



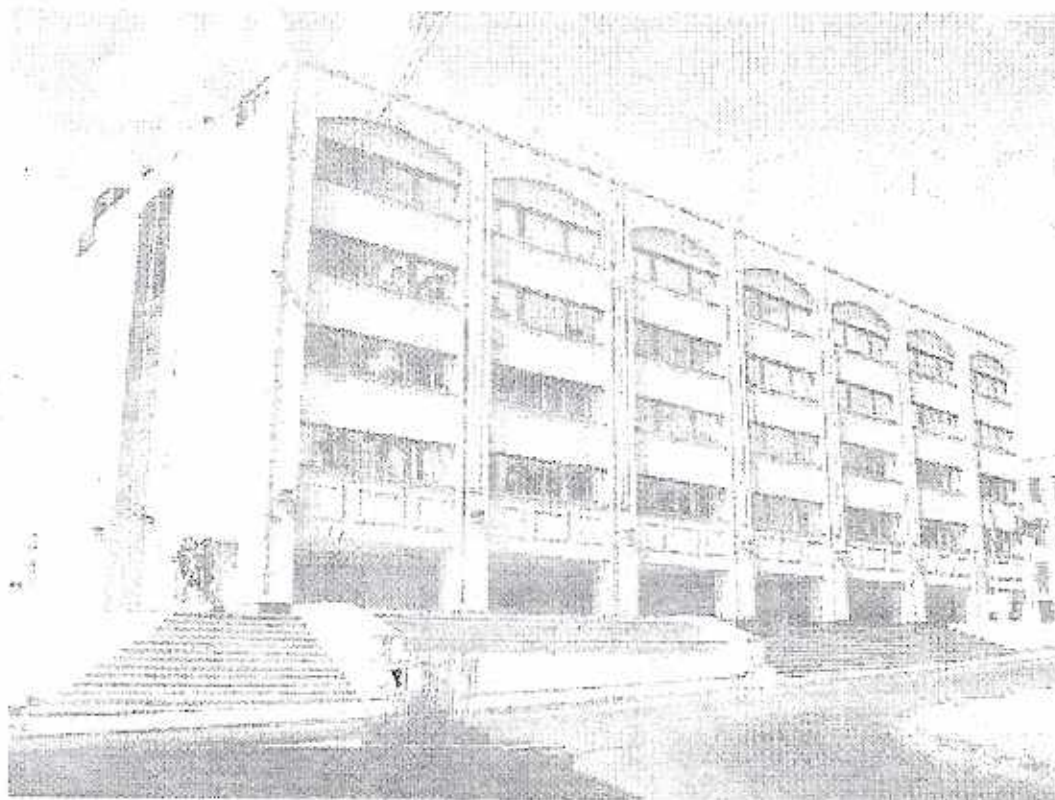
Alcaldía de
Bucaramanga

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



Lógica Ética & Estética
Gobierno de los Ciudadanos

INFORME DE GESTIÓN



**VIGENCIA OCTUBRE A DICIEMBRE
2015**



Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



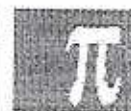
La Administración Municipal, con el fin cumplir con su Misión Institucional, lo que nos llevara a mejorar la prestación de nuestros servicios, continua con el fortalecimiento y mejoramiento continuo al interior de cada uno de sus procesos, a partir de la Secretaria Administrativa el cual garantiza el desempeño de la entidad.

Cumplimiento como objetivos a partir del diseño de las estrategias adecuadas, se han de centrar en el manejo de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos desde los trabajadores de cada una de las dependencias que conforman una entidad.

El presente informe refleja el comportamiento de las oficinas que reportan a la Secretaría Administrativa su gestión, evaluado durante el cuarto trimestre del 2015, de la siguiente manera:

1. GESTIÓN Y CAPACITACIÓN DE BIENESTAR.
2. MANEJO DE INVENTARIOS.
3. SALUD OCUPACIONAL
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD - SIGC
5. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO – SIGEP
6. SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO – PQRS
7. RECURSOS FÍSICOS
8. ALMACEN GENERAL
9. ARCHIVO CENTRAL
10. VENTANILLA ÚNICA

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



1. GESTIÓN Y CAPACITACIÓN DE BIENESTAR.

1.1. TRÁMITE Y CONTROL DE PERMISOS SINDICALES EMPLEADOS PÚBLICOS

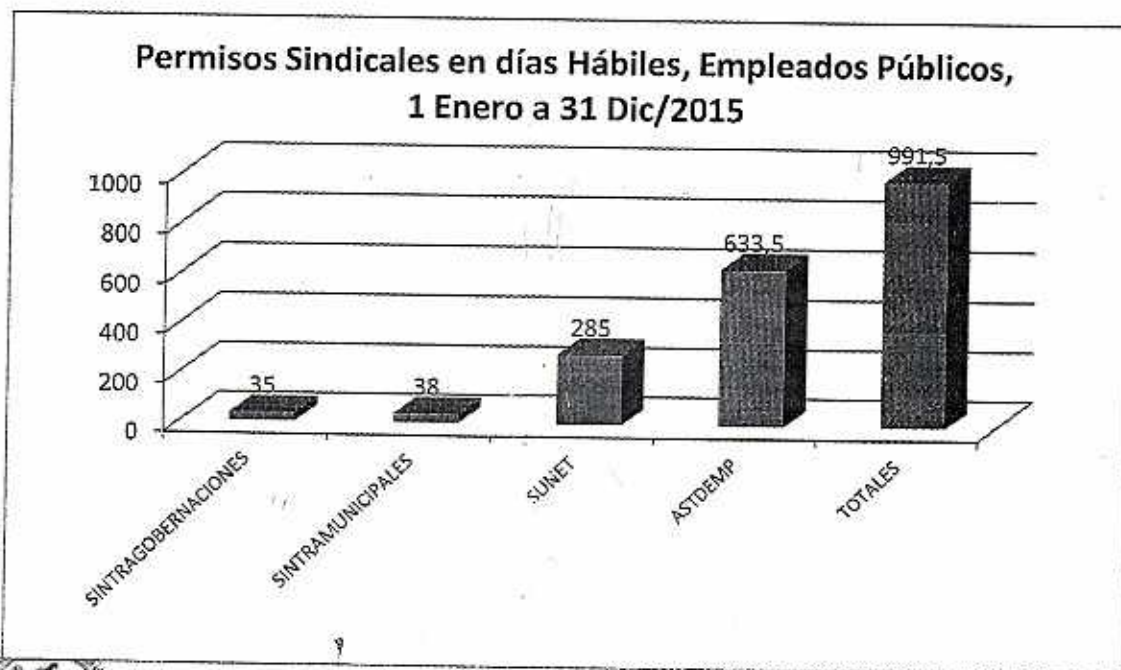
Se reconocieron los permisos solicitados por los diferentes sindicatos de empleados públicos; a 30 de Diciembre se otorgaron 991,5 días hábiles de permiso, para 141 funcionarios afiliados a los diferentes sindicatos, así:

NOMBRE DEL SINDICATO	Días hábiles de Permiso	Total Afiliados	Promedio días háb. X afiliado	Vr. del Permiso
SINTRAGOVERNACIONES	35	15	2,33	3.765.620
SINTRAMUNICIPALES	38	7	5,43	5.048.246
SUNET	285	48	5,94	22.491.328
ASTDEMP*	633,5	71	8,92	49.045.791
TOTALES	991,5	141	7,03	80.350.985

*Se incluyen los sindicatos AMUPROSES (Permiso 2 días y FEDESANTANDER permiso de 4 días, debido a que son para para los mismos miembros de Junta Directiva de ASTDEMP).

El 39% de empleados públicos se encuentra afiliado a un Sindicato; el costo de los permisos sindicales ascendió a \$80.350.985, de los cuales el 64% fueron para ASTDEMP y el 29% para SUNET.

Los sindicatos ASTDEMP y SUNET tienen el 84% de los empleados sindicalizados. Durante el 2015, hicieron uso de los permisos sindicales conforme lo muestra la siguiente tabla, en días hábiles.



Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



1.2. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

Meta1: Aumentar en un 30% la participación de los empleados en el Plan Institucional de Capacitación. (Meta 260 empleados).

Se ejecuto el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, de la siguiente manera:

A 31 de Diciembre de 2015, 210 servidores públicos participaron en las diferentes actividades, para una ejecución del 80,77% de la meta prevista (210/260).

Metas 2 y 3: Número de Programas Ejecutados

Se ejecutaron las siguientes actividades:

Item	ACTIVIDAD	Nro. de Participantes		Nivel de Satisf.	Facilitador
		Emp. Pub.	CPS		
1	SEMINARIO SOBRE GESTIÓN DEL RIESGO	9	28	37	N / A
2	CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES EN LA NORMA 2010601010	16	23	39	N / A
3	TALLER SOBRE DECLARACION DE RENTA PERSONA NATURAL	4	35	39	4
4	ELAB. MANUAL DE FUNCIONES Y COMPET. LABORALES	4	0	4	N / A
5	ACTUALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL T.H BAJO ENFOQUE COMPETENCIAS LAB.	3	0	3	N / A
6	CURSO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	19	0	19	4
7	AUTOGESTIÓN EMOCIONAL Y EVOLUCION CONSCIENTE	121	0	121	4
8	CURSO DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL y HUELLA DE CARBONO	22	0	22	3,95
9	CURSO DE ANALISIS DE DATOS	22	0	22	3,8
10	CURSO DE MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO	5	0	5	4
11	CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES EN LA NORMA 2010601001	9	18	27	N/A
12	CURSOS DE OFIMATICA (EXCELL BASICO, AVANZADO, PREZZI	17	0	17	3,8

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



En cuanto al nivel de satisfacción de las actividades ejecutadas, se evalúan las iguales o superiores a 8 horas, organizadas directamente por la Administración Municipal, las cuales en promedio tuvieron una calificación de 3,9.

1.3. PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL

META: Participación de los empleados en el 55% de las actividades de vinculación voluntaria, dirigidas a todos los empleados. (Base 340 empleados y 6 actividades)

Se ejecutaron las actividades previstas en el Programa de Bienestar Social Laboral.

1. Servicio de Póliza Vida Grupo, que ampara al empleado hasta por un monto de \$100 millones de pesos.
2. Servicio de atención médica de Emergencias, AME de Junio a Diciembre de 2015
3. Servicio de Ingreso gratuito a los parques Recrear, de Junio a Diciembre de 2015, para los servidores y su familia.
4. Se realizó la Actividad Vacacional a San Andrés Islas, con la participación de 492 servidores, 285 de la Planta Central y 207 de los establecimientos educativos.
5. Se realizó la evaluación del Clima Organizacional, con la participación de 831 servidores públicos y contratistas.
6. Se continuó con la ejecución de los programas de prevención del riesgo cardiovascular, hábitos y estilos de vida salud, riesgo visual y medicina preventiva.

En ejecución de la meta, se alcanzó una ejecución del 88% teniendo en cuenta que en promedio en nómina hubo 340 empleados y se ejecutaron seis (6), actividades de vinculación voluntaria, las cuales en su mayoría se ejecutaron en el segundo semestre del año, así:

Evento	Nro. Participantes	% Ejecución
Actividad Vacacional	295	14,46%
Act. medicina preventiva	112	5,49%
Act. prevención del riesgo visual	134	6,57%
Act. fomento estilos de vida saludable	124	6,08%
Act. prevención del riesgo cardiovascular	157	7,70%
Medición del Clima Laboral	163	7,99%
Total	985	48,28%

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



2. MANEJO DE INVENTARIOS.

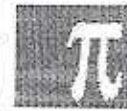
1	Actualizar el Sistema SABS	1. Bajas: 854 2. Incorporaciones: 736 3. Traslados: 2666 4. Paz y Salvos: 024 5. Generación de pantallazos para Tesorería: 048 folios 002 6. Registros fotográficos: 059 7. Grabaciones de conceptos técnicos: 496 8. Resoluciones de baja: 008
2	Aplicar Ley 594 de 2000	Se realizó la depuración (duplicidades), retiro de material metálico, foliación y en general aplicación de las TRD a: ✓ Expedientes 2041 para un total de 2635 folios ✓ Digitación archivo documental 019 para un total 1075 registros ✓ Escáner de expedientes 005 folios 156
3	Supervisar	Se ejerció la supervisión a 002 contratos de prestación de servicios de inventarios: (revisión de actas de ejecución, seguimiento a obligaciones específicas, pagos de seguridad social).
4	Otras Actividades	Se recibieron 004 comunicaciones y se respondieron 008 . Se recibieron y se respondieron correos institucionales de acuerdo con los requerimientos de los funcionarios.

CONS.	ITEM	TOTALES POR TRIMESTRE	
		EXPEDIENTES	FOLIOS/REGISTROS
1	Aplicación TRD Expedientes	006	405 (F)
2	Digitar Archivo Documental Expedientes	060	3218 (R)
3	Escáner de Expedientes	076	6361 (R)
		TOTALES	
4	Bajas	1725	
5	Incorporaciones	1019	
6	Traslados	3431	
7	Paz y Salvos	034	
8	Pantallazos para pago de cuentas en Tesorería	242	
9	Comunicaciones Oficiales (Recibidas y enviadas)	064	



Alcaldía de
Bucaramanga

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10

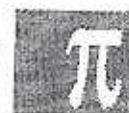


Lógica Ética & Estética
Gobierno de los Ciudadanos

10	Grabación conceptos técnicos	496
11	Registros Fotográficos	170
12	Resoluciones de baja de bienes muebles	013



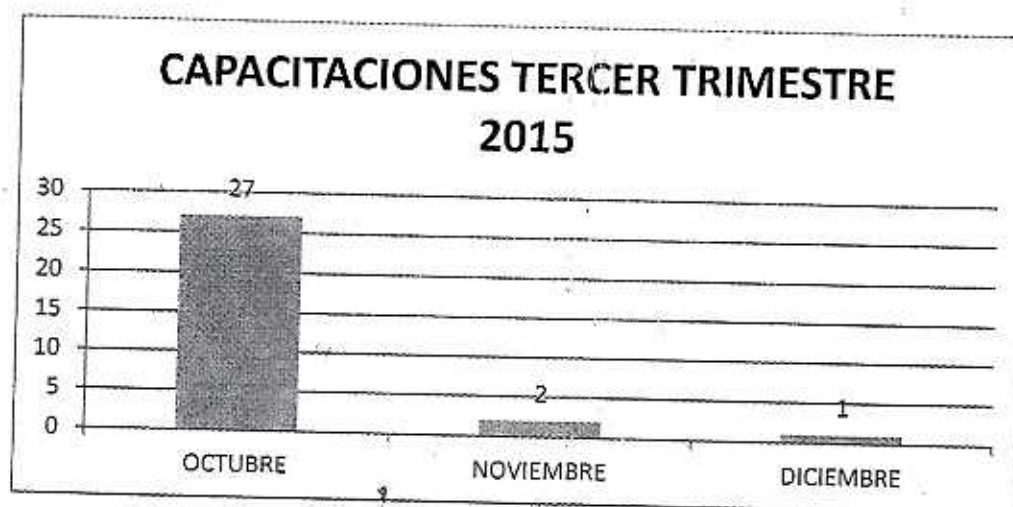
Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



3. SALUD OCUPACIONAL

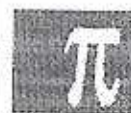
3.1. CAPACITACIONES

Se realizaron 30 capacitaciones, y un 90 % de ella fueron en el mes de octubre.



MES	CAPACITACION
OCTUBRE	Re-inducción Seguridad y Salud en el Trabajo - administrativos Colegios
	Accidente de Trabajo y Reporte de actividades fuera del lugar de trabajo - administrativos colegios
	Re-inducción Seguridad y Salud en el Trabajo -Rectores de Colegios
	Accidente de Trabajo y Reporte de actividades fuera del lugar de trabajo - Rectores de colegios
	Entrega de Carnet Arl Positiva
	Higiene Postural IE Normal
	Orden y Aseo IE Normal
	Riesgo Eléctrico, IE Normal
	Pausas Activas IE Normal
	Higiene Postural IE Nacional de Comercio
	Orden y Aseo IE Nacional de Comercio

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



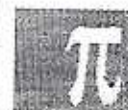
	Riesgo Eléctrico, IE Nacional de Comercio
	Pausas Activas IE Nacional de Comercio
	Higiene postural, levantamiento de cargas y Pausas Activas Centro años maravillosos
	Trabajo en alturas Alumbrado Público
	Riesgo Psicosocial, trabajo en equipo y relaciones interpersonales alumbrado público
	Primeros Auxilios, prevención y control del fuego IE Normal
	Responsabilidades civiles, penales y administrativas a Rectores Instituciones Educativas
	Plan de Gestión del Riesgo, Plan d Emergencias y Plan de Evacuación en Instituciones Educativas
	Higiene Postural IE maría Goretti
	Orden y Aseo IE María Goretti
	Riesgo Eléctrico, IE María Goretti
	Pausas Activas IE María Goretti
	Higiene Postural IE Salesiano
	Orden y Aseo IE Salesiano
	Riesgo Eléctrico, IE Salesiano
	Pausas Activas IE Salesiano
NOVIEMBRE	PGIR - Secretaria Administrativa
	Riesgo Psicosocial. Casos puntuales
DICIEMBRE	Relaciones Interpersonales

3.2. COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo cumplió con lo dispuesto en el Resolución 2013 de 1986 y se reunió en los meses de: Octubre y Noviembre de 2015.

En el mes de Diciembre se pasó el informe general por parte del área de Seguridad y Salud en el Trabajo al COPASST.

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



SUB-COMITES

- Acompañamiento en actividades de promoción y prevención
- Investigación de accidentes laborales
- Seguimiento inspecciones de seguridad

REPRESENTANTES DEL ALCALDE

- Subsecretaría Administrativa
- Subsecretario de Desarrollo Social
- Subsecretario de Infraestructura
- Subsecretario del Interior
- Subsecretario de Salud
- Subsecretario de Salud y Ambiente

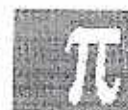
REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

- Gloria Muñoz
- Gabino Quintero
- Omaira Latorre
- María Paz Mancilla
- Alba Lucía Patiño
- Fabio González
- Carmen Angarita
- Alexander Hernández

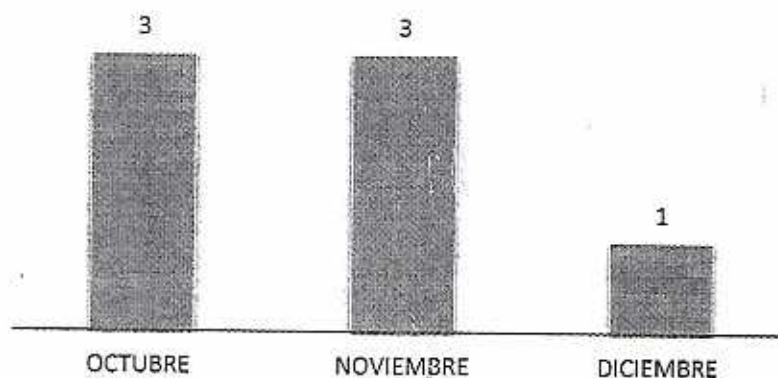
3.3. INVESTIGACION DE ACCIDENTES DE TRABAJO

El total de accidentes de trabajo reportados e investigados en el cuarto trimestre del 2015, son de siete (7).

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



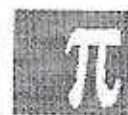
ACCIDENTALIDAD



3.4. PLAN BÁSICO LEGAL

- Elaboración Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – con los anexos respectivos.
- Actualización Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
- Actualización Plan de Emergencias
- Elección Representantes de trabajadores al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo "COPASST"

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGC

Durante la vigencia 2015, el SIGC realizó capacitaciones, asistencia técnica y acompañamiento a los diferentes procesos con el fin de realizar la actualización de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. En la vigencia 2015, se realizaron 492 solicitudes de mejora documental, realizando un comparativo con las vigencias 2013 y 2014, las cuales se encuentran discriminadas de la siguiente manera:

COMPARATIVO VIGENCIAS 2013 – 2015	SOLICITUDES DE	MEJORA	DOCUMENTAL
PROCESO	Vigencia 2013	Vigencia 2014	Vigencia 2015
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO	183	104	74
GESTIÓN DE LA SALUD PÚBLICA	175	97	24
DESARROLLO SOSTENIBLE	15	33	3
DIRECCIONAMIENTO Y PROYECCIÓN MUNICIPAL	71	58	42
PROYECCIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO (Desarrollo Social)	106	117	89
APOYO A PROCESOS JUDICIALES	6	5	2
PROYECCIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO	81	54	48
SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y CONVIVENCIA CIUDADANA	163	69	118
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	4	2
GESTIÓN JURÍDICA	31	35	14
GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA	0	1	1
GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS	121	95	29
GESTIÓN DE LAS TICS	15	32	2
MEJORA CONTINUA	16	21	14
GESTIÓN Y DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA	22	21	15
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	19	6	2
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	1	1	1
GESTIÓN DE ENLACE	0	3	0
RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	1	2	0
MEDICIÓN Y ANÁLISIS	8	4	12
TOTAL	1044	762	492

A continuación se presenta un resumen de la documentación con que cuenta al final de la vigencia 2015, el Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Bucaramanga:

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



DOCUMENTACIÓN	CANTIDAD
CARACTERIZACIÓN	19
PROCEDIMIENTO	358
FORMATOS	1107
INSTRUCTIVO	30
MANUALES	14
GUÍAS	6
TOTAL	1531

AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD 2015

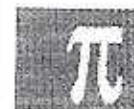
En el mes de Octubre de 2015, se realizó acompañamiento a todos los procesos del sistema con el fin de efectuar el cierre de las no conformidades presentadas en la auditoría interna de calidad 2015. Con corte a 30 de Octubre de 2015, se concretó el cierre de las 74 no conformidades generadas, insumo fundamental para la auditoría de seguimiento a realizarse en el mes de Noviembre por ICONTEC.

AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO ICONTEC 2015

Se realizó en los días 12 y 13 de Noviembre de 2015, la auditoría externa de seguimiento a las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 realizada por ICONTEC, donde se auditaron los siguientes procesos:

- Medición, Análisis y Mejora.
- Control Interno de Gestión.
- Gestión Jurídica.
- Seguridad, Protección y Convivencia Ciudadana.
- Apoyo a Procesos Judiciales.
- Gestión Administrativa y del Talento Humano.
- Gestión de las Finanzas Públicas.
- Gestión de Servicios de Educación Pública.
- Control Interno Disciplinario.
- Direccionamiento y Proyección Municipal.
- Responsabilidad de la Dirección.

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



Los procesos fueron auditados de acuerdo a los tiempos establecidos en el plan de auditoría. Luego de realizada la auditoría, fueron detectadas por el equipo auditor 5 no conformidades menores:

	Descripción de la no conformidad / Evidencia	Clasificación (mayor o menor)	Requisito(s) de la norma
1	No se evidencia la planificación de la Auditoría Interna acorde con los requerimientos del Procedimiento de Auditorías Internas Cod: P-MA-1000-170-003 en versión 05. EVIDENCIA: No se dispone del programa de auditorías internas correspondiente al año 2015.	Menor	8.2.2 a-9001 8.2.2 a-1000
2	No se evidencia la evaluación de la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión calidad implementado acorde con el objetivo de auditoría planteado. EVIDENCIA: Incumplimiento de objetivos de auditoría planteados.	Menor	8.2.2 b-9001 8.2.2 b-1000
3	No se evidencia la consolidación de los datos de los indicadores correspondientes al tercer trimestre en delante de los siguientes procesos. - Gestión de finanzas públicas - Apoyo a procesos judiciales - Proyección y desarrollo comunitario - Seguridad, protección y convivencia ciudadana. - Gestión de la salud pública - Desarrollo sostenible. EVIDENCIA: El cuadro de indicadores registra información hasta el segundo trimestre del 2015 para los indicadores de	Menor	8.2.3-9001 8.2.3-1000

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



	los procesos citados.		
4	No se evidencia la aplicación e implementación del programa de capacitación y formación establecido para el año 2015. EVIDENCIA: El programa establecido no se ejecutó.	Menor	6.2.2 b-9001 6.2.2 b-1000
5	No se aseguró que las acciones propuestas para el cierre de la no conformidad Nro: 2 proveniente de la auditoria de renovación anterior y relacionada con incumplimientos al numeral 7.6-9001-1000, se tomaran con demora injustificada para eliminar la no conformidad detectada. EVIDENCIA: El plan de acción planeado es adecuado, sin embargo no se aplicaron las acciones a tiempo. Ejemplo: Autorización de la compra y asignación de los recursos en Octubre de 2015, para una acción planteada el 13 de noviembre de 2014.	Menor	8.2.2-8.5.2 9001 8.2.2-8.5.2-1000

Nota: Por ser una auditoría de seguimiento, no fueron auditados todos los procesos. Los procesos fueron escogidos por muestreo por parte del equipo auditor.

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:

En el mes de Octubre de 2015, se realizó la consolidación del informe de Revisión por la Dirección para la vigencia, tomando como periodo los meses de Septiembre de 2014 a Septiembre de 2015. Este informe tiene como objetivo revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas, incluyendo la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad.

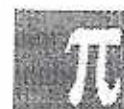
Los criterios a evaluar fueron: resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de procesos y conformidad del producto, estado de las acciones correctivas y preventivas, administración del riesgo, acciones de seguimiento a revisiones por la dirección anteriores, cambios que podrían afectar al sistema, conclusiones y recomendaciones.

Se presentaron 4 recomendaciones, las cuales se presentan a continuación:



Alcaldía de
Bucaramanga

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



Lógica Ética & Estética
Gobierno de los Ciudadanos

MEJORA	RESPONSABLE	FECHA
Realizar asistencia técnica a cada uno de los procesos en el análisis de datos y la toma de decisiones de los informes de revisión por procesos.	SIGC	30/09/2016
Realizar seguimiento a la actualización de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en cada uno de los procesos de la entidad.	SIGC	30/09/2016
Realizar acompañamiento en cada uno de los procesos con respecto a la identificación y tratamiento de los productos o servicios no conformes generados	SIGC	30/09/2016
Designar personal para la realización del seguimiento y análisis a las acciones correctivas, preventivas, de mejora y producto no conforme en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.	SIGC	30/09/2016



5. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO – SIGEP

Para el año 2015 a fecha 30 de octubre, en el trámite de validación de hojas de vida CPS se logró el 100% del indicador. Gracias a la gestión e insistencia de la Coordinadora del SIGEP la doctora Ana Yazmin Pardo para que este trámite fuera incluido en la hoja de ruta de contratación siendo requisito prioritario para primera fase de contratación.

En referencia a Empleados Públicos este indicador se encontraba en 99.53 % de Hojas de Vida Validadas. El 0.47% sin validar se debía a usuarios que aún no habían adjuntado información y/o documentos. A estos usuarios se les realizó seguimiento y fueron reportados a través de oficios a la oficina de control interno y control interno disciplinario las cuales tomaron las medidas a que hubo lugar.

Respecto a Bienes y Rentas de los Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales realizaron este trámite el 99.76%. Para lograr este incremento en el indicador, el Equipo del SIGEP, continuo con el respectivo trabajo de Campo y seguimiento en cada una de las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga.

En esta vigencia se logró la aprobación e implementación del **INSTRUCTIVO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO –SIGEP- I-GAT-8100-170-004**. De igual manera se diseñaron e implementaron nuevos formatos necesarios para el registro de información y evidencias del SIGEP. También se logró incluir el Paz Y Salvo del SIGEP para los Empleados Públicos que se retiran de la Alcaldía de Bucaramanga.

En el año 2015, el DAFP hizo reconocimiento a la doctora Ana Yazmin Pardo Solano y a su Equipo de trabajo por la labor realizada en el SIGEP de la Alcaldía de Bucaramanga, por el Excelente desempeño del software, esto gracias al seguimiento continuo y los cruces de información realizados por los operadores en cabeza de su líder, para el mantenimiento y depuración oportuna de la información.

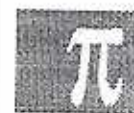
Índice Ponderado de Vinculación en el SIGEP

Avance de la Gobernación de Santander y de las mejores Alcaldías acorde con el Plan de Despliegue Territorial

ENTIDAD	CAYCEDO RIA MUNICIPAL	TOTAL PLANTA POR NORMA	No. EMPLEADOS VINCULADOS	Secretaría Pública				Contratación por planta de la Entidad				Índice Ponderado Vinculado
				CP Total	CP Activo	CP Pasivo	CP Inactivo	CONT. H. Activo	CONT. H. Pasivo	CONT. H. Inactivo	CONT. H. Total	
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	5	0	423	285	402	219	315	219	315	219	315	99.53
DE SAN JOSÉ	1	0	71	59	35	85	52	60	60	60	60	99.99
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ	1	0	214	01	101	458	210	210	210	210	210	25.81
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ	1	0	15	2	30	50	12	4	4	4	4	6.78
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ	1	0	327	68	33	1626	826	70	70	70	70	4.61
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ	2	0	32	2	2	62	26	1	1	1	1	1.63
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ	3	145	362	53	324	3075	1624	0	0	0	0	0.28
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ	1	0	405	193	344	2497	3531	0	0	0	0	0.00
TOTALES	232	0	3813	765	1052	8058	4884	2403	2403	2403	2403	0.28

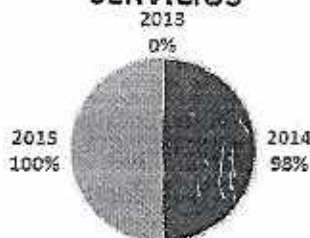
* Índice Ponderado de Vinculación de personal en el SIGEP (Formulario de vinculación en el SIGEP de la Alcaldía de Bucaramanga)

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10

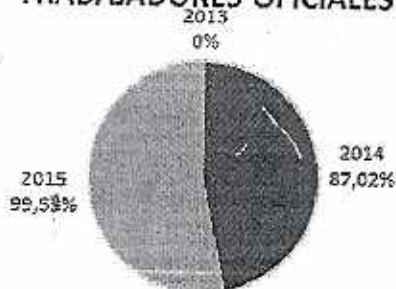


INDICADORES DE GESTION
FECHA CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2015
INDICADOR: PORCENTAJE HOJAS DE VIDA VALIDADAS

**CONTRATOS DE PRESTACION DE
SERVICIOS**

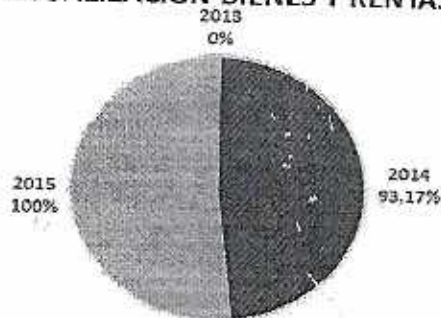


**EMPLEADOS PUBLICOS Y
TRABAJADORES OFICIALES**



**INDICADOR: PORCENTAJE DE SERVIDORES PÚBLICOS QUE ACTUALIZARON
INFORMACIÓN EN EL SIGEP DE BIENES Y RENTAS.**

ACTUALIZACION BIENES Y RENTAS



Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



Al término del año 2015, la oficina del SIGEP logro el 100% en los indicadores de Hojas de vida CPS y Actualización de Bienes y Rentas. Para el indicador de Hojas de vida Empleados Públicos 99,53%, la diferencia 0.47% se debe a que los señores ALBERTO MARAVEL SERRANO HERNANDEZ y FABIO AUGUSTO GONZALEZ ARIZA, no realizaron el trámite de validación de hoja de vida, a pesar de las repetidas visitas por parte del Equipo del SIGEP y de haber sido reportados a la oficina de Control Interno Disciplinario.

ATENCIÓN A LOS USUARIOS

Gracias a que se contó con el personal idóneo, capacitado y con sentido de pertenencia el SIGEP, logro durante la vigencia 2015 una calificación por parte de los usuarios de EXCELENCIA.

- Tiempo de espera para la validación de hoja de vida es del 100% EXCELENTE.
- Respeto en los horarios de atención 100% EXCELENTE
- El trato recibido por parte del funcionario fue en un 100% EXCELENTE
- La información suministrada 100% EXCELENTE.
- El resultado del trámite 100% EXCELENTE.

Las instalaciones donde se encuentra ubicado el SIGEP, durante los trimestres anteriores reflejó la inconformidad de los usuarios por el hacinamiento y exceso de ruido a razón de que en un solo lugar funcionan 3 oficinas.

En este último trimestre cambio la calificación de BUENO 84% Y Excelente 15%, debido a que la mayoría de contratistas de estas dependencias, ya habían terminado su contrato y por lo tanto el número de gente laborando que era de 30 bajo a 10 personas en las instalaciones. Esto deja claro y ratifica las calificaciones anteriores.

Durante todo el año el equipo del SIGEP en cabeza de su líder, se comprometió en brindar la ayuda y asesoría idónea a todos los usuarios de la Alcaldía de Bucaramanga que hacían presencia en las instalaciones. Se hace necesario para la próxima vigencia contar con el Equipo del SIGEP ya capacitado en la normatividad y obligatoriedad con la que se rige el SIGEP.

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



6. SISTEMA DE ATENCION A LA CIUDADANÍA – PQRS

6.1 Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

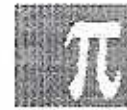
Participación de Cada Dependencia en el Total de Novedades.

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE NOVEDAD
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	4
DESPACHO ALCALDE	7
OFICINA DE VALORIZACIÓN	2
OFICINA SISTEMAS-TICS	6
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	42
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	3
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	11
SECRETARIA DE HACIENDA	27
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	97
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	31
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	42
SECRETARIA DEL INTERIOR	57
SECRETARIA JURÍDICA	4
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN	3
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	6
TOTAL	342

NOVEDADES CUARTO TRIMESTRE



Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10

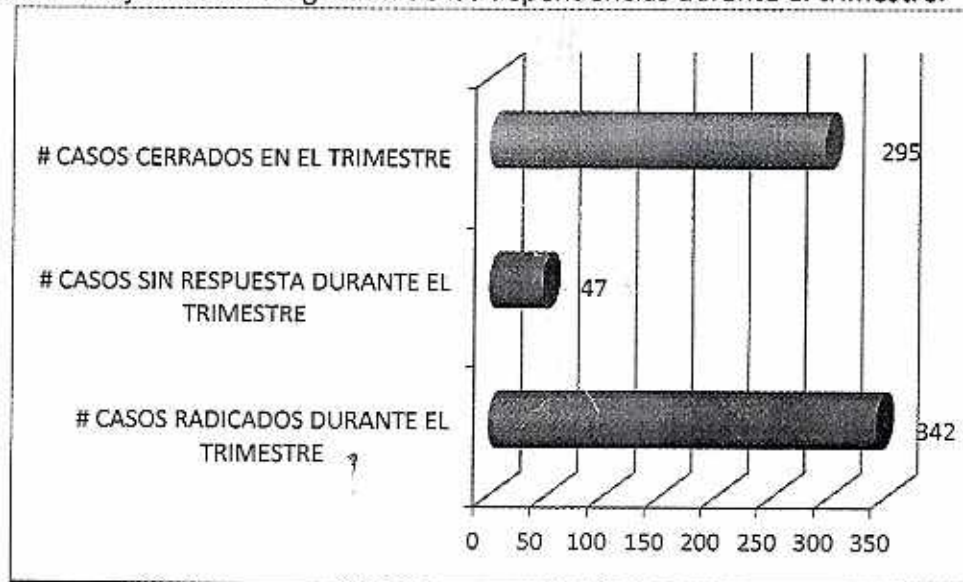


6.2. PROCESOS FINALIZADOS

6.2.1. Procesos generalizados.

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	342
# CASOS SIN RESPUESTA DURANTE EL TRIMESTRE	47
# CASOS CERRADOS EN EL TRIMESTRE	295

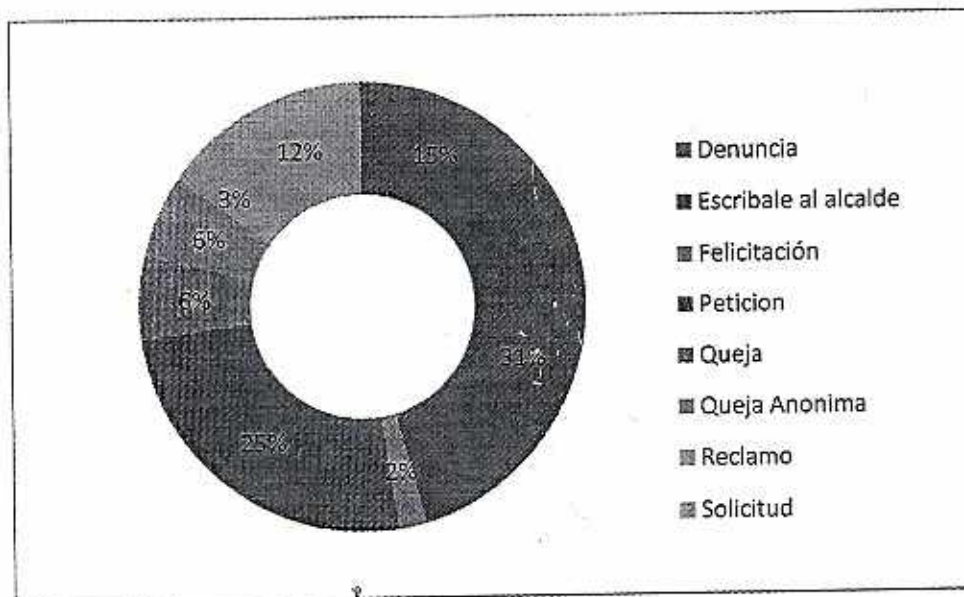
El balance refleja una buena gestión de las dependencias durante el trimestre.



6.3. Participación de acuerdo al tipo de novedad y su gestión.

TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
DENUNCIA	49
ESCRIBALE AL ALCALDE	107
FELICITACIÓN	7
PETICIÓN	86
QUEJA	21
QUEJA ANÓNIMA	20
RECLAMO	11
SOLICITUD	41
TOTAL	342

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General: 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



6.4. Consolidado por dependencia.

DEPENDENCIA	SIN CIERRE ÉXITO	CIERRE ÉXITO	TOTAL
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO		4	4
DESPACHO ALCALDE	1	6	7
OFICINA DE VALORIZACIÓN		2	2
OFICINA SISTEMAS-TICS	6		6
SECRETARIA ADMINISTRATIVA		42	42
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	2	3
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	2	9	11
SECRETARIA DE HACIENDA	4	23	27
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		97	97
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	30	31
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	24	18	42
SECRETARIA DEL INTERIOR	8	49	57
SECRETARIA JURÍDICA		4	4
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN		3	3
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS		6	6
TOTAL	47	295	342

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



Se presentan los resultados del ejercicio durante el cuarto trimestre del año 2015, con corte a 31 de diciembre, en el siguiente cuadro comparativo con todos los trimestres del año.

	PRIMER TRIMESTRE (1/01/2015 A 30/03/2015)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2015 A 30/06/2015)	TERCER TRIMESTRE (1/07/2015 A 30/09/2015)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2015 A 30/12/2015)
# CASOS SIN RESPUESTA ACTUALES, AÑO 2015	0	0	0	47
# CASOS CERRADOS ACTUALES, AÑO 2015	343	247	516	295
# CASOS RADICADOS EN EL AÑO 2015	343	247	516	342

6.5. ANALISIS DE RESULTADOS Y OBSERVACIONES.

- ✓ En el período analizado, se presentaron 342 casos, de los cuales el 86,5% de estos fueron asignados a 6 dependencias de las 15 que registran casos, lo cual refleja una tendencia marcada de solicitudes a muy pocas dependencias. Los despachos que lideran estos indicadores son las Secretarías de Infraestructura, Interior, Administrativa, Salud y Medio Ambiente, Planeación y Hacienda, siendo la primera (Infraestructura) la de mayor concentración de casos con el 28% del total registrado.
- ✓ La mayoría de las dependencias registran balance positivo en el cierre de casos durante el período, destacándose las Secretarías de Infraestructura, Interior, Defensoría del Espacio Público, Valorización, Jurídica, Planeación y la Unidad Técnica de Servicios Públicos, quienes mostraron cumplimiento del 100% de los indicadores.
- ✓ El reporte de cifras negativas corresponde a dos dependencias, a saber la Oficina de TIC's que no registra casos cerrados con éxito durante el período de análisis y la Secretaría de Salud y Medio ambiente, que sólo registra el 45% de los casos finalizados con éxito durante el período.



Alcaldía de
Bucaramanga

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



Lógica Ética & Estética
Gobierno de los Ciudadanos

- ✓ Los resultados comparativos con los tres primeros trimestres del año, muestran que durante el último trimestre de 2015, fue el único trimestre donde se presentaron casos sin respuesta, balance que reflejaría un retroceso en el proceso de PQRS, que puede ser explicado en el hecho que la mayoría de los contratistas asignados por las dependencias para gestionar los casos no tuvieron contrato la parte final del año.



Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



7. RECURSOS FÍSICOS

Durante el cuarto trimestre del año, la dependencia presenta los siguientes resultados:

Teniendo en cuenta el plazo que se tiene dar respuesta a los requerimientos una vez son registrados es de 5 días, se tiene un balance del 99% de cumplimiento durante el trimestre analizado.

Comparativamente con el resto del año, se puede apreciar en la tabla el comportamiento constante durante todo el 2015 en este indicador:

	Trimestre 1 [†]	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Cumplimiento	99%	96%	96%	99%

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



8. ALMACEN GENERAL

Durante el cuarto trimestre de 2015, se continuó con la realización de las siguientes actividades principales entre otras:

- Brindar los insumos y artículos de aseo para las diferentes dependencias de la administración central municipal.
- Contratar el servicio de publicación de avisos de ley.
- Realización de Comités de baja.

9. ARCHIVO CENTRAL

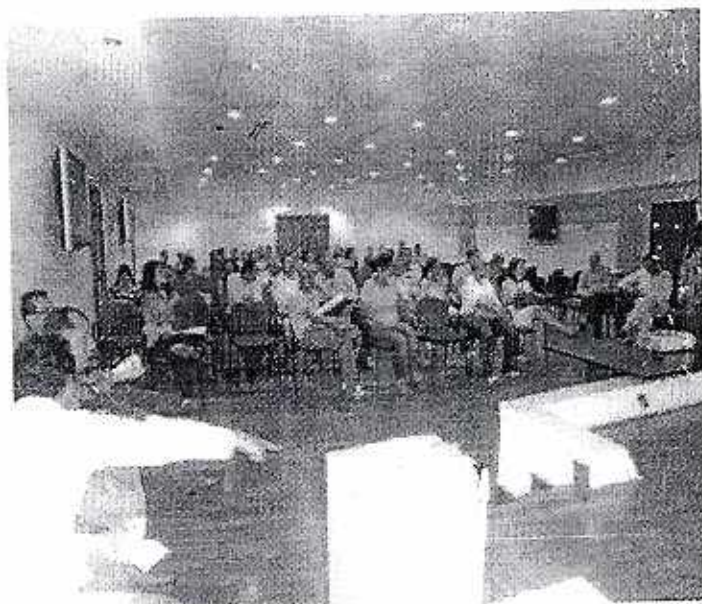
La Gestión Documental al interior de la Entidad, continúa avanzando en el desarrollo de los procesos de modernización y actualización como lo exige la normatividad vigente.

ARCHIVOS DE GESTIÓN

- En cuanto a los archivos de gestión se realizaron capacitaciones de asesoría y seguimiento en las secretarías y oficinas de la entidad de acuerdo al cronograma establecido para tal fin, en lo relacionado con aplicación de Técnicas Archivísticas y Tablas de Retención Documental de acuerdo a los parámetros establecidos en la ley 594 de 2000 y el Manual de Gestión Documental de la Entidad; Estas capacitaciones se llevaron a cabo hasta el mes de octubre de 2015, ya que para el mes de noviembre la mayoría de los contratistas habían terminado su contrato.

Lo anterior para dar cumplimiento a los cronogramas de capacitaciones que buscan mantener a contratistas y funcionarios actualizados en los procedimientos archivísticos que deben cumplir en sus quehaceres diarios de la función pública.

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



ACTIVIDAD PLASMADA EN EL PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL			
Capacitación en técnicas de archivo y normatividad vigente.	Octubre	Noviembre	Diciembre
	7 capacitaciones	0 capacitación	0 capacitaciones

Se dio cumplimiento a las solicitudes de capacitación en las diferentes áreas de trabajo de la administración central de acuerdo al cronograma establecido.

ARCHIVO CENTRAL

- En el Archivo Central dentro de sus funciones propias, durante el cuarto trimestre del año 2015, dio cumplimiento a la búsqueda de solicitudes de documentos a usuarios internos y externos de manera oportuna y eficiente, siendo este el procedimiento misional de la oficina.

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



ACTIVIDAD PLASMADA EN EL PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL			
Búsqueda de documentos de usuarios internos y externos.	Octubre	Noviembre	Diciembre
	58 Búsquedas	28 Búsquedas	30 Búsquedas

Se dio cumplimiento a las solicitudes de búsquedas de documentos de usuarios internos y externos de acuerdo a los procedimientos propios de esta actividad.

- En el mes de Diciembre se presentó al Comité Interno de Archivo de la Alcaldía de Bucaramanga el Plan Institucional de Archivos – PINAR, el cual se deja pendiente por aprobar por la actual Administración y posterior adopción por parte de la entidad.

INFRAESTRUCTURA

En el cuarto trimestre del año 2015, se suspende el proceso de adecuación de las bodegas de almacenamiento de archivo, por la terminación de contrato de la mayoría de los contratistas CPS, ya que el Archivo Central queda para el mes de noviembre solo con cuatro personas, y en el mes de diciembre solo con dos personas; A fecha 31 de diciembre de 2015 tres de los cuatro pisos ya están listos con los estantes armados y distribuidos según el mapa suministrado por el contratista.

En cuanto al proceso de traslado de documentos, de las diferentes áreas en las que actualmente se encuentran los archivos a las nuevas instalaciones, se trasladaron 1.614 cajas que fueron ubicadas en el primer piso, pero igual en el cuarto trimestre de 2015 se suspende el traslado por falta de personal. Se provee que en el mes de febrero de 2016 se continúe con el proceso de traslado de documentos al edificio nuevo ya que es necesario dar un buen uso, manejo y custodia al patrimonio documental.

- El archivo central continua con el proceso de elaboración del inventario documental de aproximadamente 12.000 unidades documentales (cajas), el cual es necesario y de obligatorio cumplimiento por parte de la entidad. A la fecha 31 de diciembre de 2015 se han inventariado los módulos del No 1 al 23, para un total aproximado de 3.300 unidades documentales (cajas).

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



10. VENTANILLA UNICA

- ✓ Durante el período del ejercicio, la ventanilla única recibió un total de 16744, lo cual refleja un promedio superior a los 5500 casos por mes, indicador de que los ciudadanos si están haciendo uso de sus recursos de participación con la Administración Municipal.
- ✓ Las secretarías de Salud, Administrativas, Interior, Hacienda, así como las oficinas de Planeación y Tesorería registran el mayor volumen de casos superando la cifra de mil solicitudes por trimestre.
- ✓ La Secretaría del Interior con 2547 casos presenta el mayor número de casos, diferencia considerable con el resto de dependencias que puede explicarse en que es el despacho que más funciones tiene para dar respuesta a las querellas de los ciudadanos.

Cordialmente,


FABIO ANDRES GUERRERO MEJIA
Secretario Administrativo
Alcaldía de Bucaramanga

Proyecto: Arelis Ortiz Moreno – Profesional Universitario (e)
Oficina de Atención a la Ciudadanía – Secretaria Administrativa