



ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR  
ES HACER**



**INFORME DE GESTIÓN**  
**Secretaría Administrativa**

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.	Programa de incentivos.....	7
g.	Otros Programas (teletrabajo, horario flexible, estado joven entre otros) .....	7
h.	Sistema de seguridad y salud en el trabajo. ....	7
1.2.	Política de integridad .....	11
a.	Código de integridad. (Socialización).....	11
2.	DIMENSION DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN .....	12
2.1.	Política de planeación institucional .....	12
a.	Seguimiento de planes, programas y proyectos. (Metas de plan de desarrollo) .....	12
2.2.	Política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto publico .....	15
a.	Ejecución presupuestal .....	15
b.	Eficiencia en la contratación.....	17
3.	DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO .....	18
3.1.	Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. ....	18
a.	Gestión de la Calidad .....	18
b.	Gestión en el manejo de recursos de bienes y servicios. ....	18
3.2.	Política de servicio al ciudadano.....	22
a.	Gestión del servicio a la ciudadanía .....	22
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. ....	25
5.1.	Política de Gestión del Conocimiento y la innovación. ....	25

## INFORME DE GESTIÓN DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA

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

El presente informe es el primero de la Administración del ingeniero Juan Carlos Cárdenas, donde “Gobernar es Hacer” y será presentado por la nueva Secretaria Administrativa del municipio, doctora Isabel Cristina Rincón Rodríguez, de la gestión realizada desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, periodo del anterior Secretario Administrativo.

### 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 ejecutaron diferentes actividades en 11 temáticas diferentes, con el fin de fortalecer las competencias de los servidores públicos.

El siguiente cuadro muestra los programas ejecutados, con una inversión de \$39.259.000, ejecutados a través de la Caja de Compensación familiar COMFENALCO Santander.

DENOMINACION DE LA ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS			INT. HORAS	FECHA DE EJECUCIÓN	COSTO	FACILITADOR	EVALUAC. (1 A 4)
	NÓMIN.	CPS	TOTAL					
FORTALEC. A LA CAP. DE GESTION	7	15	22	8	13 de Marzo	\$ 0	Asoc. Col. de Ing. De Petroleos	N/A
TIC Seguridad de la Información; contraseñas, Correo	22	29	51	2	12 y 26 de Marzo	\$ 0	AREA DE TIC	N/A
MIPG - GESTION DEL CONOCIMIENTO	11	35	46	3	30 de Abril y 27 de Mayo	\$ 0	SONIA MUÑOZ -DAFP	N/A
ASPECTOS BÁSICO DEL SIGC			205	5	30 En, 20 Feb, 20 Marzo, 24 AB, 29 Mayo	\$ 0	Equipo SIGC	N/A
SERVICIO AL CIUDADANO	32	0	32	8	28 de Junio	\$ 1.356.750	COMFENALCO/sede comfenalco	3,7
GESTIÓN DOCUMENTAL	80	100	180	1	Entre el 1 de Feb. Al 30 Sept. Varias Jornadas	\$ 0	Interno / Area de Gestión Documental	N/A
CÓDIGO DE INTEGRIDAD			461	2	1,2,3,4,5 Abril, 19 de Mayo	\$ 0	Interno / 6to Piso	N/A
CODIGO DISCIPLINARIO	58	4	62	8	18 de julio de 2019	\$ 5.575.000	Dr. Diego Hernando Hernández/COMFENALCO	3,9
SUPERVISIÓN INTERVENTORÍA DE CONTR.	59	5	64	8	30 de julio de 2019	\$ 5.575.000	Dr. Diego Hernando Hernández/COMFENALCO	3,8
INDUCCION A GERENTES PUBLICOS	33	13	46	60	Del 18 al 26 de Julio de 2019	\$ 0	ESAP / Auditorio 6 piso	3,8
SERVICIO AL CIUDADANO	49	0	49	8	6 de Agosto	\$ 1.356.750	COMFENALCO/sede Av. Gonzalez V	3,8
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	33	0	33	8	29 de Agosto de 2019	\$ 3.919.500	COMFENALCO/sede Av. Gonzalez V	3,9
COMUNICACIÓN ESCRITA	52		52	16	15 y 22 de Agosto de 2019; 5 Y 12 de Sept	\$ 3.176.000	COMFENALCO/sede Av. Gonzalez V	4
PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO Y FORTALEC. DE LA CULTURA CIUDADANA	114		114	8	19, 20, 26 y 27 de Noviembre	\$ 18.300.000	COMFENALCO/sede Av. Gonzalez V	3,8
TOTAL INVERSIÓN						\$ 39.259.000		

**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.**

En éste ítem, es destacable la realización de 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 realizaron jornadas de reinducción a los servidores públicos de la administración municipal permitiendo profundizar en temáticas primordiales para ampliar las competencias en atención al ciudadano, código de integridad, seguridad y salud en el trabajo entre otras.

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

- **Concurso de Méritos**

En la Convocatoria Santander que actualmente adelanta la Comisión Nacional del Servicio Civil, se tienen reportados 248 empleos vacantes, los cuales se relacionan en el anexo 3; en este momento se llevó a cabo la fase de valoración de antecedentes, quedando pendiente que la CNSC expida las correspondientes listas de elegibles, luego de lo cual se procederá a realizar los actos administrativos de vinculación en Periodo de prueba, para los ganadores del concurso.

El concurso tuvo un costo para el Municipio de \$833.000.000, que fueron cancelados en las vigencias 2017-2018.

- **Acuerdos sindicales**

Desde el 03 de octubre hasta el día 31 de octubre de 2019, se realizó las jornadas de negociación con las 8 organizaciones sindicales que presentaron sus peticiones en un pliego unificado con un total de 79 peticiones, acordando 40 solicitudes por parte de las organizaciones sindicales y los representantes de la administración municipal para este proceso, un logro significativo es la vigencia de los acuerdos ya que van hasta el 31 de diciembre de 2019, se adoptaron estos acuerdos mediante la resolución 0406 del 25 de noviembre de 2019.

- **Permisos sindicales**

En cumplimiento de las normas legales vigentes la Administración Municipal viene garantizando el ejercicio de la actividad sindical, otorgando los permisos solicitados por las organizaciones sindicales. A la fecha de corte se han otorgado los siguientes permisos sindicales a 1258 a los servidores públicos, así:

NATURALEZA	SINDICATO	DÍAS DE PERMISO	COSTO (SOBRE ASIGNACIÓN.)
PLANTA GLOBAL	AMUPROSES	50	\$ 6.983.090
	ASERVIP	143	\$14.429.533
	ASTDEMP	309,5	\$ 28.695.985
	SEPUNISAN	24	\$ 2.361.627
	SINTRADEPSANDER	108,5	\$10.487.013
	SINTRAGOBERNACIONES	19,5	\$ 1.368.492
	SINTRAMUNICIPALES	22	\$ 3.541.437
	SUNET	86,5	\$ 8.633.796
	USERPCOL	25	\$ 2.798.505
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>788</b>	<b>\$ 79.299.478</b>
TRABAJADORES OFICIALES	CGT	54	\$ 3.741.411
	SINDIDEPARTAMENTAL	9	\$ 632.506
	SINTRAMUNICIPIO	277	\$ 19.895.354
	SINTRAOBRAS	130	\$ 10.038.811
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>\$ 34.308.082</b>
	<b>TOTAL, MUNICIPIO</b>	<b>1258</b>	<b>\$ 113.607.560</b>

- **Planta de Personal**

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

NIVEL DEL CARGO	NATURALEZA DEL EMPLEO		TOTAL
	LIBRE NOMBRAM. Y REMOCIÓN	CARRERA ADMINISTRATIVA	
Directivo	25	0	<b>25</b>
Asesor	21	2	<b>23</b>
Profesional	25	29	<b>154</b>
Técnico	8	50	<b>58</b>
Asistencial	7	121	<b>128</b>
TOTAL	86	302	388

La planta de empleos es global, lo que permite la movilidad del personal. En esta planta es importante señalar, que existen 35 empleos con destinación específica para la Secretaría de Educación, que son financiados con recursos del Sistema General de Participaciones, así mismo se incluyen 15 empleos de una planta transitoria establecida mediante Decreto No 172 de 2016, que una vez del servidor público se retire, desaparecen de la planta.

Adicional a la planta de empleados públicos, la administración municipal cuenta con una planta de 29 Trabajadores Oficiales, la cual por disposición de acuerdos municipales se encuentra congelada, razón por lo que ésta no se incrementa, sino que tiende a disminuir a medida que se van retirando los trabajadores.

- Otros

- Implementación nuevo software de talento humano

Se adquirió un sistema de Información de Talento Humano, que se encuentra actualmente en fase de desarrollo, que permitió la actualización del sistema de nómina y liquidación de prestaciones sociales (Avance del 100%) y que incluye además la sistematización de la Historial Laboral de los servidores públicos con sus diferentes aspectos, tales como estudios, registro de capacitaciones, permisos, incapacidades y demás documentos que hacen parte de la historia laboral del servidor público. El costo de esta inversión fue de \$225.772.750, incluyendo la implementación de todos los módulos y la asesoría permanente hasta junio de 2020.

**d. Sistema de evaluación del desempeño**

Durante la vigencia se recibieron 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 Apicativo 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, y como lo señala el acuerdo 617 del 2018, de la Comisión Nacional Del Servicio Civil, se realizó la 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,

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).**

En el 2019, se ejecutaron las siguientes actividades, con una inversión de \$375.019.718 en desarrollo del Convenio No. 198-2019, celebrado con la Caja de Compensación COMFENALCO Santander. De este valor la caja aporta la suma de \$19.727.558.

Ítem	Descripción	Beneficiarios	Bienestar
1	Servicio de Zona Protegida (AME)	357	\$ 33.824.196
2	Caminata Ecológica	146	\$ 18.759.086
3	Actividad Vacacional Barbosa-Chiquinquirá	298	\$ 103.648.572
4	Actividad Vacacional San Gil - Mesón del Cuchicute	88	\$ 26.976.136
5	Un seminario Teórico práctico con fundamento en terapias médicas de Corea	300	\$ 56.188.000
6	Bienestar y Sofrología	32	\$ 9.481.150
7	Juegos Deportivos	400	\$47.699.420
8	Programa de Preparación a Pre pensionados	30	\$15.872.000
9	Act. Recreativa Hidrosogamoso	216	\$42.843.600
10	Vacaciones recreativas (Niños de 5 a 12 años)	35	\$19.727.558
TOTALES		1902	\$375.019.718

#### f. Programa de incentivos

De acuerdo con la Ley 909 de 2004, se pueden otorgar incentivos pecuniarios y no pecuniarios. Los pecuniarios están establecidos para los mejores equipos de trabajo. Durante el 2019 no se dispuso de recursos para estos incentivos.

Dentro de los no pecuniarios se tiene establecido un día de compensatorio por cumpleaños para los empleados de libre nombramiento y remoción y los de carrera administrativa; de igual manera existe un estímulo por uso de la bicicleta que aplica para todos los empleados, que consiste en otorgar medio día de descanso remunerado a quienes demuestren llegar al trabajo usando la bicicleta durante 30 días.

#### g. 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.

Se beneficiaron tres (3) servidores públicos, Laura Esther Moreno Rojas, Profesional Especializado de la Secretaría de Planeación, Rafael Esquiaquí Felipe, Profesional Especializado del área de las TIC y Tatiana Paulette Becerra Londoño, Asesora del Despacho Alcalde.

- **Horarios flexibles.**

Se han otorgado a algunos servidores públicos, principalmente en razón de sus estudios, limitados a la fecha de terminación de los mismos; también se otorgan por razones de salud, por períodos de tiempo determinados. Se beneficiaron 12 servidores públicos.

#### h. Sistema de seguridad y salud en el trabajo.

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

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

La administradora de Riesgos Laborales positiva aplicó la evaluación al SGSST el 31 de enero de 2019, arrojando un porcentaje de cumplimiento de 100% correspondiente a la implementación del SGSST de la vigencia de 2018.

- **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 PINZION	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

- **Comité de Convivencia Laboral**

El 26 de Junio de 2019, se realizó la elección de los representantes de los trabajadores al COPASST, para la vigencia 2019 – 2021, escogiendo los siguientes representantes

REPRESENTANTES DE TRABAJADORES	REPRESENTANTES DE PATRONO
JUAN CAMILO MORA	Subsecretario Jurídico
NANCY SOFIA TORRES BARRERA	Subsecretario de Desarrollo Social
CONSTANZA HERNANDEZ GUTIERREZ	Subsecretario de Planeación



- **Investigación de accidentes de trabajo**

Durante la vigencia 2019 se presentaron 60 Accidentes laborales que equivalen a un total de 162 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 realizado 80 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               |
| -Py P de cáncer de seno                | -Prevención riesgo visual                                |
| -Prevención de caídas                  | -SG-SST, políticas, responsabilidades                    |

- **Medicina preventiva y del trabajo**

Se aplicó la medicina preventiva y de trabajo que tiene como finalidad de promoción, la prevención de la salud frente a los factores de riesgo laborales, recomendando 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 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 y resolución 2404 de 2019, se aplicó la batería de riesgo psicosocial al personal administrativo de las Instituciones Educativas y administración central Municipal, donde se evaluaron los factores intralaborales, extralaborales y el estrés laboral.

La aplicación se realizó por parte del Psicólogo Especialista en Salud Ocupacional Carlos Bermúdez, del ARL- Positiva,

- **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 realizaron durante la vigencia 2019, el 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
2	Estilo de dirección			20.23
3	Retribución		18.4	
4	Sentido de pertenencia			21.83
5	Disponibilidad de recursos			18.77
6	Estabilidad		17.03	
7	Claridad y coherencia en la dirección			19.13
8	Valores colectivos		16.75	
<b>Puntuación de Clima Organizacional</b>				<b>153.74</b>

- **Plan Estratégico de Seguridad Vial - PESV**

Se realizó la actualización del PESV teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas en la visita Técnica (Auditoría) de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, como operadores de flota y contratantes de flota. Dicho PESV actualizado se radicó en la DTB el 26 de diciembre de 2019.

- **Otras actividades realizadas**

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

- Inspección a Sillas ergonómicas del CAM FASE I y CAM FASE II
- Compra de 57 sillas ergonómicas
- Compra y entrega de Dotación y Elementos de Protección Personal
- Compra Elementos de Emergencia (botiquines)
- Recarga de extintores
- Se realizó la adecuación de las sillas y puesto de trabajo a servidores públicos según medidas antropométricas por parte de una Terapeuta ocupacional de la UDES.
- Elaboración y aprobación del Plan de Trabajo Anual y los cronogramas de capacitación para brigada de emergencias, COPASST y Comité de Convivencia Laboral.
- Seguimiento a Contratistas y verificación de pagos de Seguridad Social
- Afiliaciones de las contratistas de Prestación de Servicios a la Administradora de Riesgos Laborales
- Verificación de la afiliación a Riesgos Laborales de los Ediles del Municipio y envío del informe a la Secretaría de Desarrollo Social.
- Capacitación a Ediles sobre Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Actualización Plan de Gestión de Residuos Sólidos
- Implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial

## 1.2. Política de integridad

### a. Código de integridad. (Socialización)

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

El código estará compuesto por los siguientes valores: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia. Dado que el principal objetivo del MIPG es fortalecer el talento humano de las entidades, el Código de Integridad aporta a dicho propósito a través de un enfoque de integridad y orgullo por lo público diseñado para trabajar de la mano con los servidores públicos. Se realizó la debida divulgación entre los servidores públicos y contratistas.

## 2. DIMENSION DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

### 2.1. Política de planeación institucional

#### a. Seguimiento de 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
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 1: GOBERNANZA DEMOCRÁTICA</b>	<b>100%</b>	<b>71%</b>	<b>91%</b>	<b>90%</b>	<b>65%</b>
<b>GOBIERNO PARTICIPATIVO Y ABIERTO</b>	<b>100%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>40%</b>
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%
<b>GOBIERNO LEGAL Y EFECTIVO</b>	<b>100%</b>	<b>83%</b>	<b>90%</b>	<b>89%</b>	<b>75%</b>
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 PQRSD 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%
<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2019</b>	<b>100%</b>	<b>71%</b>	<b>91%</b>	<b>90%</b>	<b>65%</b>

\*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 PQRSD 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 PQRSD 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 año más 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 31 de diciembre de 2019.

R.	DESCRIPCIÓN RUBRO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	PRESUPUESTO EJECUTADO (Compromisos Acumulados)	PRESUPUESTO DISPONIBLE	% EJE.
2	GASTOS	\$161.579.641.146	\$154.492.367.514	\$7.087.259.482	95,61
21	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$113.472.158.246	\$110.885.803.548	\$2.586.340.548	97,72
211	GASTOS DE PERSONAL	\$ 39.389.156.199	\$ 39.033.582.494	\$355.573.704	99,1
2110	SERVICIOS PERSONALES ASOCIADOS A LA NOMINA	\$ 21.668.603.199	\$ 21.429.711.605	\$238.891.594	98,9
2111	SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	\$ 9.612.500.000	\$9.585.791.465	\$ 26.708.535	99,72
2112	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA DEL SECTOR PRIVADO	\$ 3.474.177.000	\$3.434.977.457	\$ 39.199.543	98,87
2113	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA SECTOR PUBLICO	\$ 2.357.604.000	\$2.335.152.965	\$ 22.451.035	99,05

2114	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA APORTES PARAFISCALES	\$ 2.276.272.000	\$2.247.949.002	\$ 28.322.998	98,76
212	GASTOS GENERALES	\$ 14.779.870.591	\$ 14.140.784.689	\$638.471.751	95,68
2120	ADQUISICION DE BIENES	\$ 687.724.746	\$679.081.121	\$ 8.643.625	98,74
2121	ADQUISICION DE SERVICIOS	\$ 14.013.590.300	\$ 13.390.076.197	\$622.899.952	95,56
21210					
56	SERVICIOS PUBLICOS	\$ 4.046.000.000	\$3.638.894.768	\$407.105.232	89,94
2122	IMPUESTOS Y MULTAS	\$ -	\$-	\$-	0
2123	GASTOS DE BIENESTAR SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL	\$ 59.996.535	\$ 54.851.711	\$ 5.144.824	91,42
2124	OTROS GASTOS GENERALES	\$ 18.559.010	\$ 16.775.660	\$ 1.783.350	90,39
213	TRANSFERENCIAS	\$ 56.579.731.224	\$ 55.247.974.382	\$1.332.356.841	97,65
2130	TRANSFERENCIAS AL SECTOR PUBLICO	\$ 26.736.515.839	\$ 26.674.903.625	\$ 61.612.214	99,77
2131	TRANSFERENCIAS POR CONVENIOS CON EL SECTOR PRIVADO	\$ 21.252.000	\$ 21.252.000	\$-	100
2132	TRANSFERENCIAS DE PREVISION Y SEGURIDAD SOCIAL	\$ 27.783.400.934	\$ 26.518.608.495	\$1.264.792.439	95,45
2133	OTRAS TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ -	\$-	\$-	0
2134	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 1.856.975.368	\$1.852.373.774	\$ 5.201.594	99,72
2135	A OTRAS ENTIDADES	\$ 181.587.082	\$180.836.488	\$ 750.594	99,59
214	PAGO DEFICIT DE FUNCIONAMIENTO	\$ 2.500.000.000	\$2.259.165.430	\$240.834.570	90,37
2141	CAUSADO CON POSTERIORIDAD AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2000	\$ 2.500.000.000	\$2.259.165.430	\$240.834.570	90,37
215	OTROS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 223.400.233	\$204.296.552	\$ 19.103.681	91,45
2151	OTROS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 223.400.233	\$204.296.552	\$ 19.103.681	91,45
21611	TRANSFERENCIAS	\$ -	\$-	\$-	0

Presupuesto suministrado por Secretaria de Hacienda el 09 de enero de 2019

Gastos de inversión- Ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2019.

RUBRO	DESCRIPCION RUBRO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	PRESUPUESTO EJECUTADO	PRESUPUESTO DISPONIBLE	% E.
<b>GOBIERNO LEGAL Y EFECTIVO FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL NUEVO MODELO DE ATENCION A LA CIUDADANIA</b>					
22102891	APOYO A LA GESTION INSTITUCIONAL	0	0	0	0
22103021	MEJORAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LAS DEPENDENCIA DE LA ADMINISTRACION	0	0	0	0
<b>ADMINISTRACION ARTICULADA Y COHERENTE PROCESOS INTEGRALES DE EVALUACION INSTITUCIONAL Y REORGANIZACION ADMINISTRATIVA- APOYO A LA GESTION INSTITUCIONAL</b>					
	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
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 450.750.000</b>	<b>\$ 430.491.399</b>	<b>\$ 20.258.601.</b>	<b>95,50</b>

Presupuesto suministrado por Secretaria de Hacienda el 09 de enero 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 la vigencia 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 31 de diciembre de las vigencias 2018 y 2019, así:

FUENTE DE RECURSOS	MODALIDAD DE SELECCION	CANTIDAD	CANTIDAD
		2018 (ENERO A DICIEMBRE)	2019 (ENERO A DICIEMBRE)
Funcionamiento	CONTRATACIÓN DIRECTA (LEY 1150 DE 2007)	6	15
	CONTRATACIÓN MÍNIMA CUANTÍA	19	16
	ORDEN DE COMPRA EXPEDIDA POR COLOMBIA COMPRA EFICIENTE	4	23
	SELECCIÓN ABREVIADA - MENOR CUANTIA	2	3
	LICITACION PÚBLICA	2	2
	SELECCIÓN ABREVIADA - SUBASTA INVERSA	0	4
	CONVENIO INTERADMINISTRATIVO	2	3
Inversión	CONTRATACIÓN DIRECTA (LEY 1150 DE 2007)	2	2
	CONTRATACIÓN MÍNIMA CUANTÍA	3	3
	SELECCIÓN ABREVIADA - MENOR CUANTÍA	0	1
	ORDEN DE COMPRA EXPEDIDA POR COLOMBIA COMPRA EFICIENTE	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>73</b>	

Por otro lado la Secretaria Administrativa como ordenadora del gasto, realizó el proceso de contratación de 356 personas de los rubros de funcionamiento destinados para los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión por valor de \$ 9.613.974.516,94 discriminados de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CONTRATOS	VALOR TOTAL
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	36	\$ 840.296.666,62
DESPACHO ALCALDE	12	\$ 555.027.866,67
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	178	\$ 4.708.199.988,69
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	\$ 17.000.000,00
SECRETARIA DE HACIENDA MUNICIPAL	89	\$ 2.310.856.661,00
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	4	\$ 91.000.000,00
SECRETARIA DE PLANEACION	1	\$ 1.800.000,00
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	17	\$ 491.023.334,00
SECRETARIA DEL INTERIOR	2	\$ 5.450.000,00
SECRETARIA JURIDICA	16	\$ 593.319.999,96
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>\$ 9.613.974.516,94</b>

### 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 realizó acompañamiento por parte del SIGC para el tema de facturación por parte de la entidad como requisito de la DIAN.	
6.3 Se realizó acompañamiento durante el trimestre por parte del SIGC al proceso de cobro de cartera.	
7. MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	
7.1 Se entregó 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 acompañó a la entidad en las reuniones del comité institucional del MIPG y de comité Municipal, además inició 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 preparó todo el proceso de contratación con el ICONTEC y se dejó listo para que se contrate.	100%
10. AUDITORIA INTERNA	
10.1 Se terminó 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 y la auditoría externa con el ICONTEC con un resultado de “cero” 0 NO conformidades logrando mantener la certificación en la ISO 9001:2015 por un año más.

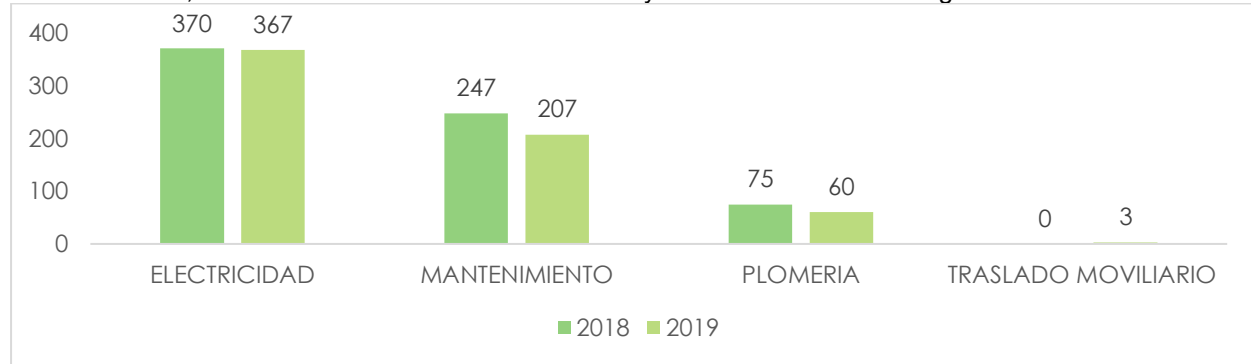
##### b. Gestión en el manejo de recursos de bienes y servicios.

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

- **Solicitudes de Mantenimiento**

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

A continuación, se relacionan las órdenes solicitadas y realizadas durante la vigencia 2019.



Se puso en funcionamiento un ascensor en la fase II, el cual se había adquirido en el 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 Subsecretaria 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 adoptado 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 22,47% ya que en el año 2018 se gastaron \$ 153.320.226 y en el año 2019, a la fecha van \$ 197.747.286, esto debido a las entregas de proyectos estratégicos de este gobierno.

En el siguiente cuadro se detallas por tipo y consumo durante el 01 de enero al 31 de diciembre de la vigencia 2019 con respecto a la vigencia 2018.

GASOLINA CORRIENTE		GASOLINA EXTRA		ACPM		TOTAL	
2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
\$67.514.651	70.866.952	\$22.461.591	\$320.450	\$63.343.982	\$95.361.604	\$153.320.226	\$197.747.286

## 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.

- **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 diciembre de 2019:

Tipo de servicio	COMPAÑIA	VELOR INDIVIDUAL	VALOR TOTAL
Telefonía fija y móvil e internet	TELEBUCARAMANGA	\$472.203.138	\$ 494.783.634.35
	AVANTEL	\$ 802.286	
	CLARO	\$ 21.778.210.35	
Servicio de Energía	Electrificadora de Santander	\$1.787.941.592	\$1.787.941.592
Acueducto y alcantarillado	Acueducto Metropolitano de Bucaramanga	\$ 809.032.812	\$809.032.812
Gas	GASORIENTE	\$5.907.720	\$ 5.907.720
<b>TOTAL</b>		<b>\$3.097.665.758.35</b>	<b>\$3.097.665.758.35</b>

## Cuotas Solidarias

DETALLES DE INMUEBLES VALOR	
FEGHALI	\$172.533.200
San Andresito Municipal	\$ 9.945.000
Conjunto Residencial Plaza Mayor	\$ 9.306.000
EDIFICIO CENTRO COMERCIAL MUTIS PLAZA	\$ 30.555.738
Centro Comercial San Bazar	\$ 42.609.000
Edificio Plaza Central	\$ 5.210.672
Plaza Satélite del SUR	\$150.847.701
Súper Centro Comercial Acrópolis	\$ 71.764.392
<b>TOTAL</b>	<b>\$492.771.703</b>

El cuadro muestra la relación de algunas de las acciones empleadas para la optimización y ahorro de los mismos durante el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre 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 los meses de mayo, agosto y septiembre se aplicó el beneficio de la Negociación acordada con la empresa de Telecomunicaciones Claro que aplica para los meses (3, 6,9 Y 12) obteniendo un ahorro de Siete Millones Quinientos Mil pesos (\$ 7.500.000).

- **Almacén e inventarios**

- **Consumo de papelería y elementos de oficina.**

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 25% de acuerdo a lo entregado en cada secretaria y/o dependencia que hacen parte de la Administración Municipal.

<b>Enero a diciembre 2018</b>	<b>\$415.984.521</b>
<b>Enero a diciembre 2019</b>	\$354.142.759
<b>Ahorro</b>	\$61.841.762
	<b>25%</b>

- **Inventario**

De acuerdo a la 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:

<b>1</b>	Actualizar el sistema SIF	<b>1 Bajas:12777</b>
		<b>2 Traslados :27.498</b>
		<b>3 Incorporaciones:246757</b>
		<b>4 Paz y Salvos: 62</b>
		<b>5 Generación de Pantallazos para Tesorería: 1095</b>
		<b>6 Registros Fotográficos: 1153</b>
		<b>7 Grabación de conceptos técnicos: 2119 registro</b>
		<b>8 Depuración Devolutivos por seriales: 3134 registros</b>

### 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 la 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 diferentes trámites o servicios en la administración, permitiendo una Oferta Institucional integrada como se relaciona en el siguiente cuadro:

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

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

Para esta vigencia se resalta la ampliación del espacio establecido en el Centro Administrativo Especial Municipal donde la Secretaría Administrativa realizó la Adquisición de mobiliario por un valor de \$58.851.212, permitiendo dotar ese espacio y así brindarles a los ciudadanos una atención con calidad.

#### **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.

### 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 obtiene un nivel de satisfacción del servicio para el 1 semestre de 87,91%, el segundo semestre del 2019, se realizar los primeros meses de la actual vigencia.

## 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, en la vigencia 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 605 búsquedas de información documental., logrando el 100% de las solicitadas

- **Tablas de retención documental**

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



- **Actividades de revisión para transferencias documentales**

En el año 2019 se ejecutaron las transferencias documentales recibiendo un total de 1.769 (cajas) unidades documentales con 15 actas de recibo, que actualmente reposan en la bodega del sótano de la fase I de la Alcaldía de Bucaramanga.

- **Capacitaciones**

En cuanto a los Archivos de Gestión en el año 2019, se realizaron (40) cuarenta capacitaciones de las Secretarías y oficinas de la Administración Municipal dando cumplimiento al plan y a la Ley 594 de 2000, Acuerdo 04 de 2.019, Implementación y sensibilización del Programa de Gestión Documental (PGD), de estas se realizaron 9 capacitaciones en las que se realizó la revisión detallada de las Tablas de Retención Documental, lo anterior con el fin de mantener a contratistas y funcionarios actualizados en los procedimientos archivísticos que deben cumplir en cuanto 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 las transferencias de cajas que se encontraban en la bodega de la vía chimita de las 1.745 se procesaron unidades 1.385 quedando pendiente el concepto técnico de la Secretaría de Hacienda por 360 unidades documentales las cuales corresponden a las vigencias 1980-1990 con el fin de definir que destinación darle a esas unidades documentales, luego de culminar la labor de estas unidades fueron trasladadas 550 de la oficina jurídica vigencias 2.011-2015 de las que se procesaron 215 unidades quedando 335 cajas las cuales se espera terminar este proceso en el año 2.020.

## **5. DIMENSIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.**

### **5.1. Política de Gestión del Conocimiento y la innovación.**

En el 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,

ORIGINAL FIRMADO  
**Dra. ISABEL CRISTINA RINCON RODRIGUEZ**  
Secretaria Administrativa