

# 0 1 1 9

RESOLUCIÓN No. DE 2019

( 0 4 ABR 2019 )

“POR LA CUAL SE IMPLEMENTA EL SISTEMA “GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO” (GSC) PARA LAS SECRETARIAS Y DEPENDENCIAS DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”

## EL ALCALDE DE BUCARAMANGA

En uso de sus facultades constitucionales y legales conferidas en el numeral 3 del Artículo 315 de la Constitución Política y el numeral 1 literal D del Artículo 91 de la Ley 136 de 1994, y

### CONSIDERANDO:

- A. Que de conformidad con las disposiciones constitucionales contenidas en el artículo 315, son funciones del Alcalde, las de dirigir la acción administrativa del municipio, asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo.
- B. Que el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia expresa: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”*
- C. Que la ley 594 del 2000, establece en el artículo 21 que: *“Programas de gestión documental. Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos”*
- D. Que la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho fundamental de petición, y establece las reglas generales para la presentación de un derecho de petición ante autoridades de forma respetuosa con un motivo de interés particular o general, y obtener respuesta completa y de fondo.
- E. Que el Decreto 1166 de 2016, regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz.
- F. Que en cumplimiento del Decreto 1499 de 2017, que establece el modelo integrado de planeación y gestión con la política de participación ciudadana en la gestión pública y la política del servicio al ciudadano, el modelo estándar de control interno “MECI 1000:2005”.
- G. Que el Municipio de Bucaramanga expidió el Decreto N° 0077 de fecha 08 de junio de 2017 *“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”*.
- H. Que para el Municipio de Bucaramanga es trascendental la implementación de un sistema que permitiera el registro, control y seguimiento de las solicitudes que realizan los ciudadanos a través de diferentes medios (Oficio, Personalmente, Teléfono, Web, Email), para lograr el cumplimiento de los términos establecidos en la ley 1755 del 30 de junio de 2015.

- I. Que el Plan de Desarrollo del Municipio de Bucaramanga, tiene como meta entre otras lograr el cumplimiento de la meta denominada: *“Formular e implementar 1 Plan de la Excelencia para la gestión de PQRSD en la Administración Municipal”*, por consiguiente se hace necesaria la implementación del Sistema “GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO” (GSC) en el Municipio de Bucaramanga para obtener de manera oportuna la información respecto de las solicitudes presentadas por una persona natural o jurídica ante el Municipio de Bucaramanga.
- J. Que el Municipio de Bucaramanga estableció el PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES EXTERNAS VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA Y PQRSD bajo el Código P-GSC-8200-170-001 cuyo objetivo es: *“Asegurar las actividades necesarias para la recepción y trámite de las PQRSD y documentos externos que ingresan a la entidad, de tal forma que se gestione de manera oportuna y con trazabilidad requerida cumpliendo con las condiciones establecidas por la ley.”*
- K. Que el Municipio de Bucaramanga estableció el PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMUNICACIONES INTERNAS bajo el Código P-GSC-8200-170-003 cuyo objetivo es: *“Este procedimiento establece las actividades necesarias para la generación de comunicaciones internas que se requieren en la Administración Municipal, de tal forma que se gestione de manera segura, oportuna y con la trazabilidad requerida cumpliendo con las condiciones establecidas por la ley”*
- L. Que el Municipio de Bucaramanga estableció el MANUAL DE USUARIO MODULO COMUNICACIONES EXTERNAS –VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA bajo el Código M-GSC-8200-170-002 cuyo objetivo es: *“Este manual establece el paso a paso que deben ejecutar los Servidores Públicos para realizar el registro de una solicitud desde ventanilla de correspondencia a través de la página web de la Alcaldía de Bucaramanga.”*
- M. Que el Municipio de Bucaramanga estableció el MANUAL DE USUARIO PARA EL ACCESO Y USO DEL MÓDULO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS bajo el Código M-GSC-8200-170-004 cuyo objetivo es: *Este Manual proporciona a los usuarios internos de la Administración Municipal, instrucciones y lineamientos técnicos necesarios para el acceso, conocimiento y manejo del Software de Gestión de Servicio a la Ciudadanía -Modulo de Ventanilla de Correspondencia, que contribuya a facilitar y agilizar los procesos administrativos respecto al flujo documental y PQRSD que ingresan a la entidad, y dar respuesta dentro de los términos legales vigentes.”*
- N. Que los anteriores procedimientos y manuales de conformidad con el procedimiento, creación, actualización de la información documentada P-600-8600-170-001 fueron aprobados por el líder del proceso o servidor público asignado, para lo cual se realizaron las Acciones de Mejora Documental para ingresar al SIGC (Sistema Integrado de Gestión de Calidad) la documentación que soporta el uso del sistema de GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO (GSC), lo cual formaliza la documentación para su uso dentro de la entidad.
- O. Que el Municipio de Bucaramanga a través de la oficina TIC realizó el desarrollo el software denominado “GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO (GSC)” a la medida de las necesidades de la administración, con el fin llevar a cabo el registro, control y seguimiento de las solicitudes, permitiendo la generación de informes de

gestión de la administración central con respecto a la atención de las solicitudes y comunicaciones, almacenamiento de información que facilitan la búsqueda de acuerdo a permisos de acceso y solución oportuna de manera eficiente de las solicitudes impetradas al Municipio de Bucaramanga.

- P. Que el software denominado "GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO (GSC)", cuenta con el registro Nacional de derechos de autor bajo el N° 13-72-169 de fecha 28 de febrero de 2019, expedido por el MINISTERIO DEL INTERIOR - CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LÓGICO –SOFTWARE. Descripción de la obra: "SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA REALIZADA A LA ENTIDAD, POR DIFERENTES MEDIOS"
- Q. Que La implementación del software denominado "GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO (GSC)" será liderada por la Oficina Asesora TIC y la Secretaría Administrativa quienes realizarán la administración, seguridad y control de su uso de conformidad a los procedimientos y manuales registrados en el SIGC.
- R. Que los Servidores Públicos de la Administración Municipal deberán dar cumplimiento a los procedimientos y manuales que se implementen en el SIGC, así como las directrices que se impartan para el uso y alimentación del software denominado "GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO (GSC)".
- S. Que de conformidad con lo expuesto,

#### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO:** Impleméntense en la Administración Central del Municipio de Bucaramanga el software denominado "GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO (GSC)" como herramienta tecnológica para facilitar y agilizar los procesos administrativos respecto del flujo documental y PQRSD que ingresan a la entidad, y dar respuesta dentro de los términos legales vigentes.

**ARTICULO SEGUNDO:** El Sistema de GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO (GSC), funcionará bajo los procedimientos, lineamientos y documentos que para el efecto se establezcan en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGC) del Municipio de Bucaramanga, los cuales son de cumplimiento por parte de los servidores públicos de la Administración Central del Municipio de Bucaramanga.

**ARTÍCULO TERCERO.** Será responsabilidad de la oficina Asesora TIC y de la Secretaría Administrativa la implementación, mantenimiento y actualización del Sistema GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO (GSC) bajo el marco legal vigente en materia de gestión documental y de tecnologías de la información y dentro de las competencias adscritas a cada uno.

**Parágrafo:** La oficina Asesora TIC realizará las integraciones necesarias con los sistemas existentes y que estén relacionados con el tema a nivel Municipal, Departamental y Nacional, según sea el caso.

**ARTICULO CUARTO:** Comuníquese el contenido de la presente Resolución a las secretarías y dependencias del Municipio de Bucaramanga.

**ARTICULO QUINTO:** La presente Resolución rige a partir del dos (02) de mayo del 2019.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bucaramanga, a los 04 ABR 2019



**RODOLFO HERNANDEZ SUAREZ**  
Alcalde Municipal

Proyecto: Abg. Nelson Alfredo Jaimes Camacho/contratista 72'  
Reviso: Abg. Nelson Páez /contratista  
Reviso: Aspectos técnicos/ Sergio Oswaldo Cajías Lizcano -Asesor de Despacho Alcalde  
Reviso: Siomara Hernández Sánchez/ constaría - Gestión de Calidad  
Revisor aspectos administrativos: Jorge Enrique Rueda Forero- Secretario Administrativo (E)