

[E I G](#)

- [1](#) [1]
- [2](#) [2]
- [3](#) [3]
- [4](#) [4]
- [5](#) [5]

Total de votos: 142

## Ventanilla Única del Constructor de Bucaramanga

Tramites que cambian la cara a una ciudad



jQuery('.slider-detalle').flexslider({ animation: "slide", itemWidth: 675, slideshow: false, });

### DATOS DE LA EXPERIENCIA

#### Entidad

Alcaldía de Bucaramanga

País - Ciudad: Colombia

**Temas clave:** Servicios (Ventanillas Únicas)

Fecha de publicación: Septiembre, 2013

#### Descargas:

[Informe completo de la experiencia](#) [6]

Ver todas las experiencias

[7]

## Descripción

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.

## Pestañas verticales

### Relato del caso

Las ciudades del siglo XXI, un entorno globalizado y volátil en términos de inversión, no pueden estar a la saga en términos de competitividad. Sus estructuras de gobierno deben ser flexibles, eficaces y siempre dispuestas al cambio con la incorporación de tecnologías. Este es el caso de la pujante capital del Departamento de Santander. La ciudad de Bucaramanga atendió a las exigencias de estos tiempos e implementó una herramienta que le permitió volver a estar en la punta del liderazgo regional.

La lentitud e ineficacia en los trámites relacionados con las licencias de construcción y disponibilidad de servicios básicos habían dejado mal parada a la ciudad de Bucaramanga. Según la medición de Doing Business realizada en el año 2010 la ciudad ocupó el décimo puesto, en el ranking colombiano, mientras que en el 2008 ocupaba el quinto lugar. Este retroceso prendió las alarmas de la administración local, ya que el peor indicador estaba vinculado con los trámites de construcción. La necesidad era clara, se debían reducir los tiempos que implicaban estos trámites y así lograr mejorar el clima de negocios.

La realidad era que las entidades involucradas en el proceso de expedición de las licencias y servicios relacionados con construcción no estaban articuladas, por lo tanto cada trámite se realizaba en forma aislada, Lo cual aumentaba el número de pasos y el tiempo para los ciudadanos.

En septiembre de 2009 la Alcaldía de Bucaramanga gestionó un convenio interinstitucional con la Corporación Financiera Internacional (IFC) adscrita al Banco Mundial y la Secretaría de Asuntos Económicos de la Confederación Suiza (SECO) con el fin de mejorar el clima de negocios y dar inicio al proceso de simplificación de los trámites de permisos de construcción.

La Secretaría de Planeación junto con la Coordinación de Desarrollo de Ordenamiento Territorial de la Alcaldía fueron los entes encargadas de coordinar el diseño e implementación de la ventanilla única de servicios de construcción.

Esta Ventanilla Única debía ofrecer en un solo lugar la posibilidad de tramitar los procesos correspondientes a la disponibilidad de servicios públicos y la licencia de construcción. El equipo interdisciplinario, conformado por delegados de las empresas de servicios públicos y curadores tendrían como meta el sincronizar la metodología de trabajo y los requerimientos de cada una de las entidades involucradas.

La empresa NewtechSystemsLtda, contratada por el Banco Mundial, se encargó de efectuar el análisis, diseño e implementación de la base de datos que permitiría la interoperabilidad de la información y el almacenamiento de la misma. Se definieron y desarrollaron los procesos técnicos

para la conversión, adecuación, migración y consolidación de los datos.

En el mes de abril de 2013 se realizaron las primeras pruebas de interoperabilidad a cargo de la Alcaldía de la ciudad. La Ventanilla Única del Constructor (VUC) se lanzó el 27 de septiembre de 2013.

La VUC permite la radicación de solicitudes de licencias de construcción y de disponibilidad de servicios públicos, brinda la posibilidad de hacer seguimiento a las solicitudes, automatiza la cadena de trámites y permite el intercambio de información digital y la interacción efectiva entre las entidades involucradas.

La VUC logró disminuir los tiempos para logrando una disminución del 31 % en los tiempos de respuesta. Así mismo los trámites necesarios pasaron de 18 a sólo 11 implicando una reducción del 39%. La integración de las labores administrativas generó mayor eficiencia y transparencia para los ciudadanos. La calificación del Doing Business ubicó a la ciudad en el puesto 13 en el 2013, mejorando en 5 posiciones la calificación del 2010.

La VUC cuenta con elementos de éxito tales como la construcción de confianza y mejoramiento de la eficiencia gracias a la articulación de los actores implicados. Esta sinergia permite el desarrollo urbano, legal y organizado, además es un mensaje de armonía y compromiso del Estado con los habitantes de una ciudad que siempre ha sido polo de desarrollo y liderazgo en el nororiente de nuestro país.

Para mayor información descargue el [Informe completo de la experiencia](#) [6]  
Entidades participantes

### **Nombre de la entidad**

Alcaldía de Bucaramanga

**Contacto:**

**Carlos Fernando León Barajas,**

Asesor TIC, Alcaldía de Bucaramanga,

6337000 Ext. 480,

[cfleon@bucaramanga.gov.co](mailto:cfleon@bucaramanga.gov.co) [8]

### **Gloria Esperanza Pradilla Navas,**

Coordinadora de Ordenamiento y Desarrollo Territorial,

Secretaría de Planeación, Alcaldía de Bucaramanga,

6337000 Ext. 450, 455, 460

[gloriapradilla@hotmail.com](mailto:gloriapradilla@hotmail.com) [9].

### **Ximena Romero,**

Alcaldía de Bucaramanga,

Asesora de Sistemas, Alcaldía de

Bucaramaga6337000 Ext 483

[xromero@bucaramanga.gov.co](mailto:xromero@bucaramanga.gov.co) [10].

[Contacta al Centro de Innovación](#)

Teléfono Conmutador: +57(1) 344 34 60 Línea Gratuita 01-800-0914014

```
.contenedor-footer { margin: 30px auto; } .parrilla { display: grid; grid-gap: 10px; grid-template-columns: repeat(auto-fit, minmax(100px, 1fr)); } .parrilla > div { text-align: center; } .parrilla > div > img { width: 100%; height: 100%; object-fit: cover; }
```



[Políticas de privacidad y Condiciones de uso](#)

Actualizado el: Viernes, Septiembre 20, 2019 - 8:45am

**Source URL:** <http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/ventanilla-unica-del-constructor-de-bucaramanga>

### Enlaces

- [1] <http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/792?rate=QFOoMtojAaQh0g-MF64P5mMKnt9bUJBdyHTeth9xrSU>
- [2] <http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/792?rate=3OnETzpqN1okgVgHXhgqwgLFhKU7ytqIANfb4gvbsJE>
- [3] [http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/792?rate=eSrzKJ66NlvBnrtygZe\\_6d4On\\_yeT8YdLZt8L1cZpvU](http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/792?rate=eSrzKJ66NlvBnrtygZe_6d4On_yeT8YdLZt8L1cZpvU)
- [4] [http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/792?rate=kUIKdEr3\\_tymnmYnli-zD1qmG5pfj5efqN0Z7imREgo](http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/792?rate=kUIKdEr3_tymnmYnli-zD1qmG5pfj5efqN0Z7imREgo)
- [5] [http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/792?rate=LPwqAi-EETDWw8PG18A5tIVr0oOXhSto7QEHgQ\\_7UOs](http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/792?rate=LPwqAi-EETDWw8PG18A5tIVr0oOXhSto7QEHgQ_7UOs)
- [6] [http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/sites/default/files/fichaexp\\_2015\\_51\\_ventanillaconstructorbucaramanga\\_v1.pdf](http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/sites/default/files/fichaexp_2015_51_ventanillaconstructorbucaramanga_v1.pdf)
- [7] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/experiencias>
- [8] <mailto:cflleon@bucaramanga.gov.co>
- [9] <mailto:gloriapradilla@hotmail.com>
- [10] <mailto:xromero@bucaramanga.gov.co>