



**ALCALDIA  
DE SANTIAGO**

N.I.T : 800.099.262-0

## PROYECTO

Unidos por  
**SANTIAGO**

DESPACHO  
ALCALDE

Santiago, 15 de diciembre de 2021

Señores:  
**Ministerio de Industria, Comercio y Turismo**

**Asunto:** Presentación de proyecto Convocatoria Convenio ESCA 2021-2022

Por medio de la presente me permito presentar el proyecto: **SISTEMATIZACIÓN DE LA VENTANILLA UNICA EN EL MUNICIPIO DE SANTIAGO, NORTE DE SANTANDER**, para participación en la convocatoria Convenio ESCA 2021-2022, con el objetivo de recibir cofinanciación por parte del Mincomercio.

Se adjunta el proyecto a participar.

Cordialmente,

**ALVARO UREÑA GOMEZ**

Alcalde  
Municipio de Santiago



**ALCALDIA  
DE SANTIAGO**

N.I.T : 800.099.262-0

**PROYECTO**

Unidos por  
**SANTIAGO**

DESPACHO  
ALCALDE

**PROYECTO: SISTEMATIZACIÓN DE LA VENTANILLA UNICA EN EL  
MUNICIPIO DE SANTIAGO, NORTE DE SANTANDER**

**Presentado ante:  
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo**

**Estado Simple, Colombia ágil  
Convocatoria Convenios ESCA 2021-2022**

**Presentado por:  
MUNICIPIO DE SANTIAGO  
DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER**

**DICIEMBRE, 2021**



**RESUMEN EJECUTIVO**

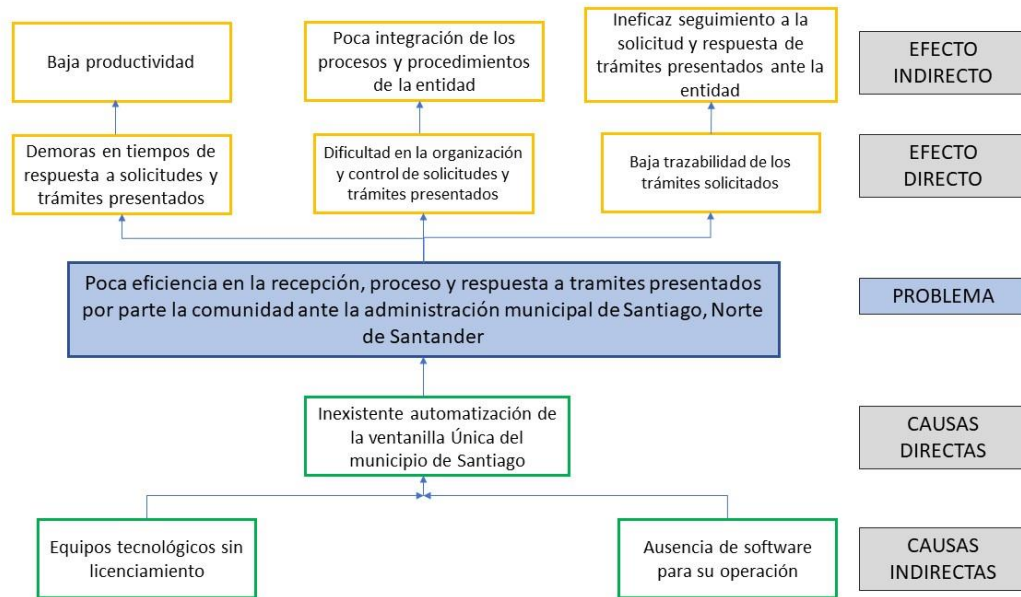
**Identificación y cargo del coordinador del proyecto en la entidad territorial.**

Yenny Alexandra Contreras Monroy  
C.C. 1090463751  
Profesional de apoyo al Banco de proyectos de inversión municipal

**❖ PROBLEMÁTICA**

Poca eficiencia en la recepción, proceso y respuesta a tramites presentados por parte la comunidad ante la administración municipal de Santiago, Norte de Santander.

**Árbol del problema**





## **CAUSAS:**

### **Causas directas:**

1. Inexistente automatización de la ventanilla Única del municipio de Santiago

### **Causas Indirectas:**

- 1.1 Equipos tecnológicos sin licenciamiento
- 1.2 Ausencia de software para su operación

## **EFFECTOS:**

### **Efectos Directos:**

1. Demoras en tiempos de respuesta a solicitudes y trámites presentados
2. Dificultad en la organización y control de solicitudes y trámites presentados
3. Baja trazabilidad de los trámites solicitados

### **Efectos indirectos:**

- 1.3 Baja productividad
- 1.4 Poca integración de los procesos y procedimientos de la entidad
- 1.5 Ineficaz seguimiento a la solicitud y respuesta de trámites presentados ante la entidad

## **Descripción de la Problemática:**

El municipio de Santiago presenta Poca eficiencia en la recepción, proceso y respuesta a tramites presentados por parte la comunidad ante la administración municipal de Santiago, Norte de Santander, debido a la Inexistente automatización de la Ventanilla Única, esto causado por la ausencia de software para su operación y equipos tecnológicos sin licenciamiento.

Esta problemática ocasiona demoras en tiempos de respuesta a solicitudes y trámites presentados, dificultad en la organización y control de solicitudes y trámites presentados y baja trazabilidad de los trámites solicitados, generando en la entidad baja productividad, poca integración de los procesos y procedimientos de la entidad, y un ineficaz seguimiento a la solicitud y respuesta de trámites presentados ante la entidad.

La ventanilla única del municipio de Santiago funciona de manera presencial, cuyo procedimiento se realiza de la siguiente manera:



El usuario se acerca a la oficina de la Ventanilla única, para la presentación de PGRS y trámites, la persona de atención al usuario le indica los requisitos para el trámite a realizar o de no ser el caso recibe la PQRS, le saca copia le coloca su respectivo radicado y se entrega al usuario. Esta solicitud se diligencia en la planilla de radicación de la alcaldía de manera manual, y se lleva el documento recibido a la oficina competente para dar respuesta, el funcionario de la dependencia recibe y firma el recibido en la planilla.

La respuesta emitida por la dependencia responsable según tiempos de respuesta, es llevada impresa a la ventanilla para su entrega al usuario cuando este se acerque a reclamarla.

También se recibe correspondencia por correo electrónico, se imprime y se radica manualmente en la ventanilla única.

Mediante la implementación del proyecto se busca unificar la recepción de PQRDS y tramites en una sola plataforma; actualmente centra sus medios de atención de forma presencial y virtual ocasionando la perdida de solicitudes o incumpliendo de los plazos de respuesta, esto por falta de un control permanente, se requiere realizar cambios que mejoren los procesos y tiempos de respuesta disminuyendo progresivamente la atención de manera presencial implementado herramientas en línea automatizando así los procesos incluyendo progresivamente nuevos trámites y reduciendo en el uso progresivo del papel en la entidad.

Se hace necesario facilitar el proceso de liquidación y pago de algunos trámites en línea, donde el usuario tenga acceso a toda la información del mismo mediante una interfaz que busque el requisito y la vinculación con la entidad, encontrando información detallada del trámite que está realizando y las fases del, así como automatización de los medios donde este no dependa directamente de un funcionario, sino que todo el proceso se pueda realizar en el mismo medio, facilitando que el contribuyente este expuesto a filas y tiempos largos de espera desplazamiento a entidades financieras y en muchos casos la ineficiencia en los procesos de la entidad.

## ❖ OBJETIVOS

**Objetivo General:** Mejorar la eficiencia en la recepción, proceso y respuesta a tramites presentados por parte la comunidad ante la administración municipal de Santiago, Norte de Santander.



### Objetivo específicos

1. Implementar la automatización de la ventanilla Única del municipio de Santiago
2. Adquirir e implementar un software para la operación de la Ventanilla única.
3. Adquirir licencias de sistemas operativos

### Fines:

- ✓ Disminuir los tiempos de respuesta a solicitudes y trámites presentados a la entidad
- ✓ Incrementar la productividad de la administración municipal
- ✓ Mejorar la organización y control de solicitudes y trámites presentados
- ✓ Mejorar la integración de los procesos y procedimientos de la entidad
- ✓ Mejorar la trazabilidad de los trámites solicitados
- ✓ Realizar un seguimiento eficaz a las solicitudes y respuestas de trámites presentados ante la entidad

### ¿Cómo se va solucionar?

La implementación del proyecto de **SISTEMATIZACIÓN DE LA VENTANILLA UNICA EN EL MUNICIPIO DE SANTIAGO, NORTE DE SANTANDER**, permitirá mejorar la eficiencia en la recepción, proceso y respuesta a tramites presentados por parte la comunidad ante la administración municipal de Santiago, Norte de Santander, mediante su modernización y tecnificación, bajo el uso de tecnologías compatibles con los avances tecnológicos y entornos de ejecución en ambiente web.

El municipio como entidad territorial cuenta con su página Web, sin embargo, esta debe ser integrada a un sistema que permita que el ciudadano pueda fácilmente presentar cualquier PQRSD, y a su vez que le permita ejercer permanente contacto sobre su trámite, acompañado de la VENTANILLA VIRTUAL que tienen como fin radicar cualquier tipo de trámite a través la página web institucional.

Modernizar el sistema de información implica un software que genere rendimiento y fluidez de la información y participación ciudadana, para ello debe contar una herramienta que integre tanto sus procesos misionales como de apoyo utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.



La alcaldía municipal requiere el funcionamiento de un solo sistema de información integrado en ambiente web, que le permita consultar ágilmente sobre una sola base de datos, e integrar con los procesos de soporte y misionales de la Entidad.

Teniendo en cuenta la modernización digital del servicio de la ventanilla única, se especifica que la persona que estará atendiendo el cubículo de la ventanilla única será una mujer, beneficiando con trabajo formal a esta población.

### ¿Qué se requiere?

Para la implementación del proyecto se requiere:

<b>SOFTWARE</b>
Sistema integrado para tecnificación de procesos de gestión documental y de soporte (Incluye parametrización y capacitación) con licencia es de uso perpetuo, hosting ilimitado de almacenamiento, por 3 años.
15 licencias de Sistema operativo Win Pro 10 32-bit/64 bit All Lng PK Lic Online DwnLd NR
<b>MUEBLES, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS</b>
15 Equipos de Computo, 1 para la ventanilla Unica y 14 para las dependencias de la administración (Estos equipos los aporta el municipio)
Scanner ScanJet Pro 2000 s2 para la Ventanilla Única (Este scanner lo aporta el municipio)
Mueble para computador y Scanner para la Ventanilla única (Este mueble lo aporta el municipio)
<b>SERVICIOS</b>
Internet y conectividad <b>(4 meses)</b>
Diseño de material gráfico para difusión del uso de la herramienta
<b>RECURSO HUMANO</b>
Personal de atención para la Ventanilla única (Mujer) <b>(4 meses)</b>
Ingeniero de sistemas para mantenimiento de redes, datos y sistemas. <b>(4 meses)</b>

La implementación del proyecto tendrá una duración de **4 meses**



## ❖ JUSTIFICACIÓN

La ejecución del proyecto **SISTEMATIZACIÓN DE LA VENTANILLA UNICA EN EL MUNICIPIO DE SANTIAGO, NORTE DE SANTANDER**, permitirá centralizar la información de procesos y procedimientos de interés general en un solo sistema de información integrado, que permita la atención ágil, oportuna y veraz de las solicitudes y trámites a presentar por parte de la comunidad. El municipio opera su ventanilla única de manera manual o con el uso de herramientas básicas (Excel, Word), para la recepción y posterior direccionamiento de la solicitud a la dependencia responsable, lo que genera mayores demoras en tiempos de respuesta, reprocesos, poco control y una mayor probabilidad de cometer errores en las solicitudes y trámites a responder. El sistema integrado permitirá a través de la ventanilla virtual que los ciudadanos puedan realizar sus trámites desde la página web, eliminando barreras en cuanto a tiempos y costos de traslado para un trámite presencial, que puede ser mayor si algún documento hace falta para su solicitud.

El proyecto permitirá simplificar y racionalizar los trámites presentados ante la entidad, pudiendo realizar las solicitudes de manera virtual en cuanto a la comunidad y a su vez proporcionando organización, centralización y automatización de los trámites presentados, para la respuesta oportuna de la entidad.

Varios trámites a realizar en la entidad benefician a empresarios o emprendimientos, como Certificados de Uso de Suelo, licencia de construcción, o pagos como: Industria y comercio para la continuidad en la prestación de servicios y desarrollo de empresas.

### **Identificación y descripción de la necesidad y del trámite, proceso o norma que se busca intervenir.**

La necesidad corresponde a la poca eficiencia en la recepción, proceso y respuesta a tramites presentados por parte la comunidad ante la administración municipal de Santiago, Norte de Santander.

Aunque la ejecución del proyecto beneficiará en cuanto a la presentación de todos los trámites y solicitudes ante la entidad, tomaremos como referente cuatro (4), los cuales benefician no solo a la comunidad sino también a los empresarios.





Trámite	Descripción	Beneficios para los empresarios
Inscripción para el pago de Industria y comercio	Es el proceso por el cual una empresa que desarrolla actividades dentro del municipio, debe registrar el pago de este impuesto, por lo cual debe realizar el registro de su empresa y la posterior liquidación del mismo	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Nueva interfaz de usuario</li><li>➤ Facilidad en los procesos</li><li>➤ Proceso totalmente en línea</li></ul>
Pago de impuesto predial	El Impuesto predial unificado, por ser un gravamen real que recae sobre los bienes raíces, podrá hacerse efectivo con el respectivo predio o parte del mismo independientemente de quien sea su propietario.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Unificar y mejorar el proceso actual</li><li>➤ Consulta y pago en línea</li><li>➤ Mejora en la solicitud de actualización de datos</li><li>➤ Unificar la información en una sola plataforma</li></ul>
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	El Impuesto de industria y comercio es un gravamen de carácter general y obligatorio cuyo hecho generador lo constituye la realización de actividades industriales, comerciales y de servicios, directa o indirectamente por personas naturales y jurídicas, ya sea que se cumplan de manera permanente u ocasional en establecimientos de comercio o sin ellas.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Facilidad al momento de la liquidación del impuesto</li><li>➤ Facilidad en el pago de impuesto</li><li>➤ Facilidad en la obtención del recibo de pago y en la liquidación del impuesto para procesos contables internos</li><li>➤ Interfaz de usuario para cada empresa vinculada con el pago de este impuesto</li></ul>



Certificado de paz y salvo municipal	El certificado de paz y salvo es el comprobante que demuestra que el inmueble se encuentra al día en este gravamen. este es requerido por los notarios al momento de realizar cambios en las escrituras del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Facilidad en el proceso de verificación del impuesto.</li> <li>➤ Facilidad en la descarga de estos certificados en línea.</li> <li>➤ Facilidad en el pago en línea de este certificado para su posterior descarga.</li> </ul>
--------------------------------------	--	--

**Descripción del proyecto de intervención y del resultado esperado.**

El proyecto consiste en la sistematización de la ventanilla Única de la Alcaldía de Santiago, mediante la operación de un software que permita centralizar los procesos y procedimientos de la entidad, con el objetivo de dar respuesta a los trámites y solicitudes presentados por la comunidad y empresarios a la entidad territorial.

El proyecto solo requiere una fase para la implementación, bajo la adquisición del software, sistemas operativos para los equipos de la alcaldía, así como el recurso humano necesario para tal fin.

Se realizará el diseño de material gráfico para difusión del uso del sistema por parte de la comunidad.

Actividades
Diagnóstico integral de trámites
Adquisición de software y licencia para equipos
Instalación de plataforma de infraestructura
Capacitación de funcionarios
Adecuación del cubículo de la Ventanilla Única
Etapas de prueba
Subsanación de errores de programación
Puesta en funcionamiento
Socialización y difusión con la comunidad



### Resultados esperados

- ✓ Disminuir los trámites presenciales realizados
- ✓ Disminuir los tiempos de respuesta a solicitudes y trámites presentados a la entidad
- ✓ Mejorar la organización y control de solicitudes y trámites presentados
- ✓ Mejorar la integración de los procesos y procedimientos de la entidad
- ✓ Mejorar la trazabilidad de los trámites solicitados
- ✓ Realizar un seguimiento eficaz a las solicitudes y respuestas de trámites presentados ante la entidad

### Propuesta de aportes por parte de la entidad territorial y por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Se describe el presupuesto para la implementación del proyecto, incluyendo el valor aportado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y el aporte de la entidad:

**Aporte por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: \$ 64.000.000**

**Aporte del municipio de Santiago: \$ 41.412.000**

**Total del proyecto: \$ \$ 105.412.000**



PRESUPUESTO					Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Municipio de Cáchira
SOFTWARE	Cantidad	Valor Unitario	Frecuencia	Valor total	APORTES	
Sistema integrado para tecnificación de procesos de gestión documental y de soporte (Incluye parametrización y capacitación) con licencia es de uso perpetuo, hosting ilimitado de almacenamiento, por 3 años.	1	\$ 50.000.000	Única vez	\$ 50.000.000	\$ 50.000.000	
Sistema operativo Win Pro 10 32-bit/64-bit All Lng PK Lic Online DwnLd NR	15	\$ 600.000	Única vez	\$ 9.000.000	\$ 9.000.000	
<b>MUEBLES, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS</b>						
Equipo de computo	15	\$ 1.500.000	Única vez	\$ 22.500.000		\$ 22.500.000
Scanner ScanJet Pro 2000 s2	1	\$ 2.000.000	Única vez	\$ 2.000.000		\$ 2.000.000
Mueble para computador y escaner	1	\$ 700.000	Única vez	\$ 700.000		\$ 700.000
<b>SERVICIOS</b>						
Internet y conectividad (4 meses)	N/A	\$ 570.000	Mensual	\$ 2.280.000		\$ 2.280.000
Diseño de material gráfico para difusión del uso de la herramienta	N/A	\$ 5.000.000	Única vez	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000	
<b>RECURSO HUMANO</b>						
Personal de atención para la Ventanilla única (Mujer) (4 meses)	1	\$ 1.500.000	Mensual	\$ 6.000.000		\$ 6.000.000
Ingeniero de sistemas para mantenimiento de redes, datos y sistemas. (4 meses)	1	\$ 1.983.000	Mensual	\$ 7.932.000		\$ 7.932.000
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 105.412.000</b>	<b>\$ 64.000.000</b>	<b>\$ 41.412.000</b>



**❖ CRONOGRAMA**

Actividades	mes 1	mes 2	mes 3	mes 4
Diagnóstico integral de trámites				
Adquisición de software y almacenamiento				
Instalación de plataforma de infraestructura				
Capacitación de funcionarios				
Etapas de prueba				
Subsanación de errores de programación				
Puesta en funcionamiento				
Socialización y difusión con la comunidad				

**❖ SOSTENIBILIDAD**

El proyecto requiere una única Fase para su ejecución, con la adquisición del software, licencias, capacitación, etapa de prueba y difusión a la comunidad y empresarios.

El SOFTWARE deberá contar con Licencia de uso perpetua, el municipio asumirá el costo de las actualizaciones en caso de requerirlo.

El Hosting y dominio por 3 años estará incluido en el valor del SOFTWARE, después de ese tiempo el municipio garantizará la compra de un servidor local que servirá para el almacenamiento de información requerido para el uso de software.

Se realizará difusión de la estrategia - Capacitación a la comunidad, mediante material gráfico para familiaridad y fácil uso.

Los mantenimientos de los equipos tecnológicos e insumos para su funcionamiento serán asumidos por el municipio.

El servicio de internet será garantizado permanentemente por el municipio.

El municipio garantizará una persona (mujer) para la atención de la ventanilla única.

El municipio garantizará un Profesional para el manejo de redes, datos y sistema.