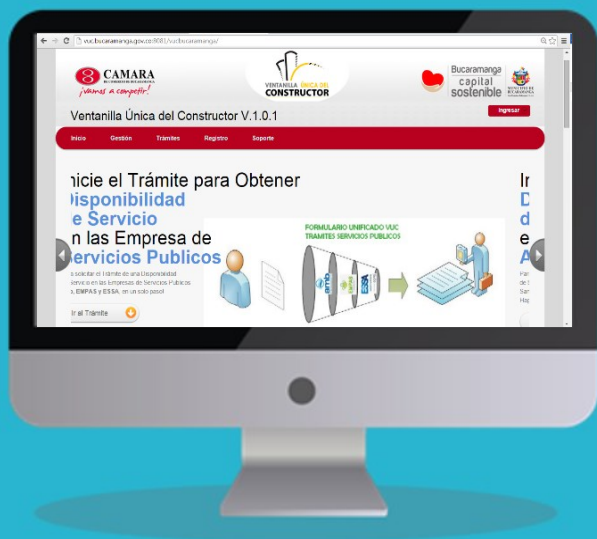


Tramites que cambian la cara a una ciudad

Experiencia: Ventanilla Única del Constructor de Bucaramanga



<http://vuc.bucaramanga.gov.co:8081/vucbucaramanga/>



TEMAS CLAVE

Servicios (Ventanillas únicas)



PALABRAS CLAVE

Gobierno, Construcción, Servicios Públicos, Coordinación, Servicios, Transacción, Transformación, Portal Web



LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Bucaramanga, Colombia, Suramérica



ENTIDADES PARTICIPANTES

Alcaldía de Bucaramanga: Entidad territorial, Sector Gobierno



ESTADO

Implementación



FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

27/09/2013



CENTRO DE INNOVACIÓN
EN GOBIERNO ELECTRÓNICO



MINTIC

vive digital
Colombia



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

La Ventanilla Única del Constructor de Bucaramanga, permite la radicación de solicitudes de licencias de construcción y de disponibilidad de servicios de acueducto, alcantarillado y energía, facilitando además el seguimiento al estado de las solicitudes. Esta herramienta automatiza la cadena de trámites para permisos de construcción y permite el intercambio de información digital e interacción efectiva entre las entidades involucradas. Por estas razones, facilita y agiliza los trámites para el ciudadano y los empresarios de la construcción.



Justificación, población, objetivo y contexto

LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

APROVECHAR:

En la medición del 2008 de *DoingBussiness*¹, la ciudad de Bucaramanga² presentaba debilidades en el indicador relacionado con la posibilidad de realizar trámites y procesos de construcción. Por ello, se requería reducir los tiempos de estos procedimientos y agilizar el servicio, para mejorar el clima de negocios.

Además, las entidades encargadas de expedir las licencias de construcción y la solicitud de servicios públicos, no se encontraban articuladas, por lo que cada entidad solicitaba de forma independiente los documentos requeridos para realizar los trámites.

Al no existir una comunicación entre las entidades involucradas, se incrementaban

los tiempos de respuesta al ciudadano, se aumentaban los desplazamientos innecesarios y se generaba una permanente congestión para consultar el estado de la solicitud.

Adicionalmente, no existían mecanismos de conexión con las curadurías urbanas³ pese a que la Secretaría de Planeación de la alcaldía de Bucaramanga es la entidad delegada para ejercer los controles lo que impedía minimizar el número de construcciones ilegales en la ciudad.

POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

Se buscaba impactar a todos aquellos ciudadanos que requirieran una licencia urbanística y consultar la disponibilidad de los servicios públicos, así como a las curadurías de Bucaramanga.

FACTORES IMPULSORES

El principal factor impulsor fue la decisión y voluntad de la Alcaldía de Bucaramanga, para agilizar los trámites y servicios del sector de la construcción con el fin mejorar el clima de negocios en la ciudad.

LOS PRIMEROS PASOS

El 8 de septiembre del 2009, la Alcaldía de Bucaramanga, la Cámara de Comercio de Bucaramanga, la Corporación Financiera Internacional (IFC) miembro del Banco Mundial y la Secretaría de Estado de Asuntos Económicos de la Confederación Suiza (SECO), firmaron un convenio interinstitucional, en el marco de la Política Pública “Mejora en el Clima de Negocios”, para dar inicio al proceso de simplificación de los trámites de permisos de construcción.

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

²Bucaramanga, capital del departamento de Santander se encuentra en una terraza inclinada de la Cordillera Oriental a los 7° 08' de latitud norte con respecto al Meridiano de Bogotá y 73° 08' de longitud al Oeste de Greenwich, es la novena ciudad más poblada del país con 527.552 habitantes (Proyecciones de población, DANE 2014).

³Las curadurías urbanas se crearon para agilizar los procedimientos de solicitud y expedición de licencias

urbanísticas y descongestionar las oficinas de planeación. Estas oficinas ejercen su función dentro de la totalidad del territorio municipal o Distrital, o dentro de las zonas o áreas del municipio o distrito que le hayan sido asignadas.

A partir de la suscripción de este convenio, se dio inicio a varias tareas de reducción de trámites. Durante los primeros años del convenio, se agilizaron algunas tareas puntuales y se desarrollaron soluciones alternativas para mejorar el clima de negocios en la ciudad.

Para el año 2013, se realizó un estudio donde se identificaba de manera puntual, los trámites adicionales a reducir, así como los servicios necesarios a crear para mejorar la calificación del *Doing Business*. Así fue como se vio la posibilidad de crear un mecanismo de ventanilla única.

La Secretaría de Planeación, en cabeza de la Coordinación de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Alcaldía fue la encargada de coordinar la implementación de la ventanilla única de servicios de construcción. Para ello, junto con la Cámara de Comercio y la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Alcaldía, se definieron los requerimientos para que el Banco Mundial se encargara de contratar al desarrollador de la herramienta.

En síntesis, se quería que en un solo lugar se hicieran cuatros procesos diferentes, tres de los cuales correspondían a la disponibilidad de servicios (alcantarillado, energía y acueducto) y por último, la licencia de

construcción como tal. Dado que la calificación del *Doing Business* depende del número de días que tarda un proceso en realizarse, la unidad de medida, para evaluar la eficiencia del proyecto serían los días que tardaran las licencias en expedirse.

Para el desarrollo de la herramienta, se creó un equipo interdisciplinario conformado por los delegados de cada una de las empresas de servicios públicos y los curadores con su equipo técnico, con el fin de sincronizar la metodología de trabajo y los requerimientos de cada una de las entidades involucradas en la implementación de la solución.



Diseño, desarrollo y difusión

EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

La empresa contratada por el Banco Mundial, con la orientación de la Secretaría de Planeación, trazó la ruta de trabajo basada en: El levantamiento de la información, el análisis, diseño y la implementación de la base de datos para generar una interoperabilidad de la información y el almacenamiento de la misma.

Por último, definición y desarrollo de los procesos técnicos involucrados en la conversión, adecuación, migración y consolidación de los datos existentes para la puesta en marcha de la herramienta.

Cabe resaltar que para el diseño del portal web se tuvieron en cuenta los lineamientos de Gobierno En Línea⁴(GEL) para la interoperabilidad y manejo de los datos.

Una vez hecho el montaje del Portal, en abril del 2013 se realizaron las primeras pruebas

⁴La Estrategia Gobierno en Línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un

de interoperabilidad entre la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander (EMPAS), el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (AMB), la Empresa Electrificadora de Santander (ESSA) y la Alcaldía de Bucaramanga.

También se realizaron pruebas de conexiones de *webservice* y las pruebas de funcionalidad, para determinar si el sistema cumplía con el adecuado diligenciamiento de los formularios y los requisitos de información. Las pruebas de funcionalidad hizo el equipo interdisciplinario que se había conformado desde la etapa de diseño de la Ventanilla.

La Ventanilla Única del Constructor (VUC) se lanzó el 27 de septiembre del 2013 con el auspicio del Alcalde de la ciudad de Bucaramanga, el Coordinador regional en temas de regulación empresarial de la IFC y el Presidente Ejecutivo de la cámara de comercio de Bucaramanga.

Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología. Lo anterior con el fin de impulsar la competitividad y el

La VUC permite la radicación de solicitudes de licencias de construcción y de disponibilidad de servicios de acueducto, alcantarillado y energía, y da la posibilidad de hacer seguimiento al estado de estas solicitudes.

Esta herramienta automatiza la cadena de trámites para permisos de construcción y permite el intercambio de información digital e interacción efectiva entre las entidades involucradas. De este modo, se facilitan y agilizan los trámites para el ciudadano y el empresario de la construcción.

Para fijar los lineamientos, directrices y pautas para el cumplimiento de los procedimientos que se realizan a través de la VUC, así como para el acompañamiento, optimización y desarrollo de reformas y simplificación de los trámites de los procesos asociados a los permisos de construcción, se creó el Consejo Asesor de Permisos de Construcción como instancia público-privada y espacio de interlocución entre los actores interesados en el sector de la construcción⁵.

mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.

⁵ En el Consejo Asesor de Permisos de Construcción confluyen la oferta; representada por las curadurías,

UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

El diseño de la VUC es bastante amigable e intuitivo, la divulgación de la solución se inició con su lanzamiento en septiembre del 2013 y continuó con reuniones con el gremio de arquitectos e ingenieros durante febrero y marzo del 2014.

Otras estrategias de divulgación fueron la invitación a la prensa local el día del lanzamiento, entrega de plegables informativos por parte de las empresas de servicios públicos, link en las páginas web de las entidades participantes que direccionaban hacia el portal y conferencias con el gremio de arquitectos (Sociedad de Arquitectos) e ingenieros (Sociedad de Ingenieros).

empresas de servicios públicos, la Alcaldía de Bucaramanga, y la Cámara de Comercio de Bucaramanga; y la demanda, representada por los usuarios y sus

agremiaciones como la sociedad de ingenieros, la sociedad de arquitectos y la Cámara Colombiana de la Construcción.



Impacto, evolución y aprendizajes

PRINCIPALES LOGROS

Creaciones o mejoras significativas

- Se han logrado disminuir significativamente los tiempos requeridos para las solicitudes de permisos de construcción y de disponibilidad de servicios públicos.
- Las entidades lograron articular su oferta de servicios y ser mucho más eficientes en sus labores administrativas.
- En la calificación 2013 del *Doing Business* se mejoraron 5 posiciones con respecto al año 2010, pasando del puesto 19 (entre 21 ciudades calificadas) al 13 (entre 23 ciudades calificadas).
- Los resultados muestran que hoy los empresarios del sector de la construcción y los usuarios en general, ya no tienen que realizar 18 trámites, como sucedía en el 2009, sino solo 11, con una reducción del 39% en el número de estos. El proceso pasó de 160 días a 101 días, logrando una reducción del 31%.

Principales efectos para la entidad

- Mayor eficiencia administrativa en la prestación de servicios.
- Coordinación entre distintas entidades para la prestación de servicios.
- Mejoró la percepción de transparencia y eficiencia ante la ciudadanía.

Principales efectos para los usuarios

- Ahorro de recursos económicos y tiempo para realizar los trámites.
- Reducción de trámites para solicitud de servicios.
- Disponibilidad, en un solo sitio, de la solicitud y solución de varios trámites.
- Mayor facilidad para las constructoras de realizar negocios.

En abril del 2013, se hizo un reconocimiento al municipio de Bucaramanga por parte de la IFC por: "Haber implementado las reformas de simplificación de trámites de inspección, vigilancia y control, y permisos de construcción, habiendo logrado un resultado de alto impacto y sostenibilidad en las reformas implementadas".

LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

La VUC debe continuar con la incorporación de más trámites virtuales para todo el ciclo de construcción. En este sentido, es necesario destinar recursos para continuar con los desarrollos tecnológicos.

PRINCIPALES APRENDIZAJES

Principales obstáculos y forma como se superaron

Los obstáculos presentados fueron por un lado, su costo, el cual fue resuelto gracias al apoyo del BM quien asumió la financiación del desarrollo.

Por otro lado, la falta de confianza entre los actores, lo cual se solucionó con la creación de un espacio de reunión llamado el Consejo Asesor de Permisos de construcción el cual, de manera periódica, reúne a las entidades participantes del proceso.

Principales factores de éxito

El principal factor de éxito fue la construcción de confianza entre todos los actores y la voluntad para sacar el proyecto adelante.

Para mejorar la confianza, se debe socializar el uso de la ventanilla de una manera más profunda entre la ciudadanía y especialmente, entre el gremio de constructores.

Compartiendo la experiencia
En este momento ciudades como Cúcuta e Ibagué están interesadas en desarrollar la VUC y han realizado acercamientos con la alcaldía de Bucaramanga para conocer la experiencia.

La recomendación a estas y a todas las entidades que tengan necesidades similares consiste en tener presente que los factores centrales son la voluntad de las entidades participantes, una adecuada firma desarrolladora de la ventanilla y la divulgación de la información para la construcción de confianza.



Información adicional

CONTACTE CON LOS PROMOTORES

Carlos Fernando León Barajas,
Asesor TIC, Alcaldía de Bucaramanga,
6337000 Ext. 480,
cfeon@bucaramanga.gov.co

Gloria Esperanza Pradilla Navas,
Coordinadora de Ordenamiento y
Desarrollo Territorial,
Secretaría de Planeación, Alcaldía de
Bucaramanga,
6337000 Ext. 450, 455, 460
gloriapradilla@hotmail.com.

Ximena Romero,
Alcaldía de Bucaramanga,
Asesora de Sistemas, Alcaldía de
Bucaramanga 6337000 Ext 483
xromero@bucaramanga.gov.co.

Milena Manrique,

Asesora de sistemas, Alcaldía de Bucaramanga,
6337000 Ext 498
emanrique@bucaramanga.gov.co

Gustavo García Cediel,

Asesor clima de negocios,
Secretaría de Planeación, Alcaldía de Bucaramanga,
6337000 Ext 450, 455, 460,
ggarciacediel1@gmail.com

FUENTES:

- Alcaldía de Bucaramanga (2013). Documentación candidatura Premios a la Excelencia en Gobierno en línea EXCEL GEL 2013, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, noviembre.
- Alcaldía de Bucaramanga. VUC. Visitado el 22 de septiembre del 2014. <http://vuc.bucaramanga.gov.co:8081/VUCBucaramanga/index.php>
- 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 23 de septiembre del 2014 a Gloria Esperanza Pradilla Navas, Coordinadora de Ordenamiento y Desarrollo Territorial, Alcaldía de Bucaramanga.
- Entrevista realizada el 23 de septiembre del 2014 a Ximena Romero, Asesora de Sistemas, Alcaldía de Bucaramanga.
- Entrevista realizada el 23 de septiembre del 2014 a Milena Manrique, Asesora de Sistemas, Alcaldía de Bucaramanga.
- Entrevista realizada el 23 de septiembre del 2014 a Gustavo García Cediel, Asesor clima de negocios, Alcaldía de Bucaramanga.

LOS ARTÍFICES

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

NOMBRE	ROL
Coordinación de Desarrollo y Ordenamiento Territorial - Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Bucaramanga.	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 Bucaramanga	Aliado. Apoyo recurso técnico, generación de idea.
NEWTECH SYSTEMS LTDA.	Desarrollador técnico de la VUC.
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Colaborador. Apoyo recurso técnico.
Empresas de servicios públicos (EMPAS, AMB, ESSA) y Curadurías.	Colaborador. Apoyo recurso técnico.
EQUIPO INTERDISCIPLINARIO, conformado por los delegados de EMPAS, AMB, ESSA y CURADURIAS.	Colaborador. Apoyo recurso técnico, prueba piloto e implementación.

LOS HITOS

Los momentos clave de la experiencia presentada son los siguientes:

AÑO	MESES	FASES	HITOS
2009	Septiembre	Generación de Idea	Firma Convenio BM, Alcaldía Bucaramanga, Cámara de Comercio.
2010-2012		Diseño	Reducción de trámites Diagnóstico de creación de la VUC
2013	Enero - Agosto	Desarrollo	Contratación de NewtechSystems LTDA. (Enero – Marzo)
			Pruebas de interoperabilidad. (Abril – Agosto)
2013	Septiembre	Implementación	Lanzamiento VUC el 27 de septiembre.
2014	Febrero – marzo	Implementación y Difusión	Reuniones con gremios para divulgación.