

Una sola cara para estimular la construcción de la ciudad

Experiencia: Ventanilla Única del Constructor



<https://planeacion.cali.gov.co/vuc/index.php/vuc>



TEMAS CLAVE

Servicios (Ventanillas únicas)



PALABRAS CLAVE

Planeación, Urbanismo, Ventanilla Única, Sistema de Información, Servicios, Transacción, Plataforma Web, Licencias de Construcción, Trámites en línea.



LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Cali, Colombia, Suramérica



ENTIDADES PARTICIPANTES

Alcaldía Municipal de Santiago de Cali: Entidad territorial, Sector Gobierno



ESTADO

Implementación



FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

09/03/2012

La Ventanilla Única del Constructor (VUC) de Santiago de Cali, es una plataforma web especializada en trámites de construcción, que permite a los usuarios gestionar en un solo sitio los procesos y proyectos de construcción, sobre una base centralizada que vincula a las empresas y entidades municipales más importantes relacionadas con este sector productivo. De esta forma, se evitan los desplazamientos y se facilitan las consultas.



Justificación, población, objetivo y contexto

LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

APROVECHAR:

En el 2010, según el informe de *Doing Business*¹, se indicó que la ciudad de Santiago de Cali² presentaba dificultades para la realización de negocios y ocupó el último lugar de los 21 puestos posibles, debido al alto número de procedimientos para realizar el trámite de expedición de la Licencia de Construcción (19 procedimientos en total).

Otro indicador evaluado fueron los tiempos de respuesta, donde se ocupó el puesto 17 con un tiempo de 146 días.

POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

El público que se buscaba impactar era aquellas personas que llevaban a cabo procesos de construcción de sus inmuebles en la ciudad de Cali, así como a las personas

jurídicas y naturales que se dedican a la actividad de construcción y enajenación de vivienda, incluyendo aquellas radicadas en la misma ciudad o en otros domicilios del país.

LOS PRIMEROS PASOS

El Municipio de Santiago de Cali, la Corporación Financiera Internacional IFC - Banco Mundial y la Cámara de Comercio de Cali, celebraron, el 25 de octubre del 2010, un convenio con el objeto de diseñar e implementar un modelo integral simplificado para la gestión de los trámites asociados a los permisos de construcción (trámites necesarios y derivados del licenciamiento de construcción).

Dentro de la simplificación de trámites de permisos de construcción se tuvo previsto la puesta en marcha de una Ventanilla Única de construcción la cual contaría con una

Plataforma Web encargada de reunir el conjunto de elementos, componentes y módulos necesarios para la automatización e implementación de mejoras tecnológicas en la cadena de trámites para permisos de construcción.

Para dar inicio al desarrollo, se articularon todas las entidades que estaban involucradas en la cadena de procesos y procedimiento del diseño de la herramienta.

Estas eran: El Departamento Administrativo de Planeación Municipal de Santiago de Cali, Departamento Administrativo de Hacienda Santiago de Cali, la Empresa de Servicios Públicos de Cali -EMCALI, Gases de OCCIDENTE y las Curadurías 1, 2 y 3 de la ciudad.

¹ El proyecto *Doing Business* del Banco Mundial proporciona una medición objetiva de las regulaciones para hacer negocios junto con su aplicación en 189 economías y en algunas ciudades seleccionadas en el

ámbito sub-nacional. Estos reportes proporcionan datos sobre la facilidad para hacer negocios, clasifican cada localidad y recomiendan reformas para mejorar los resultados en cada una de las áreas de los indicadores.

² Santiago de Cali es la Capital del Departamento del Valle del Cauca, es la tercera ciudad más poblada de Colombia con 2.344.734 habitantes (Proyecciones DANE, 2014) y está ubicada al suroeste del país.



Diseño, desarrollo y difusión

EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

El Departamento Administrativo de Planeación Municipal, en cabeza de la Subdirección de Ordenamiento Urbanístico, fue la encargada de direccionar el desarrollo y puesta en marcha de la Ventanilla Única.

Para ello, de manera previa, se revisaron todos los procesos y procedimientos en su interior y se solicitó realizar el mismo procedimiento a las entidades involucradas, con el fin de optimizar los trámites relacionados con la construcción. Finalmente, se ajustaron todos los trámites teniendo presente la Ley Antitrámites³.

A través de la empresa Newtech Systems Ltda. contratado por el Banco Mundial, se estructuró una ruta de trabajo en dos fases:

- En la Fase 1, se desarrolló el gestor de solicitudes de trámites, la radicación, el manejo documental, la generación de formularios, los reportes básicos y el listado de consultas electrónicas.

- En la fase 2, se desarrollaron las solicitudes de mejora continua, el módulo de administración y la digitalización de los planos concernientes a cada uno de los procedimientos.

Adicionalmente, se capacitó, al personal de la Subdirección de Ordenamiento urbanístico y a los funcionarios de las Curadurías Urbanas de Santiago de Cali, en la administración de la Plataforma. Esto con el fin de brindar a las entidades, autonomía técnica con respecto a la solución y pudieran mejorar y potencializar el servicio.

A partir del 9 marzo del 2012, las constructoras y los profesionales de la construcción tuvieron a su disposición, la Ventanilla Única del Constructor (VUC) de Santiago de Cali.

Esta es, una plataforma web especializada que permite a los constructores gestionar en un solo sitio de forma virtual sus trámites y proyectos de construcción sobre una plataforma centralizada que cohesiona a las empresas y a las entidades municipales más

importantes relacionadas con este sector productivo.

De este modo, los usuarios les evitan desplazamientos, se facilitan las consultas y se disminuyen los tiempos de respuesta; todo soportado en una solución de software de última tecnología.

En la VUC cualquier persona o empresa que necesite hacer un trámite relacionado con la construcción puede radicar de forma virtual su solicitud. Esto permite generar ahorros en desplazamiento y tiempos de respuesta.

Los tramites integrados en esta herramienta son: Asignación de Nomenclatura, Línea de Demarcación, Esquema Básico, Uso del Suelo, Licencia de Construcción, posibilidad de servicio EMCALI y posibilidad de Servicio Gases de Occidente.

El presupuesto del proyecto fue de 523.000 USD, de los cuales la ciudad aportó 220.000 USD, el IFC-Banco Mundial 220.000 USD y la Cámara De Comercio 40.000 USD. En la actualidad la VUC opera y es financiada con

³ El Decreto 019 del 2012 o "Ley Antitrámites" busca suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y

trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

los recursos propios de cada ente involucrado.

UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

La divulgación de la solución se dio a través de volantes, publicaciones en la página web de la alcaldía y de otras entidades junto con la socialización a través de los medios internos y de las entidades involucradas.



Impacto, evolución y aprendizajes

PRINCIPALES LOGROS

Creaciones o mejoras significativas

- Los tiempos de respuesta han sido mejorados. La obligatoriedad previa de mejoramiento de tiempos y de procesos al interior de las dependencias fue clave para la implementación de la plataforma. Por ejemplo, las líneas de demarcación expedidas antes del 2010 tardaban 27 días, hoy en día se expiden en 10 días. Así mismo, la expedición de un Esquema Básico tardaba en promedio de 65 días, hoy se expide en 15 días hábiles.
- La VUC implicó un cambio en el comportamiento de los usuarios al dejar de utilizar los medios físicos para radicar sus documentos y obtener la respuesta en línea de sus trámites.

Principales efectos para las entidades

- El fortalecimiento de los sistemas de información ha sido fundamental para mejorar la capacidad de respuesta institucional.

- Contar con el sector privado (Cámara de Comercio) y de cooperación internacional como el Banco Mundial, le ha permitido al Municipio de Santiago de Cali, ser más eficiente en la ejecución de las actividades relacionadas con la construcción.
- La VUC es una plataforma nueva, que no se ha masificado, pero ha causado inquietud suficiente como para que los usuarios se registren en el sistema y accedan a los servicios básicos ofrecidos.

Principales efectos para los usuarios

- Con la VUC se le facilitan los trámites a los usuarios, permitiendo que estos, desde su casa u oficina, radiquen en línea la documentación relacionada con aspectos de construcción
- La consulta en línea es un comportamiento adoptado por los beneficiarios, quienes han dejado de verificar el estado de sus trámites físicamente, utilizando la plataforma.

LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

Son múltiples los factores que garantizan la sostenibilidad de la VUC. En principio, la existencia de proyectos de inversión y destinación de recursos para mejorar la VUC son una muestra de la voluntad política que existe.

Además, la existencia y continuidad de funcionarios interesados por invertir en tecnología y en hacer los trámites más expeditos, de manera virtual, acordes con la tendencia tecnológica de los mercados. Todo esto es un indicio del compromiso de los directivos para darle continuidad y garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

Para mejorar la VUC, se implementarán estrategias para la integración de la información básica generada por el catastro municipal: la estratificación, los usos del suelo, la nomenclatura y la información geográfica del municipio de Santiago de Cali.

PRINCIPALES APRENDIZAJES

Principales obstáculos y forma como se superaron

Uno de los principales obstáculos con los que se ha enfrentado la ventanilla son los requisitos normativos para la radicación de solicitud de la licencia, donde se establece la entrega en físico de los planos arquitectónicos, pese a que podrían enviarse por medios magnéticos con firma electrónica.

La firma digital también se presenta como un obstáculo, dado el alto costo de la misma. Sin embargo, la Alcaldía está realizando mesas de trabajo con el Departamento Administrativo de la Función Pública y todas las entidades involucradas para contratar un paquete de licencias de firmas digitales buscando que el volumen reduzca los costos.

Hoy, el valor promedio es de 125 USD. La Cámara de Comercio fue quien realizó una compra de aproximadamente 400 firmas con un costo cercano a los 10 USD cada una.

Otra de las limitantes es la intercomunicación entre las plataformas de cada entidad. Por esta razón, a la fecha, no se ha podido automatizar la totalidad de los servicios. Aún,

son necesarios algunos niveles de interoperabilidad entre las entidades participantes de forma que no se dependa de un funcionario que revise e inicie la respectiva solicitud a cada una de las entidades involucradas.

Uno de los errores evidenciados, es que no se dispone de personal de planta que mantenga el conocimiento institucional y evitar así que con cada cambio el conocimiento se pierda, esto se da porque las funciones son delegadas en contratistas.

Principales factores de éxito

Uno de los factores positivos es la articulación de los actores con un mismo propósito lo cual es muy complejo en el sector público. Al interior de cada entidad se tiene un equipo de trabajo para mejorar los trámites y procesos. Se ha generado un ambiente de coordinación entre las entidades para diversas funciones con el fin de impactar positivamente al ciudadano.

COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA

El proyecto puede ser desarrollado en cualquier municipio del país, lo importante es iniciar con la revisión de los procedimientos al

interior de la entidad y, en caso de no tener recursos presupuestados, existen soluciones que no necesariamente implican una inversión.

Por ejemplo, se puede crear una lista de chequeo donde se verifique que efectivamente el usuario aportó todos los documentos. Lo anterior, puede mejorar sustancialmente un proceso.

Aquellas entidades que deseen participar en la implementación de éste tipo de proyectos, deben tener en cuenta que es clave la participación interinstitucional.

Debe estar presente quien está encargado de planear el ordenamiento territorial del Municipio, las entidades de servicios públicos que los proveen, los particulares que expiden las licencias de construcción, los representantes de los constructores, las Cámaras de Comercio en representación del sector privado y los medios de comunicación que son la fuente de divulgación de la información.



Información adicional

CONTACTE CON LOS PROMOTORES

Maria Virginia Borrero,
Subdirectora de Ordenamiento
Urbanístico,
Departamento Administrativo de
Planeación Municipal,
Alcaldía Santiago de Cali
(57-2) 6686663,
maria.borrero@cali.gov.co

Alejandro Ordoñez del Valle,
Contratista,
Subdirección de Ordenamiento
Urbanístico,
Departamento Administrativo de
Planeación Municipal,
Alcaldía Santiago de Cali
(57-2) 8843063,
Alejandro.ordonez@cali.gov.co

FUENTES:

- Alcaldía de Santiago de Cali (2012). Documentación candidatura Premios a la Excelencia en Gobierno en Línea EXCEL GEL 2012, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Diciembre.
- Alcaldía de Santiago de Cali. Ventanilla Única del Constructor. <https://planeacion.cali.gov.co/vuc/index.php/vuc> Visitado el 25 de septiembre del 2014.
- Departamento Nacional de Estadística (DANE). Proyecciones de Población. <https://www.dane.gov.co/index.php/poblacion-y-demografia/proyecciones-de-poblacion>. Visitado el 6 de octubre del 2014.
- Entrevista realizada el 26 de septiembre del 2014 a Alejandro Ordoñez del Valle, Contratista, Subdirección de Ordenamiento Urbanístico, Alcaldía Santiago de Cali.

LOS ARTÍFICES

Estos son los agentes que han hecho parte del proyecto y su contribución.

NOMBRE	ROL
Departamento Administrativo de Planeación Municipal de Santiago de Cali - Subdirección de Ordenamiento Urbanístico	Dirección del proyecto, aporte de recursos técnicos y logísticos, implementación del Servicio.
Corporación financiera internacional -Banco Mundial	Financiador. Aporte de recursos económicos.
Cámara de Comercio de Santiago de Cali	Aliado. Apoyo recurso técnico, Generación de Idea.
EMCALI, Gases de Occidente.	Aliado. Apoyo recurso técnico, Implementación del Servicio.
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)	Colaborador. Apoyo recurso técnico.
Newtech Systems LTDA.	Desarrollador. Desarrollo técnico de la VUC

LOS HITOS

Los momentos clave de la experiencia presentada son los siguientes:

AÑO	MESES	FASES	HITOS
2010	Octubre	Diseño	Firma Convenio IFC-Banco Mundial, Alcaldía Cali, Cámara de Comercio.
2011	Enero - diciembre	Desarrollo	Articulación con las entidades involucradas en la cadena de procesos.
			Revisión de procesos y procedimientos.
			Capacitación la Subdirección de Orden miento Urbanístico y Curadurías.
2012	Marzo	Implementación	Lanzamiento Ventanilla Única del Constructor