Directos.

A raíz de las disposiciones pactadas por el Gobierno Nacional sobre la situación de pandemia mundial, se han implementado medias de atención digital mediante los sistemas establecidos y servicios virtuales ofertados, y desde el proceso se continua con la administración de las PQRs que ingresan a la administración las cuales se han aumentado en un 200% las solicitudes.

b. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 1 Trimestre de 2020

El software del proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la Alcaldía de Bucaramanga por los diferentes canales de atención. Ventanilla de correspondencia no radica las solicitudes dirigidas a la Secretaría de Educación ya que esa dependencia cuenta con un sistema enlazado con el Ministerio de Educación Nacional – MEN.

SECRETARIA ADMINISTRATIVA	2019	2020
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	23687	34690
SISTEMA PQRSD	2663	3094
Total	26350	37784

c. Evaluación General Total del Nivel del Servicio de la Alcaldía de Bucaramanga

El nivel de satisfacción es el porcentaje de agrado emocional del ciudadano en respuesta a la experiencia con los resultados del servicio y/o beneficio recibido en programa al cual pertenece.

De acuerdo con la metodología establecida para la medición del nivel de satisfacción de los servicios, programas se obtiene un nivel de satisfacción del servicio para el 2 semestre de 94,80%.

4. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1. Política de Gestión Documental

a. Plan de gestión documental y PINAR

La Gestión Documental al interior de la Entidad, continúa avanzando en el desarrollo de los procesos de modernización y actualización como lo exige la normatividad vigente.

En esta vigencia se viene trabajando con los Instrumentos Archivísticos PINAR y PGD, los cuales fueron actualizados en la vigencia 2019, adicionalmente se elaboró el “Reglamento Interno de Archivo” según el cronograma concertado con el área de Gestión de la Calidad, se realizó la actualización del normograma y procedimientos pendientes como son: Tablas de Retención Documental y envío de correspondencia.

En cuanto a las actividades relacionadas en estos documentos se vienen implementando algunos programas de la PGD y PINAR como son, la adecuación y definición de espacios, ejecución y revisión de inventarios documentales para procesos de empalme en donde el Archivo Central revisa que los documentos de los Archivos de Gestión se entregan inventariados al funcionario que ingresa según lo que se establece la ley de archivo en sus Art 15 y 16 Ley 594 de 2.000, para la Elaboración de las tablas de retención documental, Se realizó un diagnóstico que nos permitió conocer el estado del Área de Archivos de gestión en cada una de las oficinas de la Administración municipal con un total de 35.000 cajas , que corresponden 8.750 metros lineales para lo cual el archivo Central hace énfasis en la necesidad de organizar y realizar transferencias documentales primarias al archivo central de vigencias 2011-2015; a continuación, se profundizará en estas actividades.

- **Búsquedas de documentos efectivas del archivo central**

El Archivo Central dentro de sus funciones propias, en la vigencia 2020, dio cumplimiento a las solicitudes de búsquedas de documentos de usuarios internos y externos de acuerdo con los procedimientos propios de esta actividad. El Archivo Central en el primer trimestre del año 2020, dio respuesta a 121 solicitudes de Información en donde se ejecutaron las búsquedas, logrando el 100% de las solicitadas hasta el 17 de marzo dado a las condiciones presentadas por la pandemia,

- **Tablas de retención documental**

El trabajo de las Tablas de Retención Documental de acuerdo con el cronograma propuesto se cumplió, dado que estas fueron presentadas en el comité MIPG para su aprobación, y radicadas en el Consejo Departamental de Archivo para su posterior convalidación, de estas labores está pendiente el acto administrativo que define las Áreas funcionales de la Administración Municipal para definir las series documentales documento que actualmente se encuentra en revisión por parte de la Oficina Jurídica.

- **Capacitaciones**

En cuanto a los Archivos de Gestión en el año 2020, se han dado orientaciones de cómo organizar y realizar el inventario los documentos a las Secretarías que han realizado el proceso de empalme y se planteó el Cronograma de capacitaciones para la presente vigencia para todas las Secretarías y oficinas de la Administración Municipal dando cumplimiento al plan y a la Ley 594 de 2000, Acuerdo 04 de 2.019, Implementación y sensibilización del Programa de Gestión Documental (PGD), esta actividad quedo plasmada únicamente dado que por la emergencia sanitaria no se ha podido ejecutar.

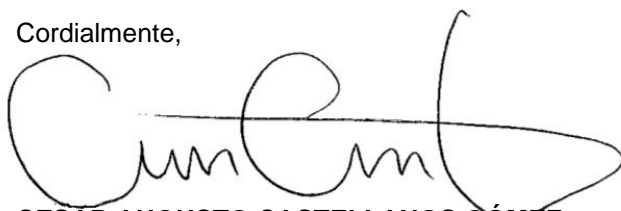
5. DIMENSIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

5.1. Política de Gestión del Conocimiento y la innovación.

Dentro de las acciones realizadas para este inciso durante el primer trimestre del año se destacan:

- Lectura y análisis del Manual de MIPG, Manual de Calidad, verificación del estado de la implementación del sistema, analizando la autoevaluación y calificación de este, para determinar el plan de acción a seguir.
- Capacitación en curso virtual de Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP – 8 Módulos y Fundamentos Generales.
- Acompañamiento y Revisión de la Matriz de Gesco a la Subsecretaria del Talento Humano sobre las actividades planificadas para determinar los ajustes en la autoevaluación.
- Orientación realizada para la capacitación Virtual del DAFP de los líderes de los procesos de acuerdo con lo establecido a los comités de MIPG.
- Modificación y adecuación de la información documentada necesaria en el SIGC según los establecido en la Matriz de GESCO

Cordialmente,



CESAR AUGUSTO CASTELLANOS GÓMEZ
Secretario Administrativo (E)

Elaboro: Carolina Toledo-CPS