

ALCALDIA DE BUCARAMANGA

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

INFORME DE GESTION 2013

El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo de la dirección administrativa en el área de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.

Las acciones de las personas siempre están basadas en sus suposiciones básicas; esto es particularmente cierto en relación con la administración de personal. Las suposiciones básicas con respecto a las personas, pueden ser, si se les puede tener confianza, si les desagrada el trabajo, si pueden ser creativas, por qué actúan como lo hacen y la forma en que deben ser tratadas, comprenden una filosofía propia de la administración de personal. Todas las decisiones sobre el personal que se tomen - la gente que se contrate, la capacitación que se les ofrece, las prestaciones que se le proporcionen - reflejan esta filosofía básica.

Por lo anterior queremos resumir el impacto de las acciones desarrolladas en la vigencia 2013 en las áreas de:

1. Inducción y re inducción
2. Evaluación del desempeño
3. Plan de incentivos
4. Medición del clima laboral
5. Bienestar social
6. Capacitación
7. Gestión de archivo

INFORME PROCESO DE INDUCCION

OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE INDUCCION

- Familiarizar a los servidores nuevos con la estructura de la entidad y con su misión, así como motivarlos para que participen en la construcción de la visión institucional, de manera que se garantice su compromiso para lograrla.

- Iniciar la integración de los Servidores al Sistema de Valores de la Entidad, crear sentido de pertenecía y comenzar a fortalecer su formación ética.
- Instruir a los servidores sobre todos los asuntos relacionados con sus dependencias, al igual que sobre sus responsabilidades individuales, sus deberes y sus derechos.
- Negociar con los Nuevos Servidores sus expectativas, redefinir y precisar con el jefe inmediato sus conocimientos y habilidades, evaluar su potencial e iniciar el acercamiento a los compañeros con miras a que se integren a los equipos de trabajo.
- Informar a los Nuevos Servidores acerca de las normas y las decisiones tendientes a prevenir y a reprimir la corrupción, así como las inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos.

BENEFICIOS DE UN PROCESO DE INDUCCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL

- Reduce el nivel de ansiedad de los recién llegados.
- Los empleados logran un aprendizaje más rápido y mejor de las funciones que deben desempeñar.
- Se hacen más productivos.
- Viven más satisfechos.
- Se disminuye la rotación de los empleados.

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN ENERO A JULIO 2013

Según lo estipulado en el procedimiento para Inducción a Servidores Públicos, este se aplica a todo servidor público de nuevo ingreso incluyendo el que se encuentra adscrito a áreas que operan fuera de la Fase I y II de la Alcaldía. Aplica para los servidores públicos de Libre Nombramiento, Provisionalidad o de Carrera Administrativa.

| CANTIDAD | FECHA CAPACITACION | INVITADOS | TIPO INVULACION | ASISTENCIA | % ASISTENCIA |
|--------------|--------------------|------------|-------------------------|------------|---------------|
| 1 | FEB-7 | 7 | SERVIDORES PUBLICOS | 6 | 85.7% |
| 2 | MARZO 13-14 | 21 | SERVIDORES PUBLICOS | 21 | 100% |
| 3 | ABRIL 22 | 2 | SERVIDORES PUBLICOS | 2 | 100% |
| 4 | JUNIO 11 Y 26 | 8 | SERVIDORES PUBLICOS | 6 | 75% |
| 5 | JULIO 29 | 2 | SERVIDORES PUBLICOS | 2 | 100% |
| 6 | JULIO 24 | 136 | PRESTACION DE SERVICIOS | 128 | 94.11% |
| 7 | AGOSTO 23 | 90 | PRESTACION SERVICIOS | 30 | 33.33% |
| 8 | AGOSTO 27 | 81 | PRESTACION SERVICIOS | 33 | 40.74% |
| 9 | NOVIEMBRE 26 | 58 | SERVIDORES PUBLICOS | 16 | 27.58% |
| 10 | NOVIEMBRE 27 Y 28 | 8 | SERVIDORES PUBLICOS | 3 | 37.5% |
| TOTAL | | 413 | | 247 | 59.80% |

La asistencia al proceso tiene una oportunidad de mejora pues en la vigencia 2013 se evidencia que el 59.80% asistió a la convocatoria de las 10 jornadas realizadas.

INFORME EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

OBJETIVO GENERAL

Cumplir a cabalidad con el marco normativo que regula la evaluación del desempeño y usar el sistema tipo como herramienta de mejoramiento de la gestión de la Administración Municipal.

ACTIVIDADES

1. **Ajuste del Procedimiento identificado con el código: P-GAT-8100-170-002².
Modificación formato de seguimiento "SISTEMA TIPO" Identificado con el código F-GAT-8100-238,37-034**

En esta actividad se modificó el formato de seguimiento "SISTEMA TIPO" donde con la mejora documental se logró incorporar una nueva casilla: "Número de Compromisos", en la primera fase de la Evaluación del Desempeño (Concertación de Compromisos) quedando como evidencia la **SOLICITUD ACCION DE MEJORA DOCUMENTAL D-MC-100-238,37-003**.

2. **Programación y evaluación del personal de la Subsecretaría Administrativa.**

Al personal de la Subsecretaría Administrativa se les envió un correo electrónico donde se les recordó acerca de la realización de la evaluación del desempeño definitiva y concertación de compromisos estableciendo fechas definitivas. Así mismo se evidencia copia de uno de los correos enviado a uno de los funcionarios de carrera administrativa y adjunto a esto en la Carpeta: Evaluación del desempeño 2013, se puede encontrar la evidencia de la entrega de la evaluación definitiva 2012 a la Subsecretaría Administrativa.

3. **Seguimiento al procedimiento de evaluación del desempeño labora de los servidores públicos de Carrera Administrativa de la Administración Municipal.**

Una vez actualizado el procedimiento **P-GAT-8100-170-002**, y establecido el control con el formato: **F-GAT-8100-238,37-034**, se procedió a programar las auditorias al los responsables de administrar la evaluación, en cada proceso, y se hizo el registro según lo programado, realizando revisión y control de la concertación de los empleados de carrera administrativa, comprobando que cada meta aplicada a lo compromisos pactados se enfocara en el Plan de Desarrollo o el Plan de Acción de cada secretaria de la Alcaldía de Bucaramanga. (**Carpeta: Concertación 2013**)

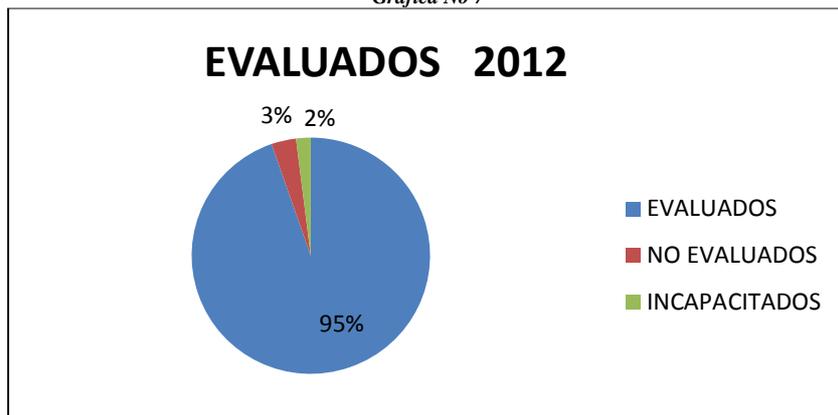
En el año 2013 se muestra un aumento en la población de empleados de Carrera Administrativa, siendo 150 las personas quienes deben concertar compromisos con respecto a 2012 siendo menor esta muestra (144) lo cual se diferencia en el porcentaje obtenido a la primera fecha del proceso de la Evaluación del Desempeño de 2013 con una variación de un 2% entre el periodo 2012 a 2013.

3. Evaluación del Desempeño Definitiva 2011-2012

| EVALUACION DEFINITIVA 2011 | | EVALUACION DEFINITIVA 2012 |
|----------------------------|-----|----------------------------|
| EVALUADOS | 110 | 142 |
| NO EVALUADOS | 27 | 8 |

| EVALUACION DEFINITIVA 2012 | |
|---|-----|
| SERVIDORES PUBLICOS QUE DEBEN SER EVALUADOS | 150 |
| SERVIDORES PUBLICOS EVALUADOS | 142 |
| SERVIDORES PUBLICOS NO EVALUADOS | 6 |
| SERVIDORES PUBLICOS INCAPACITADOS | 2 |

Grafica No 7



Formato código: F-GAT-8100-238,37-034. Tabulado en el formato de evaluación de la actividad

El total de empleados de carrera administrativa que deben ser evaluados son 150, pero solo a la fecha se han evaluado 142, ya que algunos empleados han hecho caso omiso de los llamados hechos por parte de la Subsecretaría Administrativa siendo los faltantes 6 empleados y se evidencia que 2 funcionarios se encuentran incapacitados.

INFORME PLAN DE INCENTIVOS INTRODUCCIÓN

OBJETIVO INSTITUCIONAL:

Otorgar incentivos a los Mejores Empleados de Carrera Administrativa; a los Mejores Empleados de Libre Nombramiento y Remoción y a los Equipos de Trabajo que presenten los Mejores Proyectos para el Mejoramiento Continuo.

RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS

| PROYECTO | RESULTADOS |
|---|---|
| Programa integral de convivencia y seguridad para los Servidores Públicos del Municipio de Bucaramanga. | 1. Se genero un manual de convivencia ciudadana para los empleados del municipio de Bucaramanga. |
| Creación del Centro de Mediación de Protección al consumidor | 1. Se descongestionaron los procesos en trámite de la Inspección y que cobro coactivo desarrollará sus funciones en otros procesos de su competencia, con lo cual se garantiza igualmente la efectividad de los derechos de los Consumidores. 2. Se disminuyo la carga laboral en la Inspección y ejecuciones fiscales. 3. Se paso de un recaudo de \$ 20.362.500.00 a \$ 76.247.015.00 |
| Cobro preventivo de Multas Generadas por la Inspección de Protección al consumidor | 1. Reducción del número de expedientes por quejas, debido que debían avocarse a fin de dar trámite administrativo para dirimir los conflictos, y pasaron de 249 a 0. |
| Diseño e implementación del Sistema de Información, seguimiento y evaluación o de la Política de Infancia y Adolescencia. | 1. Reducción en tiempo: Al estar la información en el sistema se puede entregar de manera oportuna a los diferentes entes de control y entidades que así lo requieran y se paso de 3 meses a 1 mes. 2. Reducción en costos: El municipio se ha ahorrado \$73.146.000 en un año, presupuesto que estaba programado en el Plan de Desarrollo. |

Los proyectos para la vigencia 2013 se encuentran ejecutados y se está programando la sustentación ante el comité de evaluación y la entrega de los incentivos.

INFORME GENERAL DE LA MEDICION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2013 PARA LA ALCALDIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar una propuesta de estrategias, para ser implementadas en la Alcaldía de Bucaramanga, sobre el marco de su Desarrollo Organizacional, tomando como punto de partida, los resultados obtenidos con la medición de la percepción del Clima Organizacional actual.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Medir la percepción actual del Clima organizacional en la Alcaldía de Bucaramanga, de acuerdo con la metodología propuesta en este estudio.

2. Diseñar estrategias de intervención que respalden la propuesta de mejoramiento del Clima Organizacional en la Alcaldía de Bucaramanga, de acuerdo a los resultados obtenidos por su medición.
3. Presentar el informe de resultados, acompañado de los soportes y demás información requerida.

BENEFICIOS QUE OBTENDRAN

Los diferentes beneficios que se obtendrán con la medición de la percepción del Clima Organizacional en la Alcaldía de Bucaramanga serán:

- **PARA LA SOCIEDAD**
Aumentar y mejorar la atención y prestación de los servicios para los clientes internos y externos de la Institución. Extender los niveles de satisfacción de los distintos usuarios de la Alcaldía.
- **PERSONALES.**-Fortalecer los niveles de calidad de vida de los funcionarios de para mejorar sus Ambientes de trabajo.
- **TECNICOS.**-Manejar los instrumentos reales y confiables para fortalecer la cultura y medir clima organizacional en la Alcaldía de Bucaramanga.
- **PARA LA ADMINISTRACION**
Tener una propuesta de intervención como guía para el desarrollo organizacional de la Institución.

ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA MEDICION DE LA PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA ALCALDIA DE BUCARAMANGA

Para el desarrollo de este trabajo, se han, teniendo en cuenta las siguientes variables agrupadas, con sus dimensiones e indicadores correspondientes:

- **VARIABLE: PRODUCTIVIDAD.** Esta determinada, por la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos e insumos utilizados.

Dimensiones o Indicadores: Motivación, Relaciones interpersonales, Trabajo en Equipo, Disponibilidad de recursos, Empoderamiento, Capacitación, Comunicación.

- **VARIABLE: COMPETITIVIDAD.** Es la capacidad que tiene la Alcaldía para la producción de bienes y servicios de calidad, con el uso eficaz y eficiente de sus recursos, que permitan el alcance de los objetivos y metas propuestas.

Dimensiones o Indicadores: Orientación al logro, Resolución de conflictos, Relaciones interpersonales.

- **VARIABLE: INNOVACION.** Tiene que ver con el diseño, adecuación, actualización y modernización de procesos y servicios nuevos, que impacten.

Dimensiones o indicadores: Comunicación, Disponibilidad de recursos.

- **VARIABLE: SOSTENIBILIDAD.** Es la capacidad de satisfacer las distintas necesidades de las personas en las unidades de trabajo y la importancia de mantener permanente y continuamente, un desarrollo de aceptación y compromiso con la institución.

Dimensiones o Indicadores: Empoderamiento, Relaciones Interpersonales, Sentido de pertenencia, Normas

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION

La información que se ha obtenido de la medición de la percepción del Clima Organizacional de la Alcaldía de Bucaramanga, se ha recolectado, con la aplicación del instrumento (encuesta) a los servidores públicos de planta y contratistas de la Institución a través de la plataforma campus virtual Moodle. El cuestionario se ordenó, teniendo en cuenta 67 preguntas definidas y agrupadas en las 14 dimensiones o indicadores establecidos para el presente estudio.

RESULTADOS DEL ESTUDIO

Sobre la base de los objetivos, la metodología aplicada en el trabajo, tabulación y análisis de la información recolectada, se elaboró el presente informe.

NOTA: Se analizó la información resultante, de todas las etapas de esta investigación y se ha diseñado la Propuesta de Intervención para el mejoramiento del Clima Organizacional de la Alcaldía de Bucaramanga.

La propuesta forma parte de este informe y está incluida, inmediatamente después de la presentación de las tablas y gráficas y del análisis de las variables e indicadores.

RESULTADOS ESPERADOS

| QUE DESEA | PERIODO UNA VEZ FINALIZADO EL ESTUDIO | QUE SE ESPERA | QUE SE HARÁ |
|--|--|-----------------------------------|--|
| Mejora en el clima y la cultura de la Alcaldía | Corto plazo | Avance en indicadores de Gestión | Puesta en marcha de la propuesta de intervención |
| Desarrollo organizacional de la Alcaldía | Mediano plazo | Cambios en indicadores de proceso | |

ANALISIS DE VARIABLES

Es muy importante resaltar el efecto encontrado sobre las variables básicas relacionadas en este trabajo, pues de esta manera se refleja en líneas generales el estado del Clima Organizacional en la Alcaldía de Bucaramanga.

1. PRODUCTIVIDAD

En la Alcaldía de Bucaramanga se encuentran en forma general, factores directamente relacionados con el aumento y desarrollo de la Productividad, expresado por los funcionarios y manifestado a través, de los indicadores, motivación, disposición al trabajo en equipo, apoyo en la solución de problemas y relaciones interpersonales.

No obstante, hay factores que están incidiendo en los resultados de la productividad, que se ve afectada, por no existir clara confianza para asignar y delegar actividades, los recursos no son suficientes para el desarrollo de las tareas, acompañando lo anterior, con situaciones de

inseguridad y falta de equilibrio, cuando se imparten las decisiones, a través, de los diferentes niveles de la estructura organizacional de la institución.

2. COMPETITIVIDAD

En la alcaldía de Bucaramanga, se destacan factores para el desarrollo de la Competitividad, fundamentados en el apoyo de los compañeros de trabajo, en las distintas unidades de trabajo, hay interés por el mejoramiento continuo de la institución, y voluntad para la solución de conflictos y mejora en las actividades de sus empleados.

No obstante se percibe por parte de los funcionarios, que no hay un reconocimiento integral con los jefes en cuanto a su influencia en las diferentes acciones de la institución, se adiciona que no sienten una confianza absoluta, lo cual afecta directamente los resultados de la competitividad.

3. INNOVACION

Se observan en la Alcaldía factores que afectan el desarrollo de la innovación, pues por un lado no se utilizan con efectividad y adecuadamente los canales de comunicación, que permitan conocer los cambios y novedades de la institución y por otro, se observa que la toma de decisiones no es específica, hay fallas en proceso retroinformación para los diferentes niveles de la organización. Se detectan dificultades para la realización adecuada de las actividades, por la no disponibilidad de muebles y equipos suficientes, al igual que la distribución de las áreas físicas para el trabajo.

Cabe resaltar que gran parte de los empleados de la Alcaldía, poseen conocimientos para afrontar, las situaciones difíciles que a diario se presentan.

4. SOSTENIBILIDAD

Se encontró en la Alcaldía, que no hay un total convencimiento de considerar a los jefes, como líderes, los funcionarios no perciben igualdad, por parte del jefe inmediato, las tareas se realizan dentro de un ambiente de inconsistencia.

No obstante se destaca que los funcionarios de la Alcaldía, tienen las habilidades, para afrontar las situaciones difíciles, con disposición, compromiso, el apoyo de sus compañeros y el mismo deseo de superación del funcionario.

Por otra parte se observó que los empleados consideran a la Institución como un importante sitio de trabajo y son conscientes de las posibilidades de progreso, hacia el futuro, en sus sitios de trabajo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES DE LA MEDICION DE LA PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA ALCALDIA DE BUCARAMANGA

Examinando y analizando toda la información relativa a la medición de la percepción del clima laboral de la Alcaldía de Bucaramanga, se presentan a continuación las conclusiones y recomendaciones.

CONCLUSIONES

1. Se presentan dificultades en el uso de los canales de comunicación, que la Alcaldía tiene, esto no permiten transmitir ágilmente la información, que a diario se produce en las dependencias de la Institución. Los mensajes en sus diferentes formas son inconclusos y por lo general tardan en llegar a su destino. Debe insistirse en una adecuada cultura de transmisión y uso de la información.

2. Los programas de capacitación para los funcionarios, deben cubrir las necesidades que las dependencias requieran, por lo cual es importante diseñar y desarrollar permanentemente programas de actualización y complementación.
3. Se percibe entre los funcionarios, que hay por parte de los jefes inmediatos la capacidad de dialogo, pero no hay convicción de que las ideas trasciendan más allá de una simple conversación con su superior inmediato, frente a esto, se suma que no son claros los canales de comunicación.
4. Se percibe que los funcionarios siempre están dispuestos a aceptar los cambios en sus actividades, siempre y cuando, los objetivos de las nuevas actividades o acciones a emprender, estén claramente definidas e identificadas, su conocimiento, permite el desarrollo de sus labores y un mejor funcionamiento de la Alcaldía.
5. Con referencia al sistema de evaluación del desempeño usado actualmente por la institución, es importante socializarlo, complementarlo y retroalimentarlo, con los funcionarios y de esta manera evaluar los resultados y fijar acciones posteriores.
6. Existe un Clima Organizacional disperso en la Alcaldía, no hay una confianza total de los niveles jerárquicos superiores, hacia los empleados de niveles inferiores, ya que la mayor parte de las decisiones y formulación de objetivos y estrategias se originan en la parte superior de la institución. Los empleados tienen que trabajar en una ambiente de incertidumbre y falta de información, es importante motivar el trabajo de grupo,.
7. Los funcionarios perciben, la existencia de un Clima organizacional en la Alcaldía como aceptable, consideran que debe y se puede mejorarse sustancialmente con el compromiso de todos.
8. En forma general con la medición de la percepción del Clima Organizacional de la Alcaldía, se puede establecer que es importante generar compromisos mutuos entre directivos, jefes y demás funcionarios, para mantener una permanente comunicación, especialmente en lo relacionado con la toma de decisiones, flujo de información, diseño de estímulos y herramientas de motivación; que haya disposición los unos con los otros para asumir las responsabilidades con la ejecución de las distintas tareas y actividades programadas.
9. Es notorio ver la falta de compromiso, puntualidad, interés y cumplimiento por parte de muchos funcionarios a no acudir a las convocatorias de cursos de capacitación, entrenamiento y demás reuniones programadas.

RECOMENDACIONES

1. La Alcaldía municipal deberá adoptar un nuevo papel y buscar una integración entre sus objetivos institucionales y de sus empleados. Tiene que mantener presente que sus empleados es el capital que le permite subsistir, crecer y mantenerse en el ámbito laboral, haciéndole frente a las dificultades que se le presenten.
2. Que la Alcaldía incorpore en los diferentes procesos de trabajo, este estudio de clima organizacional para identificar los principales aspectos, para medir la gestión del recurso

humano y establecer planes de acción orientados a estimular el ambiente laboral de la Alcaldía.

3. Proporcionar un espacio de reflexión e intercambio acerca de la realización del estudio del clima organizacional como herramienta diagnóstica, que permita a la Alcaldía conocer las percepciones de los empleados, sobre todo lo relacionado con el ambiente de trabajo.
4. Aplicar las observaciones aquí incluidas, que contribuyan a fortalecer el ambiente laboral de los empleados.

Principales recomendaciones:

1. Fortalecer el sistema de gestión de las unidades de trabajo de la Alcaldía, con base en competencias, es decir fortalecer los procesos de selección, inducción, re inducción, capacitación y evaluación del desempeño.
2. Las evaluaciones de desempeño en la Alcaldía, se deben programar y realizar estrictamente en los periodos definidos por la Institución a todos los funcionarios, comunicar los resultados y programar conversatorios individuales y grupales, buscando propiciar la retroalimentación para el mejoramiento de las habilidades del funcionario.
3. Utilizar con mayor efectividad los convenios docencia-servicios y realizar acciones para lograr la elaboración y actualización de los manuales de funciones y procedimientos de servicios que la Alcaldía tiene como herramientas básicas para la gestión Administrativa.
4. Un Asunto muy importante es hacer conocer a través, de diferentes estrategias, las acciones y decisiones que se generen en todos los niveles de la Alcaldía, para que con su conocimiento se ejecute y facilite el cumplimiento de todos los objetivos.
5. Realizar evaluaciones periódicas, que muestren las variaciones de la percepción del clima organizacional dentro de la Alcaldía y diseñar programas, que permitan fortalecer la creación de una cultura organizacional.
6. Identificar, clarificar, usar y aprovechar, los canales de comunicación, formales e informales, existentes en la Alcaldía, para que sean efectivos, y permitan una retroalimentación que elimine las barreras más comunes. Propiciar espacios para la difusión de la información, que facilite la participación de todos los empleados en todos los niveles de la organización; con seguridad esto, despertará y aumentará el interés y confianza de los funcionarios para la realización de sus actividades.
7. Diagnosticar permanentemente las necesidades y expectativas, que tiene los funcionarios de la Alcaldía respecto a los talleres, programas y oportunidades de capacitación, con el propósito de reestructurar los programas, que las unidades de trabajo requieran.
8. Se recomienda a la Alcaldía que apliquen y formalicen planes de estímulos e incentivos de acuerdo a los logros y resultados alcanzados, esto generará mayor compromiso y dedicación por parte de los empleados.
9. Propiciar la participación de todos los funcionarios de la Alcaldía, en la formulación de nuevas ideas, proyectos y opiniones, invitándolos a comprometerse permanentemente.

10. En relación a los programas de higiene, salud ocupacional y seguridad laboral es importante ampliar las acciones, que involucren periódicamente la participación de todos los funcionarios, es necesario examinar continuamente las condiciones de trabajo: iluminación, ruido, temperatura, duración de la jornada laboral, periodos de descanso, organización informal (celebraciones), relaciones, recreación, esparcimiento, para el colaborador y su familia.

PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL

Durante el año 2013, se ejecutaron 7 actividades:

| Item | ACTIVIDAD | Nro. Empleados Beneficiados |
|------|--|-----------------------------|
| 1 | Celebración Día de la Mujer | 170 |
| 2 | Cubrimiento Póliza Seguro de Vida | 310 |
| 3 | Rumbaterapia | 15 |
| 4 | Vacaciones Recreativas para Hijos de Empleados | 65 |
| 5 | Servicio de Zona Protegida – AME | 310 |
| 6 | Olimpiadas Interinstitucionales | 310 |
| 7 | Actividad recreativa y cultural (Viaje a San Andrés Islas) | 274 |

Inicialmente se había previsto desarrollar otras actividades, entre ellas, la celebración del día de los niños y la integración de fin de año y apoyo para estudios, pero por acuerdo con los empleados se cambiaron estas actividades para que la Administración asumiera el 100% de los costos de la actividad de integración que se realizó en la Isla de San Andrés, durante los meses de Octubre y Noviembre.

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

Meta1: Número de Funcionarios Capacitados: Capacitar mínimo al 90% de los empleados. Prom. 310 funcionarios, meta = 279 empleados.

Se mide la siguiente manera: Número de funcionarios que han participado en una capacitación; si un empleado ha recibido más de una capacitación, solo se reporta una vez, es decir en los meses siguientes, solo se reportan los funcionarios que hayan asistido a capacitaciones, pero que no estén reportados en meses anteriores. El número promedio de funcionarios es de 310 por mes.

| Descripción | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Oct. | Nov. | Dic. | Total |
|-----------------------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
| Empleados Capacitados | 56 | 5 | 91 | 19 | 10 | 4 | 11 | 4 | 200 |
| Total Empleados | 310 | 310 | 310 | 310 | 310 | 310 | 310 | 310 | 310 |
| % Participación | 18% | 1,61% | 29,35% | 6,13% | 3,23% | 1,29% | 3,55% | 1,29% | 65% |

De acuerdo con la tabla anterior, durante el año 2013, 200 empleados, que equivalen al 65% del total de empleados vinculados a la planta de personal participó en actividades de capacitación, lográndose el **72%** de la meta trazada.

Metas 2 y 3: Número de Programas Ejecutados y Nivel de Satisfacción

Durante el año 2013, se ejecutaron 33 eventos de capacitación, con la asistencia de 691 empleados públicos y 667 contratistas de prestación de servicios.

Con respecto a la meta (ejecutar el 90% de las actividades previstas) se ejecutó el 93% de estas; además se ejecutaron otras actividades, que aunque no estaban incluidas en el PIC, están directamente relacionadas con el área de desempeño de los empleados participantes. En general el nivel de satisfacción de las capacitaciones ejecutadas presentó una calificación de 3.8 sobre 4.0, que es la calificación máxima, es decir se logró una satisfacción del 95%.

INFORME DEL GESTIÓN – ARCHIVO EN EL PRESENTE INFORME SE MOSTRARAN LOS AVANCES EN GESTIÓN DOCUMENTAL

AVANCES:

- En la vigencia 2013 se logro la meta de realizar el 30% del inventario general del archivo central.
- Se lograron ingresar 3.000 cajas al sistema
- 406 búsquedas promedio 37 mensual
- logramos identificar e inventariar parte del archivo para proseguir con el procedimiento de eliminación
- Logramos capacitar a los funcionarios y contratistas en la normatividad archivística vigente ley 594 del archivo general de la nación
- Adecuación de la planta física del edificio ubicado entre calles 41 y 42 con carrera 13 para el funcionamiento del archivo central municipal
- Para la vigencia del 2014 se debe realizar el traslado del archivo central de la alcaldía de Bucaramanga
- Estamos esperando la compra de la estantería metálica para empezar el traslado

INFORME DE PQRS

Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

Participación de Cada Dependencia en el Total de Novedades.

| Dependencia | Total novedades | Procesos con cierre | proceso sin cierre | Procesos asignadas sin cierre | Procesos devueltos |
|------------------------|-----------------|---------------------|--------------------|-------------------------------|--------------------|
| S. Administrativa | 177 | 177 | 0 | 0 | 0 |
| Espacio Público | 19 | 17 | 2 | 1 | 1 |

| | | | | | |
|---------------------------|-------------|------------|------------|------------|-----------|
| Despacho Alcalde | 83 | 0 | 83 | 83 | 0 |
| S. Tránsito | 131 | 71 | 60 | 60 | 0 |
| Metrolínea | 10 | 8 | 2 | 2 | 0 |
| Invisbu | 24 | 0 | 24 | 24 | 0 |
| S. TICS | 108 | 96 | 12 | 7 | 5 |
| Control Interno | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| S. Desarrollo | 34 | 15 | 19 | 5 | 14 |
| S. Educación | 91 | 25 | 66 | 64 | 2 |
| S. Hacienda | 160 | 160 | 0 | 0 | 0 |
| S. Infraestructura | 89 | 76 | 13 | 13 | 0 |
| S. Planeación | 118 | 95 | 23 | 19 | 4 |
| S. Salud | 95 | 63 | 32 | 28 | 4 |
| S. Interior | 144 | 0 | 144 | 144 | 0 |
| TOTAL | 1284 | 803 | 481 | 451 | 30 |

1.1. Participación de Acuerdo al Tipo de Novedad.

| | |
|----------------------|-----|
| Petición | 349 |
| Queja | 270 |
| Reclamo | 42 |
| Solicitud | 347 |
| Queja Anónima | 101 |
| Escríbale al Alcalde | 175 |

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y OBSERVACIONES

Observando el comportamiento anual de los procesos, se aprecian 9 dependencias con saldo a favor comparativo, entre el número de casos exitosos cerrados y el número de casos no finalizados, y 6 dependencias con balance negativo.

Del anterior resultado se destaca que de las nueve dependencias, seis tienen indicadores que muestran un índice superior al 80% en el valor de novedades finalizadas con éxitos. Estas dependencias son en su orden porcentual:

- Secretaría de Hacienda.
- Secretaría de Infraestructura.
- Espacio Público.
- Secretaría de TICs.
- Secretaría de Planeación.
- Metrolínea.

La dependencia que tuvo un desempeño positivo del 100% fue la secretaría de Hacienda, finalizando la totalidad de los 149 casos asignados.

Hay 6 dependencias con saldo negativo, que indica que fueron más los casos que no gestionaron que aquellos que fueron cerrados de manera exitosa.

De las seis con balance negativo, hay 4 dependencias con un preocupante balance que muestra la nulidad en el ejercicio, ya que lograron cerrar de manera exitosa ninguna de las novedades asignadas; éstas dependencias son:

- Secretaría del Interior: 0 de 140
- Despacho del Alcalde: 0 de 78
- Invisbú: 0 de 24
- Control Interno 0 de 1

Algunas dependencias no están dando la importancia que merece la gestión de los procesos, a sabiendas que cualquier tipo de querrela, merece la atención en los términos que establece la ley, so pena de adquirir una sanción para la Alcaldía de Bucaramanga.

Los indicadores de gestión de PQRS, deben tener un porcentaje mínimo de 90% de eficiencia en todas las dependencias.

SALUD OCUPACIONAL

Durante la vigencia de 2013 se realizaron 107 actividades entre capacitaciones y Actividades Generales,

| CANTIDAD | TEMA CAPACITACION | MES | PARTICIPANTES |
|----------|--|---------------|---------------|
| 1 | SOCIALIZACION POLITICAS SALUD OCUPACIONAL PAUSAS ACTIVAS – ESTILOS DE VIDA SALUDABLE Y OTRAS. | FEBRERO/13 | 314 |
| 2 | TAMIZAJE CUELLO Y ESPALDA- LEY 1562/12 Y SOCIALIZACION POLITICAS DE SALUD OCUPACIONAL – REPORTE DE ACCIDENTES INSPECCION DE SEGURIDAD SOCIALIZACION POLITICAS SALUD OCUPACIONAL – Y OTRAS | MARZO/13 | 683 |
| 3 | SOCIALIZACION ACCIDENTE MORTAL DE SERAFIN CORZO – PAUSAS ACTIVAS E HIGIENE POSTURAL –SOCIALIZACION POLITICAS DE SALUD OCUPACIONAL Y OTRAS | ABRIL/13 | 525 |
| 4 | EL MALTRATO – PAUSAS ACTIVAS- ESTILOS DE VIDA SALUDABLE – SEGURIDAD EN OFICINAS Y PAUSAS ACTIVAS – Y OTRAS | MAYO/13 | 254 |
| 5 | ESTRÉS LABORAL – ESTILOS DE VIDA SALUDABLE – PAUSAS ACTIVAS – Y OTRAS | JUNIO/13 | 171 |
| 6 | SEGURIDAD OFICINA-PROCEDIMIENTOS BASICOS –INDUCCION Y REDUCCION SALUD OCUPACIONAL – PLANIFICACION FAMILIAR - Y OTRAS | JULIO/13 | 573 |
| 7 | CAPACITACION, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL FUEGO – CAPACITACION USO Y CUIDADO DE LOS EPP – INSPECCIONES DE SEGURIDAD Y OTRAS | AGOSTO | 220 |
| 8 | CITAS MEDICAS DIETISTA – SILLA TERAPEUTICA – SPA Y RELAJACION – PRIMEROS AUXILIOS – IEP NORMAL SUPERIOR – Y OTRAS | SEPTIEMBRE/13 | 362 |
| 9 | INSPECCION DE SEGURIDAD DE: INFRAESTRUCTURA, PLANEACION, SECRETARIA DEL INTERIOR, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA ADMINISTRATIVA, OFICINA ASESORA DEL DESPACHO., BRIGADAS DE EMERGENCIA- Y OTRAS | OCTUBRE/13 | 860 |
| 10 | INSPECCION DE SEGURIDAD IEP MAIPORE, CAFÉ MADRID, AMERICAS, BICENTENARIO, DAMAZO ZAPATA Y OTRAS | NOVIEMBRE/13 | 137 |
| 11 | RIESGO BIOMECANICO – SPA – RELAJACION MUSCULAR Y OTRAS | DICIEMBRE/13 | 215 |

RECURSOS FISICOS

El presente informe tiene como finalidad plasmar la gestión que adelanta la Oficina de Recursos Físicos, como eje integral de la Secretaría Administrativa, coayudando al cumplimiento de los objetivos trazados por la Administración Central en sus diferentes temas y aspectos.

MANTENIMIENTOS, SERVICIOS Y REPARACIONES LOCATIVAS EXTERNAS O INTERNAS.

Durante el año 2013 por concepto de MANTENIMIENTO, la oficina de Recursos Físicos ha atendido 855 órdenes de trabajo, solicitadas por las diferentes dependencias que buscan evitar el deterioro y las mejorar las condiciones laborales de los empleados, al igual que brindar un servicio optimo a la comunidad.

ELECTRICIDAD. 309 Ordenes de Servicios.

Entre las órdenes de servicios de electricidad podemos destacar:

- Cambio de fluorescentes, balastos, bombillos ahorradores por encontrarse dañados o en mal funcionamiento con el fin de garantizar una iluminación adecuada en los diferentes puestos de trabajo.
- Cambio de lámparas 2x48 a 2x32 y 2x96 a 2x59 con estos cambios estamos buscando que la alcaldía este acorde a los lineamientos de iluminación buscando menor consumo de energía y mayor luminiscencia.
- Acompañamiento a los eventos programados por las diferentes secretarías de la Administración Municipal, Despacho de la Primera Dama y el Despacho del Alcalde en la postura de acometidas eléctricas.
- Visitas a mensuales a las subestaciones a fin de verificar el correcto funcionamiento de las mismas y realizar la limpieza.
- Nuevos puntos de corriente para las nuevas adecuaciones realizadas en las dependencias que conforman las edificaciones de la Alcaldía de Bucaramanga.

PLOMERIA 139 Órdenes de Servicios.

La demanda de servicios por Plomería se puede describir así:

- Arreglo de los sanitarios, lavamanos, orinales para mantenerlos en condiciones dignas.
- Ajuste a las válvulas hidrostáticas de los sanitarios con el fin de evitar los escapes de agua y ayudar con el cuidado del agua.
- Cambio y ajuste de las rejillas de los desagües evitando accidentes en los baños.
- Cambio de fluxómetros de los sanitarios evitando el desperdicio de agua y garantizando el correcto funcionamiento de los mismos.
- Mantenimiento a tuberías de los predios de la alcaldía de Bucaramanga que se encuentran en mal estado.
- Eliminación de filtraciones en las edificaciones.
- Revisión y limpieza de terrazas mensual

CARPINTERIA 209 Ordenes de servicios.

La permanente necesidad de adecuar las diversas dependencias requiere constantemente atender las órdenes de servicios entre las que destacamos:

- Mantenimiento de puertas, archivadores, puestos de trabajo, repisas, chapas, ventanas evitando su deterioro y ayudando a mejorar las condiciones de trabajo de los servidores públicos.
- Realización de muebles de madera como son tableros, repisas, archivadores, etc.
- Adecuación y reacondicionamiento de puestos de trabajo de los servidores públicos cuando se presenta la necesidad y las condiciones así lo demuestran.

SOLDADURA 70 Órdenes de Servicios.

Entre las órdenes de servicios de Soldadura podemos destacar

- Mantenimiento y reforzamiento de la maquinaria pesada perteneciente a la alcaldía de Bucaramanga.

- Encerramiento de predios de la alcaldía de Bucaramanga utilizando materiales de hierro con el fin de buscar salvaguardar y evitar la toma por parte de intrusos.
- Mantenimiento de portones, ventanas y de mas elementos de hierro en las edificaciones de la alcaldía de Bucaramanga.

OTROS (VISITAS, LIMPIEZAS, TRASLADOS) 128 Ordenes de Servicios

- Se realizaron visitas a los predios municipales a fin de establecer necesidades.
- Con el fin de mantener el estado de las paredes se pintaron y resanaron los muros mas deteriorados.
- Se realizo el mantenimiento de la rampa de acceso del parqueadero al CAM fase II.
- Se realizó una jornada de limpieza del parqueadero.
- Se reviso y se ensayo mensualmente el funcionamiento de la planta eléctrica del CAM fase I.
- Se realizo una brigada de mantenimiento de iluminación y energía en los predios municipales.
- Se realizo una brigada de mantenimiento y observación de plomería por los predios municipales(Baños, orinales, lavamanos, llaves, sifones)
- Se realizo una revisión se los gatos de las puertas a fin de verificar su funcionamiento.
- Se realizo una brigada de mantenimiento preventivo a las puertas del CAM fase I y II para aumentar y mejorar su trabajo.
- Se cambio el total de la iluminación del parqueadero ajustándolo a la norma y además de alimentarlo desde la subestación del CAM fase I de tal manera que pueda funcionar igualmente con la planta eléctrica.
- Se empezó a instalar espirales en los cables de los computadores a fin de organizar y evitar accidentes.
- Se realizo el traslado de elementos de oficina requeridos por las diferentes oficinas.

CALIDAD

INFORME GESTION SIGC

| ACTIVIDAD | LOGRO |
|--|---|
| CAPACITACION EN TEMAS RELACIONADOS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL SIGC. | Horas hombre Capacitación a todos los procesos: 2436 |
| SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTION.(Caracterizaciones) | Todos los procesos 114 INDICADORES CUMPLIMIENTO PARCIAL PONDERADO PARA TODOS LOS PROCESOS 91% |

INFORME GESTION SIGC

| ACTIVIDAD | LOGRO |
|---|--|
| CAPACITACION A TODAS LAS SECRETARIAS, DEPENDENCIAS EN METODOLOGIA PARA LA FORMULACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO LIDERADA POR TRANSPARENCIA POR COLOMBIA | 3 CICLOS DE TALLER |
| SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MEJORA | TOTAL X ACCIONES CERRADAS AC 460 AP 172 MC 162 PNC 140 |

Secretaría Administrativa-Alcaldía de Bucaramanga

INFORME GESTION SIGC

| ACTIVIDAD | LOGRO | | | | | | | | |
|--|---|------------|-------|-----------|----|------------|----|-------------------------|-----|
| EVALUACION DE LAS SATISFACCION (ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS EN TODOS LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD) | <p>TOTAL ENCUESTAS: 4335 encuestas aplicadas.</p> <p>PROMEDIO GENERAL DE SATISFACCION: 94 %</p> <p>DESEMPEÑO TOTAL VIGENCIA 2013</p> <p>■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO</p> <p>94% 5% 1%</p> | | | | | | | | |
| AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD. REALIZADA A TODOS LOS PROCESOS DEL SIGC. | <p>Cumplimiento del plan de Auditoria</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RESULTADOS</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HALLAZGOS</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>FORTALEZAS</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>OPORTUNIDADES DE MEJORA</td> <td>135</td> </tr> </tbody> </table> | RESULTADOS | TOTAL | HALLAZGOS | 82 | FORTALEZAS | 64 | OPORTUNIDADES DE MEJORA | 135 |
| RESULTADOS | TOTAL | | | | | | | | |
| HALLAZGOS | 82 | | | | | | | | |
| FORTALEZAS | 64 | | | | | | | | |
| OPORTUNIDADES DE MEJORA | 135 | | | | | | | | |

Secretaría Administrativa-Alcaldía de Bucaramanga

INFORME GESTION SIGC

GESTION DOCUMENTAL

| TIPO DE DOCUMENTO | TOTAL |
|---------------------|-------|
| No. CARACTERIZACION | 19 |
| No. PROCEDIMIENTOS | 396 |
| No. FORMATOS | 810 |
| No. INSTRUCTIVO | 30 |
| No. MANUALES | 13 |
| No. GUIAS | 6 |

Solicitudes de Mejora Documental vigencia 2013: 1051

Es decir durante la vigencia se realizaron 1051 modificaciones y/o actualizaciones a la documentación del sistema

Secretaría Administrativa-Alcaldía de Bucaramanga

INFORME GESTION SIGC

AUDITORIA EXTERNA DE SEGUIMIENTO-ICONTEC

Durante la vigencia 2013 se realizó la auditoria de seguimiento por el ICONTEC frente a las certificaciones otorgadas frente a las normas NTCGP 1000 e ISO9001:2008 con un resultado favorable para mantener la certificación al Sistema integrado de Gestión y Control de la Administración Municipal

Secretaría Administrativa-Alcaldía de Bucaramanga

INFORME DE GESTION DE INVENTARIOS 2013

Dentro de las actividades realizadas me permito resaltar:

| ACTIVIDAD | | OBSERVACIONES |
|-----------|--|---|
| 1 | Tramitar bajas, traslados e incorporaciones. Expedir paz y salvos Generar pantallazos para pagos en Tesorería. | Se realizaron y digitaron en el sistema SABS: 1. Bajas: 4.145 2. Incorporaciones: 6.005 3. Traslados: 2.088 4. Paz y Salvos: 249 5. Generación de pantallazos para Tesorería: 834 6. Terminación del confrontación física de bienes en la administración municipal y las instituciones educativas del Municipio. |
| 2 | Aplicar Ley 594 de 2000 | Se ha realizado la depuración: expurgo, duplicidades, retiro de material metálico, foliación y en general aplicación de las TRD a: 1. Expedientes 526 para un total de 21.134 folios 2. Se digitaron 399 archivos de inventario documental para un total de 37.793 registros. |
| 3 | Logros y metas alcanzadas | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratación del proceso del Martillo del Banco Popular. ✓ Venta en pública subasta de los bienes muebles dados de baja. ✓ Retiro de los bienes muebles y vehículos dados de baja y la entrega de la bodega del Terminal del Transportes y el Taller Municipal. |