



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL

Código: CA-DT-01

Versión: 05

Fecha actualización:  
29/03/2017

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SECRETARIO DE INFRAESTRUCTURA	MISIONAL
OBJETIVO	ALCANCE
<p>Desarrollar proyectos de infraestructura, vivienda, servicios públicos, movilidad y sostenibilidad de recursos ambientales, que permitan el desarrollo del territorio y mejoren las condiciones de vida de la población, con oportunidad, eficiencia y en cumplimiento de la normatividad vigente.</p>	<p>Inicia con los lineamientos del Plan de Desarrollo, la información catastral y termina con la entrega de la obras de infraestructura, servicios públicos, movilidad y sostenibilidad ambiental.</p> <p><b>Secretarías en las que se ejecuta:</b> Departamento Administrativo de Planeación, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Medio Ambiente, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Vivienda y Hábitat.</p>

### 1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos	Norma	Requisitos
<b>NTCGP-1000</b>	4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de los registros 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	<b>ISO 9001:2015</b>	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 4.4.1 ibídem 4.4.2 ibídem 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 7.1 RECURSOS 7.1.1 Generalidades 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

**Cargo:** Profesional Universitario

**Cargo:** Secretario de Infraestructura



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL**

**Código: CA-DT-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

<b>Norma</b>	<b>Requisitos</b>		<b>Norma</b>	<b>Requisitos</b>
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA			8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (b y c) 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA
<b>MECI 1000</b>	1.2.1 Planes ,Programas y Proyectos 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos 1.2.4. Indicadores de Gestión 1.2.5. Políticas de Operación 1.3.1 Políticas de Administración de Riesgos 1.3.2 Identificación de Riesgos 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión 2.3.1 Plan de Mejoramiento Eje Transversal de Información y Comunicación		<b>SISTEDA</b>	Gestión de la Calidad Eficiencia administrativa Democratización de la Administración Pública

**2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:**

(Consultar Listado maestro de documentos externos del proceso)





**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL**

**Código: CA-DT-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios / partes interesadas
Valle de Aburrá Consejo Territorial de Planeación Curadurías Personas Naturales y Jurídicas Ministerio de Transporte	certificaciones de las licencias de construcción otorgadas en la jurisdicción del Municipio de Itagüí. Política para la Administración del Riesgo. Plan de ordenamiento y manejo de la cuenca del río Aburrá – POMCA- Plan estratégico del norte y sur del Valle de Aburrá Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos –PGRIS- Sistema metropolitano de información en indicadores y cartografía	Planificar la prestación de los Servicios Realizar el estudio de análisis de viabilidad de la implementación de la Centralidad Sur Diseñar estrategias para la ejecución del plan de movilidad municipal Programar las visitas a los inmuebles ubicados en la jurisdicción del Municipio de Itagüí para la actualización y conservación catastral. Definir los indicadores que permitan medir el proceso en términos de Eficacia, Eficiencia y Efectividad. Identificar los riesgos del proceso sujetos a monitoreo y seguimiento Planificar la estructura espacial metropolitana, para fortalecer la estructura urbana Gestionar los recursos necesarios para la prestación del servicio Identificar los predios susceptibles de compra para la protección de Fuentes Hídricas Programar las acciones de protección y mantenimiento a predios ya adquiridos para la protección de	Análisis de viabilidad de la implementación de la Centralidad Sur Plan de movilidad municipal Formulación de directrices del ordenamiento territorial Programación de Entrega de Material vegetal acorde a la disposición. Programación de acciones de protección y mantenimiento Predios Priorizados para la compra	Planificación Financiera. Proceso Adquisiciones Proceso Gestión del Talento Humano. Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo Concejo Municipal Proceso Gestión Desarrollo Territorial Personas Naturales y Jurídicas Área Metropolitana



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL**

**Código: CA-DT-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios / partes interesadas
	Solicitudes en cuanto a infraestructura, servicios públicos y sostenibilidad de recursos hídricos y ambientales.	fuentes hídricas Analizar y comparar la reglamentación aplicada al proceso. Recepcionar las solicitudes y peticiones de la ciudadanía sobre titulación y legalización de predios		
Entes gubernamentales  Proceso Gestión del recurso físico y logístico Proceso Sistemas de Información e infraestructura tecnológica Contratistas de Obra Pública y Prestación de Servicios Públicos Domiciliarios Proceso	Metodologías y softwares  Bases de datos bruta y/o certificadas  Programas y proyectos priorizados.  Recursos, obras, bienes y servicios contratados.  Recursos suministrados.  Fajas y terrenos adquiridos.  Solicitudes de mutaciones y trámites	<b>H</b> Aplicar oportunamente los instrumentos de focalización según metodologías y normatividad vigente.  Recolectar, depurar, analizar, procesar, verificar y actualizar la información registrada en las bases de datos.  Coordinar y ejecutar programas y proyectos relacionados con:  Construcción, conservación y mejoramiento de la infraestructura y los servicios públicos.  Construcción, adecuación y mantenimiento de la Infraestructura	Bases de datos procesada  Programas y proyectos ejecutados relacionados con:  Infraestructura construida, mantenida, conservada y mejorada, según especificaciones técnicas.  Construcción de la infraestructura vinculada a la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico.  Construcción y/o Instalación de sistemas alternativos para la prestación del servicio de agua potable y el saneamiento	Entes gubernamentales  Comunidad  Unidades administrativas  Control interno de Gestión  Concejo municipal  Comunidad General y partes interesadas  Administración Municipal



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL

**Código: CA-DT-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios / partes interesadas
<p>Adquisiciones</p> <p>Proceso Gestión del Talento Humano.</p> <p>Proceso de Hacienda Pública</p> <p>Proceso Gestión de Trámites y Servicios</p> <p>Administración Municipal</p> <p>Contribuyentes</p> <p>Catastro Departamental</p> <p>Proceso de Gestión del Desarrollo</p>	<p>catastrales.</p> <p>Resoluciones Departamentales OVC (Oficina Virtual de Catastro)</p> <p>Programación entrega</p>	<p>Vial</p> <p>Conservación y sostenibilidad de los recursos hídricos y ambientales.</p> <p>Adquisición y venta de fajas y terrenos para los proyectos de infraestructura y protección de fuentes hídricas.</p> <p>Formar, conservar y actualizar los inventarios de predios en el Municipio</p> <p>Realizar acciones Tendientes a la organización territorial y aptitud geológica</p> <p>Actualizar y conservar los predios ubicados en el Municipio de Itagüí en sus aspectos físicos, jurídicos y/o económicos.</p> <p>Realizar visitas por mutación o trámites catastrales.</p> <p>Implementar las estrategias de simplificación de trámites ventanilla única de registro inmobiliario VUR.</p>	<p>Prestación del Servicio de Alumbrado Público.</p> <p>Fichas catastrales actualizadas.</p> <p>Actas de visita.</p> <p>Convenios interadministrativos de cooperación.</p> <p>Actualización y la información catastral</p> <p>asignación, reporte y revisión del estrato socioeconómico</p> <p>Certificaciones de aptitud geológica</p> <p>Red semafórica mantenida y mejorada</p> <p>Vías señalizadas</p> <p>Titulación y Legalización de predios fiscales</p> <p>Bienes y Espacios de uso Público restituidos</p> <p>Acta de Compromiso de</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Proceso de Comunicación Pública</p> <p>Proceso Gestión de Trámites y Servicios</p> <p>Concejo Municipal</p> <p>Proceso de Hacienda Pública</p> <p>Catastro Departamental</p> <p>Superintendencia de Notariado y Registro</p> <p>Personas Naturales y Jurídicas</p> <p>Concejo Municipal</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL**

**Código: CA-DT-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuarios / partes interesadas</b>
Territorial Ciudadanía	material vegetal Predios Priorizados Programación de acciones de protección y mantenimiento Necesidades y Requerimientos de Asesoría y asistencia Requerimientos legales y reglamentarios Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas	Realizar la siembra de material vegetal en áreas verdes públicas Ejecutar la programación de las acciones de protección y mantenimiento Brindar la Asesoría y Asistencia en temas relacionados con el proceso Estudiar y dar respuesta a las solicitudes de titulación y legalización de predios. Proteger los bienes y datos de propiedad del cliente solicitados o recibidos para la prestación de los servicios asociados al proceso	Material Vegetal Programa Guardabosque implementado Árboles sembrados en la zona de protección Asesoría y Asistencia Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas protegidos	Entes de control
Proceso Gestión del Desarrollo Territorial Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo Control Interno	Servicios asociados al Proceso Resultados de la gestión del proceso Encuesta de percepción a los usuarios PQRS Asociadas al	v Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso. Realizar Seguimiento a la Ejecución de los recursos atendiendo la destinación de los mismos	Informes de seguimiento de: - La prestación de servicios asociados al Proceso - Ejecución de los recursos - Encuesta de percepción	Proceso Gestión del Desarrollo Territorial Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo Control Interno de Gestión



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL

**Código:** CA-DT-01

**Versión:** 05

**Fecha actualización:**  
29/03/2017

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios / partes interesadas
de Gestión  Órganos de control	proceso  Hallazgos de Auditorías Internas y Externas  Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)  Mapa de riesgos  Servicios contratados  Indicadores de gestión	<p>Aplicar y analizar encuesta de Percepción a los usuarios frente a los servicios prestados</p> <p>Rrecopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRS relacionadas con el proceso</p> <p>Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas.</p> <p>Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso (Productos o servicios no conformes),</p> <p>Realizar interventoría a los servicios contratados.</p> <p>Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de Corrupción</p> <p>Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso</p> <p>Analizar los informes de gestión</p>	<p>a los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PQRS Tramitadas</li> <li>- Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</li> <li>- Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)</li> <li>- Interventoría y supervisión a los Servicios contratados</li> <li>- Mapa de riesgos</li> <li>- Indicadores de gestión</li> </ul> <p style="padding-left: 40px;">Oportunidades de Mejoramiento</p> <p style="padding-left: 40px;">Plan de Mejoramiento</p>	Órganos de Control



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL

**Código:** CA-DT-01

**Versión:** 05

**Fecha actualización:**  
29/03/2017

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios / partes interesadas
<p>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Proceso Gestión del Desarrollo Territorial</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de:</p> <p>Resultados de la gestión del proceso</p> <p>PQRS Tramitadas</p> <p>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</p> <p>Registro de Salidas No Conformes</p> <p>Mapa de riesgos</p> <p>Interventoría y supervisión a los Servicios contratados</p> <p>Indicadores de gestión</p> <p>Riesgos</p>	<p>A</p> <p>Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas y de mejora).</p> <p>Actualizar el Mapa de Riesgos</p> <p>Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas</p>	<p>Información Documentada actualizada</p> <p>Acciones Correctivas</p> <p>Acciones Preventivas</p> <p>Acciones de Mejora</p> <p>Mapa de Riesgos actualizado</p> <p>Plan de Mejoramiento</p>	<p>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Proceso Gestión del Desarrollo Territorial</p> <p>Alta Dirección</p> <p>Control Interno de Gestión.</p> <p>Órganos de Control</p>

#### 4. APORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
Atender de manera oportuna y Efectiva las necesidades y solicitudes de la comunidad y partes Interesadas	Construyendo las obras que requiere la comunidad Desarrollando procedimientos y/o mecanismos de atención oportuna a las PQRDS de los contribuyentes.



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL**

**Código: CA-DT-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

<b>OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA</b>	<b>COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)</b>
	Brindando orientación y acompañamiento permanente a los contribuyentes
Actuar bajo los principios de la ética pública y de transparencia de cara a la comunidad y partes Interesadas	<p>Realizando la supervisión y vigilancia en la construcción de obras de infraestructura de acuerdo a la normatividad vigente y al procedimiento establecido por la entidad</p> <p>Implementando mecanismos para denunciar conductas corruptas dentro de la Unidad Administrativa o para comunicar intentos de corrupción.</p> <p>Disponiendo de información actualizada y confiable de los predios existentes dentro del perímetro del Municipio de Itagüí.</p> <p>Garantizando la aplicación del estrato correspondiente a los predios del municipio para el correcto cobro de los servicios públicos domiciliarios.</p> <p>Ofreciendo instrumentos de focalización con información confiable y veraz.</p>
Mejorar continuamente los procesos de la administración municipal, fortaleciendo la gestión integral del Talento Humano, la protección del Medio ambiente y la prestación de los servicios a la comunidad.	<p>Evaluando periódicamente la ejecución del proceso y la satisfacción de los usuarios y aplicando acciones de mejoramiento para lograr la satisfacción de estos</p> <p>Mediante programas de capacitación permanente a los funcionarios que intervienen dentro del proceso.</p>
Promover espacios de participación comunitaria, permitiendo el acceso a la información y la retroalimentación oportuna y confiable	<p>Realizando periódicamente las reuniones de los comités permanentes de estratificación con los diferentes grupos sociales.</p> <p>Implementando programas para la participación activa de la comunidad.</p>

**5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL:**

<b>Qué se controla</b>	<b>Cómo se controla</b>	<b>Unidad Administrativa Responsable</b>	<b>Registro / Información documentada</b>
Control y supervisión de	Visitas a las obras, comités de obra,	Secretaría de	Actas e Informes de Avance de la



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL

**Código: CA-DT-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro / Información documentada
proyectos de Infraestructura	análisis de informes de interventoría	Infraestructura	Obra e informes financieros
Adquisición de áreas de interés para acueductos municipales	Escrituras de los Predios adquiridos a nombre del Municipio de Itagüí y registrados en la oficina de Instrumentos Públicos.	Secretaría de Infraestructura	Escrituras y registro de tradición y libertad
Desconocimiento de los procesos con los cuales el proceso interactúa.	Socialización periódica de los procesos con los cuales la Unidad Administrativa tiene interacción.	Secretaría de Infraestructura	Control Asistencia
Expedición de trámites catastrales con el cumplimiento de los requisitos.	Mediante la revisión de los requisitos requeridos en la solicitud de tramites catastrales.	Secretaria de Hacienda Subsecretaria de Gestión de Rentas	Fichas catastrales actualizadas. Reportes. Actas de reunión y controles de asistencia.
Mantenimiento de la Malla vial	Recorridos periódicos, identificación de fallas y huecos del pavimento, inventario georreferenciado y sistematizado de la malla vial.	Secretaría de Infraestructura	Listado de baches y fallos en el pavimento y mapa de deterioro de la malla vial
Estado de las acueductos veredales	Visitas al sitio verificando la operación	Secretaría de Infraestructura	Registros fotográficos
Estado de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado	Visitas al sitio verificando la adecuada prestación del servicio	Secretaría de Infraestructura	Reportes al operador del servicio
Prestación del servicio de alumbrado público	Visitas de verificación del estado de las luminarias	Secretaría de Infraestructura	Reportes al operador del servicio para las correcciones
La luminosidad de las lámparas del alumbrado público	Visitas al sitio, con la utilización del luxómetro	Técnico Operativo de Infraestructura	Reportes al operador del servicio
Autorización de roturas de vías	Visitas al sitio verificando la pavimentación	Secretaría de Infraestructura	Listado de chequeo de visitas realizadas.
Funcionamiento de la Red Semafórica	Proyectos de mantenimiento a la red semafórica	Secretaría de Movilidad	Seguimiento al Plan de Acción
Actualización de la	Registro permanente de la información de	Departamento	Página web Superservicios



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL

**Código:** CA-DT-01

**Versión:** 05

**Fecha actualización:**  
29/03/2017

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro / Información documentada
estratificación municipal	estratificación en el aplicativo (software) suministrado por el ente regulador (DANE)	Administrativo de Planeación	
Expedición de certificado de riesgo de predios	Expedición del certificado el cumplimiento de requisitos corresponde a la verificación, no al control)	Secretaría de Infraestructura	Certificaciones
Implementación de la Centralidad Sur	modelo de ocupación	DAP Subdirección Ordenamiento Territorial	documento técnico
Aplicación de lo establecido en el SIGI para el proceso	Actualización, seguimiento y mejoramiento continuo de los procesos, procedimientos y demás herramientas definidas en el SIGI	Secretaría de Medio Ambiente	Carpeta SIGI
Disponibilidad de material vegetal para la Siembra	Gestión de material vegetal con otras Entidades	Secretaría de Medio Ambiente	Oficios
Cumplimiento de requisitos exigidos por la ley para titular y legalizar predios	Verificando el cumplimiento de requisitos de cada uno de los integrantes del programa.	Secretaría de Vivienda y Hábitat	Registro de verificación contra lista de chequeo de requisitos y documentos.
Documentación aportada por los solicitantes	Destinando un espacio seguro para el almacenamiento exclusivo de ésta documentación.	Secretaría de Vivienda y Hábitat	Espacio Rotulado de almacenamiento
Mantenimiento de la Malla vial	Ejecución de proyectos	Secretaría de Infraestructura	Seguimiento al Plan de Acción
Funcionamiento de la Red Semafórica	Proyectos de mantenimiento a la red semafórica	Secretaría de Movilidad	Seguimiento al Plan de Acción

### 6. INDICADORES: (Ver Ficha Técnica de Indicadores)

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Beneficiarios con la Construcción de las redes de acueducto y	Nº de personas beneficiadas con la construcción o reposición de redes de acueducto y alcantarillado	100	Semestral	Secretaría de Infraestructura



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL

**Código: CA-DT-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
alcantarillado.				
Capacitaciones realizadas a las comunidades administradoras de los acueductos veredales	Nº de usuarios de las comunidades administradoras de acueductos veredales capacitados / Nº usuarios de las comunidades administradoras de acueductos veredales convocados.	500	Trimestral	Secretaría de Infraestructura
Número de luminarias con mantenimiento	Nº de luminarias con mantenimiento / Total de Luminarias existentes	4800	Trimestral	Secretaría de Infraestructura
Costo por kilómetro de mantenimiento de la red vial	Costo total invertido en pavimento en asfalto/ Kms de vías con mantenimiento	\$ 221.050.000	Trimestral	Secretaría de Infraestructura
Señalización Vial	Nº de Vías señalizadas/Nº de vías que requiere señalización x 100	70%	Semestral	Secretaría de Movilidad
Funcionamiento de la red semafórica	Nº de eventos reportados durante el periodo/Nº de Eventos Solucionados X 100	100%	Semestral	Secretaría de Movilidad
Predios conservados catastralmente	(Nro. predios conservados catastralmente / Total de los predios a conservar)*100	80%	Semestral	Secretaria de Hacienda Subsecretaria de Gestión de Rentas
Visitas a predios para asignación de estrato	(Nº de visitas realizadas en menos de 10 días) / (Nº de visitas programadas) * 100	95% anual	Semestral	Subdirección de Información y Caracterización
Atención de Reclamos por estrato	(Nº de reclamos atendidos en menos de 15 días) / (Nº de reclamos recibidos) *100	100%	Semestral	Subdirección de Información y Caracterización
satisfacción del usuarios	(Nº de usuarios que manifestaron satisfacción en la prestación del servicio) / (Nº total de encuestas realizadas por los usuarios)*100	95% anual	Semestral	Subdirección de Información y Caracterización
Índice de mutaciones catastrales	(Nro. de mutaciones registradas / Nro. de mutaciones recibidas)*100	60%	Trimestral	Secretaría de Hacienda Subsecretaria de Gestión de Rentas
Títulos de vivienda	Nº Resoluciones Entregadas/ Meta Anual) x 100	100%	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL</b>	Código: CA-DT-01
		Versión: 05
		Fecha actualización: 29/03/2017

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Pinta Tu Casa	Nº De Viviendas Intervenidas/ Meta Anual de Intervención)	100%	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat
Adopción de la nueva metodología de la estratificación	Nº de informes rendidos al DANE/Nº de Informes solicitados por el DANE*100	100%	Trimestral	Departamento Administrativo de Planeación
Actualización del sistema de estratificación municipal	Nº de estratos asignados / Nº de solicitudes de asignación de estratos que cumple con el lleno de requisitos*100	97%	Semestral	Departamento Administrativo de Planeación
Estudio de análisis de viabilidad de la implementación de la Centralidad Sur	Nº de simulaciones realizadas/Nº simulaciones programadas*100	100%	Semestral	Departamento Administrativo de Planeación
Árboles sembrados en la zona urbana y rural	No. de árboles sembrados en la zona urbana y rural de municipio	833	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente

## 7. GESTIÓN DEL RIESGO: (consultar Mapa de Riesgos)

Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Obras de infraestructura que no cumplan con las necesidades o expectativas de la comunidad.	Visitas de los supervisores a las obras para realizar el chequeo de las observaciones encontradas en visitas anteriores.	Semestral	Secretaría de Infraestructura
No cumplir con las metas relacionadas al proceso	Realizar seguimiento y evaluación a los indicadores del proceso y socializarlos en Comité Primario	Trimestral	Secretaría de Infraestructura
Realizar obras públicas con normatividad desactualizada	Socialización con el Secretario de Salud, de las intervenciones a realizar en espacios como restaurantes y cafeterías Revisión de los diseños acordes a las normas de construcción vigentes.	Semestral	Secretaría de Infraestructura



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL**

**Código: CA-DT-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

<b>Riesgo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Frecuencia de Revisión</b>	<b>Unidad Administrativa Responsable</b>
Cubrimiento menor de las garantías, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.	Remitir correo electrónico a los contratistas y solicitar la modificación de las fechas de cubrimiento de las garantías, en los casos en que se requiera. Diseñar e implementar formato que contenga la lista de chequeo donde se verifique el estado actual de las vigencias que amparan las diferentes garantías	Trimestral	Secretaría de Infraestructura
Ineficiencia prestación de los servicios públicos asociados al proceso.	Verificación de la operación de la planta de tratamiento de agua Informes en el comité técnico de las visitas Reportes telefónicos a EPM del estado de las luminarias	Semestral	Secretaría de Infraestructura
Uso indebido de información confidencial o privilegiada	En caso de existir alguna sospecha, se adoptarán medidas de carácter disciplinario.	Trimestral	Secretaría de Infraestructura
Suscripción irregular de actas y avances de obra	Verificación de no encontrarse suspendido y/o inhabilitados.	Trimestral	Secretaría de Infraestructura
Pérdida de la información	Solicitar al área de sistemas el respaldo de la información de estratificación y Verificar trimestralmente el backups de la información relacionada con la base de datos de actualización de la estratificación.	Semestral	Departamento Administrativo de Planeación
Asignación inadecuada de estrato para favorecer a terceros	Sensibilización al personal por parte de la Subdirectora de estratificación sobre temas relacionados con la prevención de la corrupción: ética y don del servicio.	Semestral	Departamento Administrativo de Planeación
Mala calidad en la prestación del servicio	Solicitar Asignación presupuestal para realizar contratos de mantenimiento	Semestral	Secretaría de Movilidad
Falta de continuidad en el proceso	Solicitar capacitaciones en la aplicabilidad de las diferentes normatividades, Dejar constancia en actas de las socialización de los cambios de normatividad	Semestral	Secretaría de Movilidad
Certificar el recibido a satisfacción de servicios mal prestados o no prestados	Verificación del contrato y Monitoreo de las actividades realizadas. Análisis de las Quejas y Denuncias por presuntos actos de corrupción	Trimestral	Secretaría de Movilidad
Expedir tramites catastrales sin el cumplimiento en los requisitos	Revisión de los requisitos requeridos en la solicitud de tramites catastrales	Trimestral	Secretaria de Hacienda

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL</b>	<b>Código: CA-DT-01</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Fecha actualización: 29/03/2017</b>

<b>Riesgo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Frecuencia de Revisión</b>	<b>Unidad Administrativa Responsable</b>
Inoportunidad en la Prestación del Servicio	Seguimiento por parte de la dirección a las agendas de los funcionarios y reporte de informes de visitas por parte del funcionario a la dirección	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
No poder prestar el servicio por falta de material vegetal	Gestión de material vegetal con otras Entidades cuyos objetivos estén articulados con los de la Administración Municipal	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
Incumplimiento al Control de documentación de los procesos	Cada profesional controla la documentación que maneja	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
Perdida de documentación	Implementación del Procedimiento para el Manejo de la Propiedad del Cliente Almacenamiento de expedientes conforme a lo descrito en la Tabla de Retención Documental.	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat
Títulos Otorgados sin el cumplimiento de los requerimientos de ley	El Secretario de Despacho debe dar el visto bueno de los actos administrativos de cesión a título gratuito	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat

## 8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
<b>PR-DT-01</b>	Procedimiento para la conservación del catastro
<b>PR-DT-02</b>	Procedimiento para el seguimiento y control a la ejecución de obras de infraestructura
<b>PR-DT-03</b>	Procedimiento para el seguimiento y control a la prestación del servicio de alumbrado publico
<b>PR-DT-04</b>	Procedimiento para el seguimiento y control a la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado
<b>PR-DT-05</b>	Procedimiento para la estratificación

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
<b>PR-DT-07</b>	Procedimiento para la Expedición de Concepto de Aptitud Geológica
<b>PR-DT-08</b>	Procedimiento para mantenimiento a red semafórica
<b>PR-DT-09</b>	Procedimiento para mantenimiento a señalización vial
<b>PR-DT-10</b>	Procedimiento para la titulación y legalización de predios fiscales
<b>PR-DT-12</b>	Procedimiento para la entrega de material vegetal

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL</b>	Código: CA-DT-01
		Versión: 05
		Fecha actualización: 29/03/2017

## 9. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
<b>Humanos</b>	Secretario(a) de Infraestructura; Secretario de Movilidad, Secretario de Vivienda y Hábitat, Secretario de Medio Ambiente, Subdirector de Información y Caracterización, Secretaria de Hacienda Líderes de Programa, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos	Proceso Gestión del Talento Humano
<b>Físicos</b>	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general, equipos de protección y seguridad para las visitas o permanencia en las obras, medios de transporte.	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
<b>Ambiente de Trabajo</b>	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, no requiere condiciones ambientales especiales	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico Proceso Gestión del Talento Humano

## 10. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	31/07/2013	Creación del Documento
02	15/12/2014	Se actualizaron los requisitos del MECI, los Indicadores y Los riesgos, los documentos de referencia del proceso
03	04/02/2016	Se Actualizan los Indicadores y Riesgos, se incluye la Secretaría de Movilidad en las Secretarías en que se ejecuta, se elimina el PR-DT-11 procedimiento para la restitución de bienes, de uso público y espacio público.
04	06/10/2016	Se actualiza: Indicadores, Riesgos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015
05	29/03/2017	Se incluyeron actividades nuevas y se actualizaron los proveedores y Cliente/partes interesadas, con base en la Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas y el análisis



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL**

**Código: CA-DT-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

del contexto Estratégico de la Entidad, Se actualiza el aporte estratégico del proceso de acuerdo al cambio en la política y en los objetivos de calidad. Se actualizaron los indicadores y los riesgos y se actualizó la terminología acorde a la NTC ISO 9001:2015.