



INFORME

Ante el Honorable Concejo Municipal

01 de enero al 30 de septiembre de 2019

**SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA**



**Construcción Social,
Transparencia y Dignidad**

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	4
c. Manual de Funciones y competencias laborales (planta de personal, plan estratégico de recursos humanos, previsión de recursos humanos)	4
d. Sistema de evaluación del desempeño	6
e. Programa de bienestar (Anual).	6
f. Otros Programas (teletrabajo, horario flexible, estado joven entre otros)	7
g. Sistema de seguridad y salud en el trabajo.	7
1.2. Política de integridad	10
a. Código de integridad. (Socialización).....	10
2. DIMENSION DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	11
2.1. Política de planeación institucional	11
a. Seguimiento del planes, programas y proyectos. (Metas de plan de desarrollo)	11
2.2. Política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto publico	14
a. Ejecución presupuestal	14
b. Eficiencia en la contratación.....	16
3. DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	17
3.1. Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.	17
a. Gestión de la Calidad	17
b. Gestión en el manejo de recursos de bienes y servicios.	18
3.2. Política de servicio al ciudadano.....	21
a. Gestión del servicio a la ciudadanía	21
b. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias I Semestre 2019	23
c. Evaluación General Total del Nivel del Servicio de la Alcaldía de Bucaramanga	24
4. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	24
4.1. Política de Gestión Documental.....	24
a. Plan de gestión documental y PINAR	24
5. DIMENSIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.	26
5.1. Política de Gestión del Conocimiento y la innovación.	26

INFORME DE GESTIÓN DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE 01 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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.

1. DIMENSIÓN TALENTO HUMANO

1.1. Política de gestión estratégica del talento humano

a. Plan institucional de formación y capacitación (Anual)

Se aprobó el Plan Institucional de Capacitación por parte de la Comisión de Personal y por el Comité Institucional de Gestión de Desempeño, en el que se ejecutarán diferentes actividades en 11 temáticas diferentes, con el fin de fortalecer las competencias de los servidores públicos.

Se ha venido dando cumplimiento, conforme a lo planificado, de la siguiente manera:

ITEM	DENOMINACION DE LA ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS			INT. HrS	FECHA DE EJECUCIÓN	COSTO	FACILITAR	EVALUAC. (1 A 4)
		NÓMINA	CPS	TOTAL					
1	FORTALEC. A LA CAP. DE GESTION	7	15	22	8	13/03/2019	\$ 0	Asoc. Col. de Ing. De Petroleos	N/A
2	TIC Seguridad de la Información; contraseñas, Correo	22	29	51	2	12/03/2019-26/03/2019	\$ 0	AREA DE TIC	N/A
3	MIPG - GESTION DEL CONOCIMIENTO	11	35	46	3	30/04/2019-27/05/2019	\$ 0	SONIA MUÑOZ - DAFP	N/A
4	ASPECTOS BÁSICO DEL SIGC			205	5	30/01/2019 20/02/2019 20/03/2019 24/04/2019 29/05/2019	\$ 0	Equipo SIGC	N/A
5	SERVICIO AL CIUDADANO	32	0	32	8	28/06/2019	\$ 1.356.750	COMFENALCO/sede comfenalco	3,7
6	GESTIÓN DOCUMENTAL	80	100	180	1	1/02/19.Al 30/09/19	\$ 0	Interno / Área de Gestión Documental	N/A
7	CÓDIGO DE INTEGRIDAD			461	2	1,2,3,4,5/04 19/05/19	\$ 0	Interno / 6to Piso	N/A
8	CODIGO DISCIPLINARIO	58	4	62	8	18/07/2019	\$ 5.575.000	Diego Hernández /COMFENALCO	3,9
9	SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA DE CONTR.	59	5	64	8	30/07/ 2019	\$ 5.575.000	Diego Hernández /COMFENALCO	3,8
10	INDUCCION A GERENTES PUBLICOS	33	13	46	60	Del 18 al 26/07/2019	\$ 0	ESAP / Auditorio 6 piso	3,8
11	SERVICIO AL CIUDADANO	49	0	49	8	6/08/2019	\$ 1.356.750	COMFENALCO/sede Av. Gonzalez V	3,8

12	COMUNICACIÓN ESCRITA	20	0	20	16	15 y 22/08/2019	\$ 1.588.000	COMFENALCO/sede Av. Gonzalez V	4
13	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	33	0	33	8	29 /08/2019	\$ 3.919.500	COMFENALCO/sede Av. Gonzalez V	3,9
	TOTALES	404	201	1271	137		\$19.371.000		

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 realizaron jornadas de inducción a 76 servidores públicos entre nuevo personal de planta, aprendices SENA y practicantes, en 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.

Igualmente se actualizó la plataforma Moodle y se crearon más cursos, llegando a un total de 11 permitiendo profundizar en las diferentes temáticas de Inducción de Nuevos Servidores Públicos e Inducción de Personal de Contrato de Prestación de Servicios.

• **Reinducción general a Servidores Públicos**

Se realizó el proceso de reinducción a los servidores públicos de la administración municipal el día 27 de junio con la feria “Servidores al día”, extendiendo la invitación a través de Circular No 38 del día 25 de Junio, actividad ésta que se llevó a cabo en la Plazoleta de la Democracia, conformada por 6 estaciones, así:

- Estación Generalidades
- Estación Código de Integridad
- Estación SIGC
- Estación Seguridad y Salud en el Trabajo
- Estación Servicio a la Ciudadanía
- Estación TIC

La actividad contó con la participación de 308 servidores públicos (129 CPS y 179 de Planta), quienes fueron certificados una vez finalizado el proceso de reinducción, siendo entregado por parte de la Subsecretaría Administrativa el diploma de certificación por la jornada cumplida. Adicional a esto, los servidores públicos contaron con material impreso en cada estación acorde al tema tratado.

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

• **Concurso de Méritos**

La Comisión Nacional del Servicio Civil, fijó para el 3 de noviembre de 2019, la realización de la prueba de conocimientos para los aspirantes a empleos en concurso, donde el Municipio de Bucaramanga está ofertado 238 plazas.

• Permisos sindicales

En cumplimiento de las normas legales vigentes la Administración Municipal viene garantizando el ejercicio de la actividad sindical, otorgando los permisos Sindicales solicitados por las organizaciones sindicales. A la fecha de corte se han otorgado los siguientes permisos sindicales a 221 servidores públicos, así:

NATURALEZA	SINDICATO	DÍAS DE PERMISO	COSTO (SOBRE ASIGNACIÓN.
PLANTA GLOBAL	AMUPROSES	26	\$ 3.552.537
	ASERVIP	80	\$ 7.726.021
	ASTDEMP	176,5	\$ 16.274.561
	SEPUNISAN	4	\$ 464.900
	SINTRADEPSANDER	54,5	\$ 5.297.754
	SINTRAGOVERNACIONES	6,5	\$ 417.617
	SINTRAMUNICIPALES	21	\$ 3.446.601
	SUNET	47,5	\$ 4.886.411
	USERPCOL	13,5	\$ 1.725.182
	SUB TOTAL	429,5	\$ 43.791.584
TRABAJADORES OFICIALES	CGT	40	\$ 2.770.684
	SINDIDEPARTAMENTAL	6	\$ 421.670
	SINTRAMUNICIPIO	202,5	\$ 14.435.466
	SINTRAOBRAS	104	\$ 8.079.316
	SUB TOTAL	352,5	\$ 25.707.136
	TOTAL, MUNICIPIO	782	\$ 69.498.720

• Planta de Personal

La planta de personal en la actual vigencia a presentado algunos cambios aumentando a la fecha el número de empleos vacantes.

FORMA DE PROVISION DE LOS EMPLEOS							
NIVEL \ TIPO DE VINCULACION	LNR	CARRERA ADTIVA	PROV.	Total Planta Activa	Empleos Vacantes	Total planta Aprobada	
DIRECTIVOS	25	0	0	25	0	25	
ASESORES	21	2	0	23	1	23	
PROFESIONALES	25	63	49	137	17	154	
TECNICOS	8	35	9	52	6	58	
ASISTENCIALES	7	17	99	123	7	128	
TOTALES	86	117	157	360	31	388	

Aplicación de la carrera administrativa, se han efectuado en la vigencia 2019, encargos a empleados con derechos de Carrera Administrativa en empleos de superior Jerarquía.

• Otros

- Implementación nuevo software de talento humano

El Municipio adquirió mediante Contrato de Compra Venta No. 29 del 29 Enero de 2019 la "Adquisición, instalación, implementación, configuración, migración, capacitación, soporte y puesta en funcionamiento del Sistema de Información para la administración del recurso humano, con su respectiva licencia de uso para el Municipio de Bucaramanga", desarrollado por la Empresa Estefanini Sysman SAS, por un valor de \$225.772.750.

Como resultado de este proceso desde el mes de junio se viene liquidando la nómina a través de este sistema y se continúa con la migración de la información de nómina contenida en el sistema anterior, así como el ingreso de la historia laboral de los servidores públicos activos.

Este software permitirá contar con información de la planta de personal en tiempo real, con toda la caracterización de los servidores públicos; de igual manera está habilitado para el ingreso de información relacionada con la capacitación y actividades de bienestar en las que participen los empleados.

d. Sistema de evaluación del desempeño

Durante el período de tiempo analizado, se recepcionaron y revisaron 271 evaluaciones de los servidores públicos inscritos en Carrera Administrativa, Libre Nombramiento y Remoción y Provisionales Periodo comprendido entre el 1 de febrero de 2018 a 31 de enero de 2019 quienes fueron evaluados por cada jefe inmediato.

Se realizó el cargue de información al nuevo Aplicativo suministrado por la Comisión Nacional del Servicio Civil "SEDEL" Sistema Tipo para la Evaluación del Desempeño Laboral, de 572 Servidores Públicos distribuidos en 325 del Municipio de Bucaramanga y 247 administrativos

En cumplimiento del acuerdo 617 del 2018, de la Comisión Nacional Del Servicio Civil, se realizó la primera evaluación parcial comprendida entre el 01 de febrero de 2019 al 30 de julio de 2019, donde la secretaría administrativa hizo seguimiento y verificación de esta evaluación dando como resultado 325 evaluaciones, como lo especifica el siguiente cuadro:

SECRETARIA U OFICINA	EVALUACIONES REVISADAS	SECRETARIA U OFICINA	EVALUACIONES REVISADAS
Secretaria Administrativa	8	Despacho Alcalde	20
Subsecretaria Administrativa	16	Bienes y Servicios	4
Secretaria de Planeación	19	Almacén	3
Secretaria de Infraestructura	14	Valorización	1
Control Interno de Gestión	4	Secretaria Jurídica	10
Secretaria de Educación	42	TIC	5
Subsecretaria de Salud Publica	8	Desarrollo Social	22
Secretaria de Salud	4	Secretaria de Hacienda	15
Subsecretaria de Salud y Ambiente	29	Secretaria del Interior	65
Dadep	4	Prensa Y Comunicaciones	3
UTSP	2	Tesorería	14
Asesores Despacho Alcalde	1	Secretaria del Interior	12
TOTAL		325	

Igualmente se realizaron jornadas de inducción y asesorías en la temática de evaluación de desempeño laboral "SEDEL" para el periodo 2019-2020, con asistencia general de 174 servidores públicos y frente al tema Primera Evaluación Parcial semestral se capacitó a 150 servidores públicos distribuidos entre las diferentes secretarías y/o oficinas de la administración.

e. Programa de bienestar (Anual).

Se formuló y aprobó el Programa de Bienestar Social para esta vigencia, para ser ejecutado con aporte de la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO mediante el convenio No. 198 del 6 de junio de 2019, por un valor de \$414.278.718, incluyendo actividades del plan institucional de capacitación, en desarrollo de este convenio, se han ejecutado las siguientes actividades:

Nro.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS	FECHA	VR. INVERSIÓN A LA FECHA
1	Día del Servidor Público	Todos los empleados y contratistas	27 de Julio	-

2	Cubrimiento servicio de atención médica de emergencias, con AME	Todos los servidores públicos y público en general	Del 6 de Julio al 31 de Diciembre	\$9.441.000
3	Actividad Vacacional: -Barbosa-Chiquinquirá -Mesón del Cuchicute	131 18	Julio 26-27; Agosto 9 y 10; 16 y 17; 23 y 24 23-24 de Agosto	\$45.563.634 \$ 5.517.846
4	Talleres para Prevención del riesgo psicosocial: seminario Teórico práctico con fundamento en terapias médicas de Corea	250	En Julio de 2019	\$ 36.688.000
5	Juegos Deportivo-Recreativos	Todos los empleados y contratistas	Desde el 2 de agosto	\$18.204.105
6	Caminatas Ecológicas	75	12 de Julio; 7 y 16 de Agosto	\$9.041.545
TOTAL INVERSIÓN A LA FECHA				\$ 124.456.130

f. Otros Programas (teletrabajo, horario flexible, estado joven entre otros)

• Estado joven

La vinculación de dos nuevos practicantes, ofertados en la sexta Convocatoria realizada por el Ministerio del Trabajo quienes iniciaron su práctica a partir de 1 de agosto de 2019, fue uno de los resultados de la administración en este lapso. En este programa el estudiante recibe una compensación monetaria equivalente a un salario mínimo, a través de la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO Santander.

• Teletrabajo

Mediante Resolución No. 1233 del 25 de septiembre de 2019 de la Secretaría Administrativa, se implementa en el Municipio de Bucaramanga la modalidad de Teletrabajo, contemplada en la Ley 1221 de 2008 y el Acuerdo No. 028 de 2013. El Teletrabajo. Es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación — TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo."

Bajo esta modalidad se implementa una prueba piloto de dos meses, para los trabajadores que voluntariamente lo deseen y que cumplan con las condiciones establecidas en la normatividad.

Inicialmente se beneficiarán dos (2) servidores públicos, quienes ya se encuentran listos para dar inicio a esta estrategia a partir del 1 de Octubre: Laura Esther Moreno Rojas, Profesional Especializado de la Secretaría de Planeación y Rafael Esquiaquí Felipe, Profesional Especializado del área de las TIC.

Una vez finalizada la prueba piloto se hará la respectiva evaluación para determinar la continuidad de esta estrategia.

g. 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 enero de 2019, arrojando un porcentaje de cumplimiento de 100% correspondiente a la implementación del SGSST de la vigencia de 2018.

Así mismo, se hizo un corte y una medición a 30 de Septiembre de 2019, donde se evidencia porcentaje de cumplimiento del 76.86% para los 9 primeros meses del año.

- **Valoración de riesgo cardiovascular**

Durante la vigencia del 2019 se han realizado las siguientes actividades que propenden por la prevención del Riesgo Cardiovascular en los funcionarios y contratistas del Municipio de Bucaramanga.

- Toma de Signos vitales (Tensión Arterial, frecuencia cardiaca, Frecuencia respiratoria)
- Toma de glucometrías de acuerdo a la complejidad presentada
- Índice de Masa Corporal (Peso, talla)
- Terapias para minimizar la tensión muscular
- Asesoría en Estilo de Vida saludable
- Acompañamiento y tamizaje de tensión a funcionarios y contratistas remitidos por médico de EPS.
- Atención Primaria a Trabajadores y Contratistas
- Apertura Historia Ocupacional para prevención de Riesgo Cardiovascular
- Actividad física para disminuir el riesgo de sedentarismo.

A la fecha el riesgo cardiovascular presente en los funcionarios y contratistas del Municipio se encuentra moderado y estable.

- **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, el 26 de Junio de 2019, se realizó la elección de los representantes de los trabajadores al COPASST, para la vigencia 2019 – 2021, dejando los siguientes resultados:

PRINCIPALES		SUPLENTE	
JAIME PINTO PORRAS	73	JAVIER ADOLFO BALLESTEROS PINZON	27
CLAUDIA JULIANA HERNANDEZ RUBIANO	68	ROSANGELA COTE SANCHEZ	19
NESTOR ALBERTO BALLESTEROS MARTINEZ	57	LIDA ROMERO PARRA	12
NANCY SOFIA TORRES	33	LUCILA PICO PINEDA	10

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

- Investigación 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**

En el primer semestre del año se presentaron 42 Accidentes laborales que equivalen a 121 días de incapacidad; en cada accidente se realiza la investigación correspondiente permitiendo crear acciones para mitigar los riesgos de accidentabilidad

- **Capacitaciones**

Desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo se han dictado 59 capacitaciones en las siguientes temáticas que permiten prevenir incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

- | | |
|--|--|
| -Riesgo cardiovascular | -Inducción SGSST |
| -Accidente de trabajo | -Terapia cuello y espalda |
| -Políticas y responsabilidades | -Pausas activas, higiene personal |
| -Prevención trabajo en alturas | -Terapia de cuello y espalda |
| -Plan de gestión del riesgo | -Socialización del programa RCV |
| -Inducción a ediles | -Inspección de puesto de trabajo |
| -Usos químicos en labores de limpieza | -Reinducción SG-SST y accidente de trabajo |
| -Seguridad basada en el comportamiento | -Seguridad basada en el comportamiento, fit combat |
| -Manejo de estrés | -Funciones comité convivencia laboral |
| -Seguridad vial | -Divulgación para donación de sangre |
| -Riesgo psicosocial | -Inspección de seguridad y reporte condiciones inseguras |
| -Uso y cuidado de EPP | -Reinducción SG-STT |
| -Higiene postural | -Taller mejoramiento clima laboral |
| -Levantamiento adecuado de cargas | -Capacitación de brigada |
| -Prevención riesgo cardiovascular | -Inducción SG-SST accidente de trabajo |
| -Plan de gestión de residuos sólido | -Reinducción SG-SST |
| -Trabajo en equipo | -Pausas activas// estilos de vida saludable |
| -Relaciones interpersonales | -SG-SST Accidente de Trabajo, EPP |
| -Comunicación asertiva | -Naturaleza sonora//contaminación auditiva |
| -PyP de cancer de seno | -Prevención riesgo visual |
| -Prevención de caídas | -SG-SST, políticas, responsabilidades |

- **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
- Exámenes Ocupacionales de Ingreso, periódicos y de Egreso
- Exámenes Ocupacionales Post – Incapacidad

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

Durante la vigencia de enero a Septiembre de 2019, se realizó la actualización de Matriz de Identificación de Peligros, valoración de riesgos y determinación de controles por Cargos, atendiendo la recomendación de la auditoría realizada en el mes de Diciembre de 2018.

Así mismo, se realizó la actualización de la Matriz de Identificación de Peligros, valoración de riesgos y determinación de controles por Cargos para instituciones Educativas y centros externos

- **Aplicación batería 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, se aplicó la batería de riesgo psicosocial al personal administrativo de las Instituciones Educativas, donde se evaluaron los factores intralaborales, extralaborales y el estrés laboral

- **Seguimiento a casos por recomendaciones laborales**

Con el apoyo de un Psicólogo, un estudiante de psicología de la Universidad Pontificia Bolivariana y la especialista en Salud Ocupacional se han realizado durante el primer semestre el año 2019, seguimiento a 103 funcionarios con recomendaciones laborales, de instituciones educativas, centros externos y parte administrativa.

- **Medición clima laboral**

Se realizó la medición del clima organizacional permitiendo crear acciones para el mejoramiento de espacios laborales en la ejecución de las tareas durante el desempeño diario.

			No saludable 5 a 11.6	Por mejora 11.7 a 18.4	Saludable 18.5 a 25
Indicador		Valor total			
1	Relaciones interpersonales	21.6			21.6
2	Estilo de dirección	20.23			20.23
3	Retribución	18.4		18.4	
4	Sentido de pertenencia	21.83			21.83
5	Disponibilidad de recursos	18.77			18.77
6	Estabilidad	17.03		17.03	
7	Claridad y coherencia en la dirección	19.13			19.13
8	Valores colectivos	16.75		16.75	
Puntuación de Clima Organizacional		153.74			

1.2. Política de integridad

a. Código de integridad. (Socialización)

Teniendo en cuenta el Autodiagnóstico 2019 y las recomendaciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, se procedió a fortalecer el curso virtual “**CÓDIGO DE INTEGRIDAD**” presentado por los servidores públicos a través de la plataforma Moodle, con el objetivo de darle continuidad al proceso de capacitación enmarcado en las líneas de Inducción y Reinducción y, así mismo continuar con la divulgación y socialización de sus valores,

2. DIMENSION DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

2.1. Política de planeación institucional

a. Seguimiento del planes, programas y proyectos. (Metas de plan de desarrollo)

De conformidad a las metas trazadas en el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019 “Gobierno de las Ciudadanas y Los Ciudadanos”, adoptado por medio acuerdo 006 del 13 de junio de 2016, a la Secretaría Administrativa le corresponde el cumplimiento de las metas de la Línea Estratégica 1: GOBERNANZA DEMOCRÁTICA, indicadores que se relacionan en el siguiente cuadro donde se muestra el porcentaje de cumplimiento de las metas planeadas para el año 2019.

	CUMPLIMIENTO POR AÑO				%EN CUM.
	2016	2017	2018	2019	2016 - 2019
LÍNEA ESTRATÉGICA 1: GOBERNANZA DEMOCRÁTICA	100%	71%	91%	90%	65%
GOBIERNO PARTICIPATIVO Y ABIERTO	100%	40%	100%	100%	40%
Ciudadanía Empoderada y Debate Público	-	0%	-	-	0%
Número de cargos creados para la coordinación de los asuntos de prensa y comunicaciones (Jefe de prensa)	-	0%	-	-	0%
Número de cargos del nivel directivo y/o asesor adscritos al despacho del Alcalde como encargado de asuntos de participación ciudadana.	-	0%	-	-	0%
Gobierno Transparente	100%	50%	100%	100%	50%
Número de cargos creados del nivel directivo y/o asesor adscritos al despacho del Alcalde como encargado de asuntos de transparencia en la gestión pública	-	0%	-	-	0%
Número de estrategias implementadas y mantenidas para publicar en línea necesidades de trabajo o de provisión de servicios del municipio y recopilar hojas de vida o propuestas (Tu Talento es lo que Vale).	100%	100%	100%	100%	100%
Gobierno Comprensible y Accesible	-	100%	-	-	100%
Número de caracterizaciones de las personas que requieren trámites y servicios administrativos del gobierno municipal realizadas.	-	100%	-	-	100%
GOBIERNO LEGAL Y EFECTIVO	100%	83%	90%	89%	75%
Nuevo Modelo de Atención a la Ciudadanía	100%	75%	100%	100%	75%
Número de planes de la excelencia formulados e implementados para la gestión de PQRS en la Administración Municipal (procedimientos e infraestructura).	-	100%	100%	100%	100%
Número de cargos creados del nivel directivo y/o asesor creados para coordinar la atención a la comunidad en la administración municipal.	-	0%	-	-	0%
Número de redes incluyentes de asesores de la comunidad implementadas y mantenidas en las oficinas de la Administración Municipal.	100%	100%	100%	100%	100%
Número de "Centros de atención municipal especializados (CAME)" creados e implementados.	-	100%	100%	-	100%
Administración Articulada y Coherente	100%	88%	86%	86%	75%
Número de Planes institucionales de capacitación y formación y de bienestar y estímulos ajustados y mantenidos.	100%	100%	100%	100%	100%

Número de sistemas de gestión y control certificados mantenidos.	100%	100%	100%	100%	100%
Número de auditorías de seguimiento por el ente certificador realizadas.	100%	-	100%	100%	100%
Número de auditorías de recertificación por el ente certificador realizadas.	-	100%	-	-	100%
Número de Programas de Gestión Documental y Planes Institucional de Archivos formulados e implementados.	100%	100%	100%	100%	100%
Número de estrategias de gobierno formuladas e implementadas para la aplicación cabal de la ley 1474 de 2011 estatuto anti-corrupción y el CONPES 167 de 2013.	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de procesos necesarios implementados y mantenidos para la formulación y ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de avance de la formulación e implementación del plan de modernización de la planta de personal.	100%	100%	0%	0%	40%*
Número de cargos creados adscritos al despacho del Alcalde para la coordinación del gabinete municipal (Jefe de Gabinete).	-	0%	-	-	0%
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2019	100%	71%	91%	90%	65%

*En esta meta el cumplimiento total es del 100% dividido en el cuatrienio, cumpliendo con los dos primeros años que equivalían al 40%.

A continuación, se realiza un breve resumen de las acciones realizadas por cada meta asignada para la vigencia actual.

I. Implementar y mantener 1 estrategia para publicar en línea necesidades de trabajo o de provisión de servicios del municipio y recopilar hojas de vida o propuestas (Tu Talento es lo que Vale).

META	LOGRO	RUBRO PPTAL	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS
1	1	N/A	0	0

La plataforma fue una estrategia transparente y objetiva que prevaleció en la Administración Municipal, donde se encontraban los registros que serían insumo para la búsqueda de candidatos idóneos supliendo las necesidades requeridas por el Municipio y los entes descentralizados. Actualmente la plataforma "Tu talento es lo que vale" se encuentra suspendida para la recepción y el registro de hojas de vida, debido a la magnitud de solicitudes que se recibieron lo que provocó el colapso de la plataforma debido a la baja capacidad de almacenamiento del Sistema e inconvenientes para actualizaciones continuas de los perfiles de aspirantes; sin embargo es apoyo para la búsqueda de perfiles requerido por las dependencias e institutos descentralizados.

II. Formular e implementar 1 plan de la excelencia para la gestión de PQRS en la Administración Municipal (procedimientos e infraestructura).

META	LOGRO	RUBRO PPTAL	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS
1	1	2210289	0	0

Desde el año 2017 se formuló e implementó, el Plan de Excelencia que reúne las diferentes actuaciones del proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía, de conformidad al Plan de Desarrollo, incluyendo los lineamientos de excelencia para la gestión de las PQRS utilizados actualmente por los funcionarios que la administración.

III. Implementar y mantener 1 red incluyente de asesores de la comunidad en las oficinas de la Administración Municipal.

META	LOGRO	RUBRO PPTAL	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS
1	1	N/A	0	0

Se continua con el mantenimiento de la red de asesores que permite que servidores públicos de cada secretaria se capaciten permitiendo prestar en un mejor servicio a los ciudadanos buscando una atención eficiente y efectiva, y crear mejores competencias en Atención al público.

IV. Ajustar y mantener implementado el Plan Institucional de Capacitación y Formación y el Plan de Bienestar y Estímulos.

META	LOGRO	RUBRO PPTAL	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS
2	1	2210526	400.000.000	380.451.000

Se aprobó el Plan Institucional de Capacitación por parte de la Comisión de Personal y por el Comité Institucional de Gestión de Desempeño, en el que se están ejecutando actividades en 11 temáticas diferentes, con el fin de fortalecer las competencias de los servidores públicos. Igualmente se aprobó el plan de Bienestar Social para la entidad donde actualmente se ejecutan las actividades contenidas en su cronograma.

Para ejecutar estos planes se realizó con la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO un convenio No. 198 del 6 de junio de 2019, por un valor de \$414.278.718.

V. Mantener 1 sistema de gestión y control certificado.

META	LOGRO	RUBRO PPTAL	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS
1	1	2210527	0	0

Continuó el mejoramiento y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y Calidad, revisando los procesos y el cumplimiento de la certificación obtenida en la vigencia 2017. En el numeral 3.1. del presente informe, se describen en detalle las actividades para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y Control certificados.

VI. Número de auditorías de seguimiento por el ente certificador realizadas.

META	LOGRO	RUBRO PPTAL	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS
1	0	2210527	8.000.000	\$ 7.290.472

Se realizó la Auditoría Externa de seguimiento con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas- ICONTEC, logrando como resultado “cero” no conformidades, y la continuación por un años mas con la certificación ISO 9001:2015 obtenida en el año 2017.

VII. Formular e implementar el Programa de Gestión Documental - PGD y el Plan Institucional de Archivos - PINAR.

META	LOGRO	RUBRO PPTAL	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS
2	1	2210524	42.750.000	42.750.000

En esta vigencia se realizó la actualización de los Instrumentos Archivísticos PINAR y PGD y adicionalmente se elaboró el “Reglamento Interno de Archivo” según el cronograma concertado con el área de Gestión de la Calidad, realizando la actualización del normograma y procedimientos pendientes como son: Tablas de Retención Documental y envío de correspondencia, En el numeral 4.1 del presente informe, se describen en detalle las actividades para el cumplimiento de esta meta

VIII. Formular e implementar 1 estrategia de gobierno para la aplicación cabal de la ley 1474 de 2011 estatuto anti-corrupción y el CONPES 167 de 2013.

META	LOGRO	RUBRO PPTAL	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS
1	1	-	0	0

Se creó una estrategia para institucionalizar buenas prácticas de gobierno que permitan profundizar la lucha contra la corrupción a través del control social, la rendición de cuentas permanente y el acceso a la información pública, esta estrategia esta publicada en la página de la entidad.

IX. Implementar y mantener el 100% de los procesos necesarios para la formulación y ejecución del Plan Anti-corrupción y Atención al Ciudadano.

META	LOGRO	RUBRO PPTAL	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS
100%	100%	-	0	0

Se realizó la formulación y socialización del plan anticorrupción y atención al ciudadano a fecha de 31 de enero de la presente vigencia, permitiendo apoyar la estrategia de lucha contra la corrupción. Es importante resaltar que la Secretaría Administrativa ha apoyado con los recursos necesarios las diferentes etapas la de formulación y ejecución del Plan, que actualmente se encuentra publicado en la página web de la alcaldía en el link <http://www.bucaramanga.gov.co/la-ruta/plan-estrategico-anticorrupcion/>.

X. Porcentaje de avances de la formulación e implementación del plan de modernización de la planta de personal.

META	LOGRO	RUBRO PPTAL	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS
35%	0%	2210252	0	0

La Alcaldía de Bucaramanga comenzó el proceso de modernización con ayuda del DAFP por medio de un convenio interadministrativo logrando 4 de las 6 etapas propuestas, concluyendo que para las siguientes etapas se necesita un presupuesto que permita la modificación de los cargos de la administración municipal; es por lo anterior que se tomó la decisión de no seguir con este proceso debido a que sería contradictorio ya que existe un déficit financiero y en el Decreto 055 del 03 de mayo de 2017, por el cual se establece el programa autónomo de Saneamiento fiscal y financiero para el municipio de Bucaramanga.

2.2. Política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto publico

a. Ejecución presupuestal

Gastos de funcionamiento- Ejecución presupuestal del 01 de enero al 30 de septiembre de 2019.

R.	DESCRIPCIÓN RUBRO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	PRESUPUESTO EJECUTADO (Compromisos Acumulados)	PRESUPUESTO DISPONIBLE	% EJE.
2	GASTOS	\$160.061.966.932	\$116.614.843.784	\$41.598.373.407	74,01
21	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 113.472.158.246	\$ 84.397.604.245	\$ 8.114.255.787	75,22
211	GASTOS DE PERSONAL	\$ 39.857.776.748	\$ 29.067.978.771	\$10.496.631.098	73,66

2110	SERVICIOS PERSONALES ASOCIADOS A LA NOMINA	\$ 22.029.223.748	\$ 14.563.256.305	\$ 7.465.277.251	66,11
2112	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA DEL SECTOR PRIVADO	\$ 3.384.177.000	\$ 2.799.496.066	\$ 584.680.934	82,72
2113	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA SECTOR PUBLICO	\$ 2.447.604.000	\$ 1.481.314.193	\$ 963.723.107	60,63
2114	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA APORTES PARAFISCALES	\$ 2.276.272.000	\$ 1.510.792.602	\$ 765.479.398	66,37
212	GASTOS GENERALES	\$ 13.833.974.168	\$ 11.260.615.009	\$ 1.953.931.718	85,88
2120	ADQUISICION DE BIENES	\$ 618.060.186	\$ 539.077.585	\$ 78.982.601	87,22
2121	ADQUISICION DE SERVICIOS	\$ 13.117.354.972	\$ 10.655.256.584	\$ 1.844.744.931	85,94
1801	SERVICIOS PUBLICOS	\$ 3.920.000.000	\$ 2.625.133.645	\$ 1.294.866.355	66,97
2122	IMPUESTOS Y MULTAS	\$ -	\$ -	\$ -	0
2123	GASTOS DE BIENESTAR SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL	\$ 80.000.000	\$ 53.922.551	\$ 24.003.465	70
2124	OTROS GASTOS GENERALES	\$ 18.559.010	\$ 12.358.289	\$ 6.200.721	66,59
213	TRANSFERENCIAS	\$ 57.009.307.097	\$ 41.742.675.367	\$ 15.263.948.885	73,23
2130	TRANSFERENCIAS AL SECTOR PUBLICO	\$ 26.736.515.839	\$ 20.774.427.320	\$ 5.962.088.519	77,7
2131	TRANSFERENCIAS POR CONVENIOS CON EL SECTOR PRIVADO	\$ 21.252.000	\$ 21.252.000	\$ -	100
2132	TRANSFERENCIAS DE PREVISION Y SEGURIDAD SOCIAL	\$ 28.222.976.808	\$ 18.937.817.091	\$ 9.285.159.717	67,1
2133	OTRAS TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ -	\$ -	\$ -	0
2134	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 1.846.975.368	\$ 1.828.342.468	\$ 15.950.055	99,14
2135	A OTRAS ENTIDADES	\$ 181.587.082	\$ 180.836.488	\$ 750.594	99,59
214	PAGO DEFICIT DE FUNCIONAMIENTO	\$ 2.500.000.000	\$ 2.133.854.057	\$ 321.124.895	87,16
2141	CAUSADO CON POSTERIORIDAD AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2000	\$ 2.500.000.000	\$ 2.133.854.057	\$ 321.124.895	87,16
215	OTROS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 271.100.233	\$ 192.481.041	\$ 78.619.192	71
2151	OTROS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 271.100.233	\$ 192.481.041	\$ 78.619.192	71
23	SERVICIOS DE LA DEUDA PUBLICA	\$ 46.589.808.686	\$ 32.217.239.539	\$ 484.117.620	71,06
231	DEUDA PUBLICA INTERNA	\$ 51.225.386.785	\$ 34.589.966.027	\$ 15.746.969.230	69,26

Presupuesto suministrado por Secretaría de Hacienda el 08 de octubre de 2019

Gastos de inversión- Ejecución presupuestal a 30 de septiembre de 2019.

RUBRO	DESCRIPCION RUBRO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	PRESUPUESTO EJECUTADO	PRESUPUESTO DISPONIBLE	% E.
GOBIERNO LEGAL Y EFECTIVO					
FORTEALECIMIENTO 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	\$42.750.000	42.750.000	0	100
22105261	CAPACITACION BIENESTAR SOCIAL ESTIMULOS E INCENTIVOS A SE	\$ 400.000.000	\$ 380.450.927	\$ 19.549.073	95,11
22105271	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y M.	\$ 8.000.000	\$ 7.290.472	\$ 709.528	91,13
TOTAL		\$ 450.750.000	\$ 430.491.399	\$ 20.258.601.	95,50

Presupuesto suministrado por Secretaría de Hacienda el 08 de octubre de 2019

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, de acuerdo a las necesidades presentadas durante los tres primeros trimestres de 2019, realizando una importante gestión por parte de la Secretaría Administrativa en términos de inversión, dando cumplimiento a las metas del plan de desarrollo municipal el gobierno de las ciudadanas y los ciudadanos 2016-2019.

Para poder esbozar de mejor forma los logros en materia contractual, este indicador se presenta de forma comparativa desde el 01 de enero al 30 de septiembre de las vigencias 2018 y 2019, así:

FUENTE DE RECURSOS	MODALIDAD DE SELECCION	CANTIDAD 2018 (ENERO A SEPTIEMBRE)	CANTIDAD 2019 (ENERO A SEPTIEMBRE)
Funcionamiento	CONTRATACIÓN DIRECTA (LEY 1150 DE 2007)	6	14
	CONTRATACIÓN MÍNIMA CUANTÍA	10	12
	ORDEN DE COMPRA EXPEDIDA POR COLOMBIA COMPRA EFICIENTE	4	23
	SELECCIÓN ABREVIADA - MENOR CUANTIA	1	3
	LICITACION PÚBLICA	2	1
	SELECCIÓN ABREVIADA - SUBASTA INVERSA	0	3
	CONVENIO INTERADMINISTRATIVO	2	1
Inversión	CONTRATACIÓN DIRECTA (LEY 1150 DE 2007)	2	2
	CONTRATACIÓN MÍNIMA CUANTÍA	3	3
	LICITACION PÚBLICA	0	0
	SELECCIÓN ABREVIADA - MENOR CUANTÍA	0	1
	ORDEN DE COMPRA EXPEDIDA POR COLOMBIA COMPRA EFICIENTE	3	1
TOTAL		33	64

Por otro lado la Secretaria Administrativa como ordenadora del gasto, realizó el proceso de contratación de 313 personas de los rubros de funcionamiento destinados para los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión por valor de **\$ 8.878.121.062**, discriminados de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CONTRATOS	VALOR TOTAL
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	27	\$ 780.100.000
DESPACHO ALCALDE	5	\$ 140.500.000
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	5	\$ 234.800.000
OFICINA CONTROL INTERNO DISIPLINARIO	9	\$ 298.000.000
OFICINA DE COMUNICACIONES	14	\$ 780.714.400
OFICINA DE VALORIZACION	9	\$ 250.000.000
OFICINA TIC	37	\$ 1.146.293.333
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	82	\$ 1.780.399.997
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	2	\$ 26.000.000
SECRETARIA DE HACIENDA	84	\$ 2.211.533.331
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	5	\$ 156.080.000

SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	17	\$ 442.000.000
SECRETARIA JURIDICA	17	\$ 631.700.000
Total	313	\$ 8.878.121.062

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

SEGUIMIENTO ACTIVIDADES SIGC	
1. Caracterizaciones y mapas detallados de procesos oficiales con ajustes y mejoras a la nube	100%
2.Bases de datos de la cartilla de servicios de la entidad actualizada, portafolio de servicios de la entidad actualizado y enviado a comunicaciones para su publicación.	100%
3. Acompañamiento para el justeo de indicadores en algunos procesos y monitoreo en la medición de estos.	100%
4. Actualización de metodología de informes de revisión por procesos y aplicación.	100%
6. INTERVENCION A PROCESOS CRITICOS PRIORIZADOS	
6.1 Software Gestión de Servicio a la Ciudadanía.	100%
6.2 Se realizo acompañamiento por parte del SIGC para el tema de facturación por parte de la entidad como requisito de la DIAN.	
6.3 Se realizo acompañamiento durante el trimestre por parte del SIGC al proceso de cobro de cartera.	
7. MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	
7.1 Se entrego la propuesta del manual operativo del MIPG para revisión por parte del Secretario de Planeación, la Jefe de Control Interno y el Secretario Administrativo.	100%
7.2 El SIGC acompaño a la entidad en las reuniones del comité institucional del MIPG y de comité Municipal, además inicio el trabajo de planificación de la política de gestión del conocimiento la cual le fue asignada para liderar y acompañar dentro de la entidad.	100%
8. MEJORAS DOCUMENTALES	
8.1 Se hacen mejoras documentales solicitadas por los procesos.	100%
8.2 Se siguió depurando la nube eliminando documentos que no se utilizaban, ajustando los que lo requerían y actualizando documentos.	90%
8.3 Ajuste de la documentación requerida para los diferentes procesos según requerimientos de estos.	100%
9.AUDITORIA EXTERNA	
9.1 Se preparo todo el proceso de contratación con el ICONTEC y se dejó listo para que se contrate.	100%
10. AUDITORIA INTERNA	
10.1 Se termino la realización de las auditorías internas de 11 procesos del SIGC faltantes	100%
11. CAPACITACIONES	
11.1 Se realizaron capacitaciones a 359 personas entre julio y septiembre de 2019.	100%

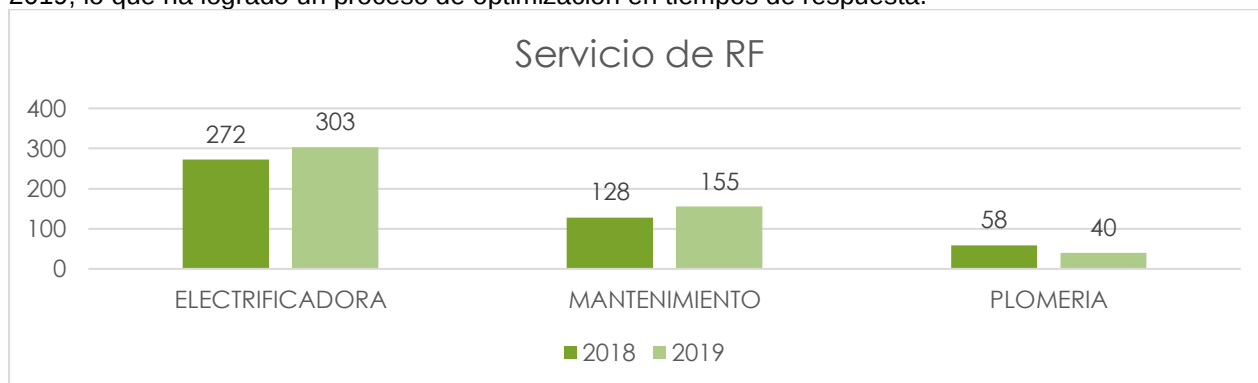
Se realizó la auditoría interna donde se auditaron los 25 procesos del SIGC y se generaron 3 NO conformidades transversales, a las cuales se les está dando tratamiento respectivo y finalizando septiembre se realizó la Auditoría Externa de seguimiento del ICONTEC con un resultado de "cero" 0 NO conformidades y con la recomendación de mantener la certificación en la ISO 9001:2015 por un año más.

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

La Secretaría Administrativa 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 demuestran 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; a continuación, se relacionan las órdenes solicitadas y realizadas durante el periodo comprendido de Enero a Septiembre de la vigencia 2019; lo que ha logrado un proceso de optimización en tiempos de respuesta.



Una actividad para resaltar en el mantenimiento de las instalaciones de la Administración Central Municipal es el funcionamiento de un ascensor en la fase II, el cual se había adquirido en la anterior administración en año 2015, pero no se culminó con la instalación adecuada, por inconvenientes presentados en la ejecución del contrato.

• 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 Bumanguenses 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.

En comparación con la vigencia anterior aumento un 32% ya que en el año 2018 se gastaron \$ 103.746.639 y en el año 2019, a la fecha van \$ 136.711.601, esto debido a las entregas de proyectos estratégicos de este gobierno.

En el siguiente cuadro se detallan por tipo y consumo durante el 01 de enero al 30 de septiembre de la vigencia 2019 con respecto a la vigencia 2018.

	GASOLINA CORRIENTE		GASOLINA EXTRA		ACPM		TOTAL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
TOTAL	4869	6802	1656	73	5185	7464	11709	14339

REPUESTOS Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS Y MAQUINARIA:

Se ha realizado la siguiente contratación con relación al mantenimiento y/o suministro de repuestos del parque automotor del Municipio de Bucaramanga:

- ✓ **MANTENIMIENTO DE MOTOS (SA-CMC-006-2019):** Este proceso se adjudicó en el mes de Mayo por valor de \$48.800.000, con objeto "Servicio de mantenimiento correctivo y preventivo con suministro de repuestos a las 40 motocicletas propiedad del Municipio De Bucaramanga".
- ✓ **MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA AMARILLA (SA-SAMC-001-2019):** Este proceso se adjudicó en el mes de Mayo por valor de \$400.000.000, con objeto "Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo y suministro de repuestos para la maquinaria pesada, volquetas y camión -tanque pertenecientes al Municipio De Bucaramanga".
- ✓ **MANTENIMIENTO DE VEHICULOS (SA-SAMC-002-2019):** Este proceso se adjudicó en el mes de Junio por valor de \$150.000.000, con objeto "Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos a los vehículos propiedad del Municipio De Bucaramanga".

Para el mantenimiento de automotores se delega a un contratista encargado de verificar las necesidades de mantenimiento, quien supervisa los procedimientos que se realizan a los automotores en los talleres. Como resultado se evita realizar mantenimientos que no son necesarios, se verifica la calidad de los repuestos suministrados, así como la correcta realización de las actividades autorizadas por el supervisor del contrato.

○ Prestamos de Vehículos

Con la implementación de las estrategias para el ahorro de combustible y la no asignación de vehículos a funcionarios para su uso exclusivo, la secretaria administrativa realiza el control de préstamo de los vehículos para las diferentes funciones de las dependencias de la administración con un total de 500 vehículos prestados en comparación con 465 préstamos de vehículos en la vigencia 2018, aumento la cantidad esta vigencia debido a las actividades de entrega de proyectos de la Administración, sin olvidar los controles establecidos de la entidad.

● Servicios Públicos

A continuación, se muestran los valores cancelados por concepto de acueducto y alcantarillado, energía eléctrica y comunicaciones telefónicas, durante el periodo comprendido entre los meses de Enero a Septiembre de 2019:

Tipo de servicio	COMPAÑIA	VELOR INDIVIDUAL	VALOR TOTAL
Telefonía fija y móvil e internet	TELEBUCARAMANGA	\$ 438.216.968	\$ 455.991.337
	AVANTEL	\$ 802.286	
	CLARO	\$ 16.972.083	
Servicio de Energía	Electrificadora de Santander	\$1.402.312.771	\$1.402.312.771

Acueducto y alcantarillado	Acueducto Metropolitano de Bucaramanga	\$ 383.708.943	\$ 383.708.943
Gas	GASORIENTE	\$ 4.461.440	\$ 4.461.440
TOTAL		\$2.246.474.491	\$2.246.474.491

• Cuotas Solidarias

DETALLES DE INMUEBLES	VALOR
FEGHALI	\$ 129.617.900
San Andresito Municipal	\$ 7.320.000
Conjunto Residencial Plaza Mayor	\$ 6.768.000
EDIFICIO CENTRO COMERCIAL MUTIS PLAZA	\$ 21.827.460
Centro Comercial San Bazar	\$ 32.349.000
Edificio Plaza Central	\$ 3.677.252
Plaza Satélite del SUR	\$ 113.135.763
Súper Centro Comercial Acrópolis	\$ 53.823.294
TOTAL	\$ 368.518.669

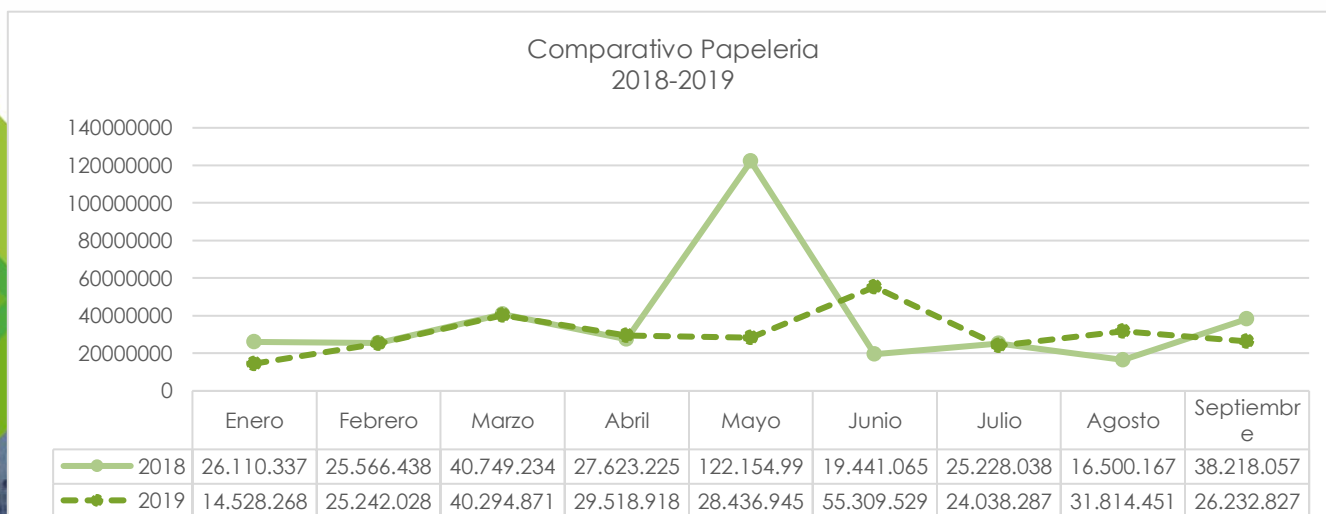
A continuación, se relacionan algunas de las acciones empleadas para la optimización y ahorro de los mismos durante el periodo comprendido entre los meses de Enero a Septiembre de 2019, en cumplimiento con las metas de austeridad y eficiencia en la ejecución del gasto público:

- 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 logró un ahorro en promedio de dos millones de pesos (\$2.000.000) mensuales por este concepto.
- La Administración Municipal canceló el servicio de nueve (9) líneas de Avantel, logrando un ahorro mensual de Cuatrocientos Uno Mil ciento Cuarenta y Cuatro pesos (\$ 401.144).
- Para el mes de agosto se canceló por concepto de Telefonía celular Claro \$117.800 ya que se aplicó la cláusula de descuento acordada con la empresa Claro.

• Almacén e inventarios

○ Consumo de papelería y elementos de oficina.

Se muestra el comparativo de consumo de papelería por todas las secretarías y dependencias que hacen parte de la Administración Municipal correspondiente al periodo comprendido de Enero a Septiembre de la vigencia 2018 en comparación con el 2019:



NOTA: Para el mes de Junio el valor se duplicó toda vez que se realizó el ingreso de la papelería que se destinaria para las dependencias que lo requirieron.

Con la creación de control y políticas de austeridad, en comparación con la vigencia 2018, 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 2018 del 26% de acuerdo a lo entregado en cada secretaria y/o dependencia que hacen parte de la Administración Municipal.

Enero a Junio 2018	341.591.557
Enero a Junio 2019	275.416.124
Ahorro	66.175.432
	19%

○ Inventario

De acuerdo a información suministrada por el Proceso Gestión de Almacén e Inventario mediante informe general correspondiente a la gestión realizada respecto a traslados, bajas e incorporaciones en el sistema SIF, la cual fue medida a través del indicador de gestión así:

1	Actualizar el sistema SIF	1 Bajas: 5851
		2 Traslados: 6304
		3 Incorporaciones: 21057
		4 Paz y Salvos: 016
		5 Generación de Pantallazos para Tesorería: 322
		6 Registros Fotográficos: 143
		7 Grabación de conceptos técnicos: 54 registro
		8 Depuración Devolutivos por seriales: 3134 registros

3.2. Política de servicio al ciudadano

a. Gestión del servicio a la ciudadanía

El proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía continúa con implementación del nuevo modelo de servicio que busca garantizar la atención con calidad y oportunidad a los habitantes del municipio de Bucaramanga, desde el Centro de Atención Municipal Especializado – CAME, donde se atendieron a 187124 ciudadanos que requerían un trámite o servicio en la administración, permitiendo una Oferta Institucional integrada como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARIA O DEPENDENCIA	SERVICIO Y/O TRAMITE	PERSONAS ATENDIDAS
	Ventanilla de Correspondencia	

Secretaría Administrativa	✓ Recepción y radicación de las comunicaciones dirigidas a las diferentes dependencias de administración municipal. Gestión Servicio al Ciudadano ✓ 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 PQRS.	60912
Secretaría de Educación:	✓ 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.	16297
Secretaría de Hacienda	Paz y Salvos ✓ Información, Expedición y Entrega de Paz y Salvos (Predial y Valorización). Establecimientos Comerciales ✓ Actualización de Fichas Industria y Comercio. ✓ Recepción y Trámite de Cancelaciones Industria y Comercio. ✓ Cambio de contribuyente y Traspaso Industria y Comercio. Impuestos Municipales ✓ 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 Atención a Pensionados ✓ Orientación Pensionados del Municipio. ✓ Expedición desprendible de pago.	72873
Secretaría de Planeación	Viabilidad Uso de Suelo (Establecimientos Comerciales) ✓ Orientación al ciudadano para apertura de establecimientos comerciales. ✓ Radicación formularia para expedición viabilidad uso de suelo.	12889
Secretaría Salud y Ambiente	Defensoría del Usuario ✓ PQRS relacionadas con EPS y IPS. ✓ Información General sobre EPS – IPS. ✓ Información Afiliación EPS Subsidiadas. ✓ Información Afiliación Régimen Subsidiado	3712
Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Servicio al Ciudadano ✓ 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). Licencias de Conducción ✓ Información General trámite de licencias de conducción.	18800

	✓ 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	Servicios registrales de Cámara de Comercio ✓ Asesoría especializada. ✓ Constitución de empresa. (Persona Jurídica y persona natural) ✓ Renovación de matrícula mercantil y ESALES. ✓ Expedición de certificados. ✓ Radicación de documentos.	478
SISBEN	✓ Información y Entrega de Registros en el Sistema ✓ Información general de estado en el sistema ✓ Solicitud de actualización de documentos	959
Red Nacional de Apoyo al Consumidor – SIC	Orientación al ciudadano cuando sientan vulnerados sus derechos como consumidores, en el marco de la Ley 1480 de 2011 y sus decretos reglamentarios. Garantías. ○ 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. ✓ 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.	204
TOTAL DE SERVICIOS ATENDIDOS EN EL CAME		187124

b. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias I Semestre 2019

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.

A continuación, se relacionan las solicitudes PQRSD, que ingresaron a través del módulo tipo web y el sistema de correspondencia externa (ventanilla única) los tres primeros trimestres de 2019, a cargo de la Secretaría Administrativa, así:

SECRETARIA ADMINISTRATIVA	TOTAL
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	68769
SISTEMA PQRS	5426
Total	74195

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.

La importancia de la satisfacción de los ciudadanos en las entidades públicas reside en que un ciudadano satisfecho será un activo para la entidad debido a que cada vez que se beneficie del programa generará una imagen positiva de esta.

De acuerdo con la metodología establecida para la medición del nivel de satisfacción de los servicios, programas se obtienen los siguientes resultados:

MODELO DE MEDICIÓN DIRECTA		PROMEDIO	% PARTICIPACION	TOTAL
Resultado nivel de satisfacción general de la prestación de los servicios de la alcaldía de Bucaramanga	88,74%	84,59%	50%	42,29%
Resultado nivel de satisfacción general de los programas de la alcaldía de Bucaramanga	80,43%			
MODELO DE MEDICIÓN INDIRECTA		PROMEDIO	% PARTICIPACION	TOTAL
Nivel de cierre exitoso de PQRSD promedio i semestre 2019	99,44%	91,23%	50%	45,61%
Respuesta PQRSD oportuna -novedades contestadas dentro de los términos de ley promedio i semestre 2019	91,25%			
Calidad de la respuesta a la PQRSD promedio i semestre 2019	83%			
TOTAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO I SEMESTRE 2019				87,91%

El nivel de satisfacción del servicio para el primer semestre de 2019 dio un índice de 87,91%, ubicando el servicio prestado por el municipio de Bucaramanga en el nivel “muy bueno”. El índice de satisfacción general del semestre inmediatamente anterior fue de 84,96.

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 realizó la actualización de los Instrumentos Archivísticos PINAR y PGD, 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 definición de espacios, ejecución de transferencias, Elaboración de las tablas de retención documental, brigada de Archivo de la cual en los meses de mayo y junio se trabajó en la brigada de las 1710 unidades trasladadas a la bodega destinada para el Archivo

Central en el edificio Soleris de la Carrera 15 N 2 -93 piso 1 de las cuales a la fecha nos encontramos a la espera del concepto técnico que nos defina la destinación de una serie de matrículas de los años 1980-1990. Que por valoración documental ya están fuera de realizar procedimiento de organización documental., a continuación, se profundizará en estas actividades.

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

El Archivo Central dentro de sus funciones propias, durante el primer semestre del año 2019, se dio cumplimiento a las solicitudes de búsquedas de documentos de usuarios internos y externos de acuerdo a los procedimientos propios de esta actividad. El Archivo Central en el primer semestre del año 2019, dio respuesta a 436 solicitudes de búsquedas de información documental.

- **Tablas de retención documental**

El avance del trabajo de las Tablas de Retención Documental de acuerdo al cronograma propuesto, se puede decir que ya se tiene la tabla series documentales que pasan a ser revisadas y compartidas con los funcionarios con el fin compilar y definir los últimos ajustes esto, para que sean enviadas en el mes de octubre al concejo Departamental de archivo y se realice la convalidación.

- **Actividades de revisión para transferencias documentales**

En el año 2019 se han ejecutados las transferencias documentales con 7 actas de recibo de las secretarías Administrativa, control interno disciplinario, oficina de radicación, oficina de control interno disciplinario y para este semestre se tiene programadas CAME, salud ocupacional, NOMINAS a la fecha nos encontramos a la espera del reporte de los inventarios de las demás secretarías con el fin de programas las nuevas transferencias documentales y actualizar las vigencias en el archivo central de los años 2011-2015.

- **Capacitaciones**

En cuanto a los Archivos de Gestión de Septiembre 30 de 2019, se realizaron (31) treinta y un capacitaciones de la Secretarías Administrativa, Control Interno Disciplinario y Secretaria de Planeación, secretaria de Hacienda, Oficina Jurídica, secretaria de Salud, secretaria de Educación haciendo énfasis en la Ley 594 de 2000, Implementación y sensibilización del Programa de Gestión Documental (PGD) y asesoría en lo relacionado con Tablas de Retención Documental, lo anterior con el fin de mantener a contratistas y funcionarios actualizados en los procedimientos archivísticos que deben cumplir en sus quehaceres diarios de la función pública de acuerdo a los parámetros establecidos en la ley 594 de 2000 y el Manual de Gestión Documental de la Entidad.

- **Brigada archivos de gestión**

Se realizó el armado y ubicación de los estantes que se encuentran destinados para la organización del archivo Central.

En el mes de Agosto se terminaron de procesar las cajas que se encontraban en la bodega de Girón que fueron trasladadas en custodia del Archivo Central ubicado en el edificio Soleris de la Carrera 15 N 2 - 93 piso 1, a la fecha se están revisando las cajas que se encuentran en el parqueadero de la Alcaldía de Bucaramanga con el fin de adelantar la organización de las vigencias de archivo 2011- 2015 y actualizar las transferencias documentales al Archivo Central, dicha información debe ser socializada con cada una de las secretarías responsables para realizar el proceso traslado a la bodega del archivo central .



- **Otros avances**

El Archivo Central viene adelantando el Inventario detallado de Vigencias de cada secretaria y oficina en el Archivo Ubicado en la Carrera 13 con Calle 42 en donde se encuentra ubicado el Archivo Histórico. A la fecha se ha realizado la revisión de las unidades Documentales donde se tiene una base de datos alimentada con más de 7000 registros solo en los módulos de la serie contratos, estos se encuentran ubicados en el segundo piso 2.

En otros avances cabe destacar que el Archivo Central ha logrado mantener la Bodega de almacenamiento del Archivo Central ubicada en la Carrera 13 con calle 42, organizada, ordenada y limpia, en aras de conservar, preservar y dar custodia al acervo documental de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga actualmente se espera poder dar transferencia documental de la documentación que fue procesada por la brigada de Archivo que se realiza allí.

5. DIMENSIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

5.1. Política de Gestión del Conocimiento y la innovación.

De la vigencia 2017 a 2018 la Administración Municipal llevó a cabo un análisis del tema de Gestión del Conocimiento, a partir del trabajo en equipo del personal de los procesos de Gestión de las TIC y Planeación, que permitió generar una primera propuesta metodológica, la cual fue presentada al Comité Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el mes de octubre de 2018.

Posteriormente, con la evaluación del FURAG 2018, el establecimiento en acta del 11 de Junio de 2019 del Comité Institucional del MIPG de la mesa de seguimiento y acompañamiento GESCO, y el fortalecimiento del conocimiento y aplicabilidad de esta política con capacitaciones y asesorías dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP a personal de la entidad, se logró tener una mayor claridad frente a este tema, siendo aplicada la herramienta Auto diagnóstica, que fue facilitada en el año 2019 por el DAFP a todos los procesos del SIGC, y que permitió consolidar una línea base de la política GESCO. El día 13 de septiembre de 2019 fue presentada en el Comité Institucional del MIPG la propuesta del Programa GESCO para la Alcaldía de Bucaramanga y las acciones a realizar para el periodo comprendido entre los meses de julio de 2019 a julio de 2020.

Recomendaciones:

- Formalizar el Programa GESCO dentro el SIGC
- Capacitar al personal de la entidad en GESCO
- Desarrollar las acciones establecidas en el Programa de Gestión del Conocimiento de la Innovación.

Cordialmente,



JORGE ENRIQUE RUEDA FORERO
Secretaría Administrativa

Elaboro: Carolina Toledo- cps 653 de 2019