



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SECRETARIO GENERAL	MISIONAL
OBJETIVO	ALCANCE
<p>Brindar orientación y atención oportuna a la comunidad, mediante la implementación de políticas de servicio, para atender la demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de canales telefónico, virtual y presencial, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los mismos, en el marco del alcance misional del Municipio.</p>	<p>Inicia con la atención y/o recepción de las solicitudes de trámites, Servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad y partes interesadas a través de los canales: telefónico, virtual y presencial; y termina con el trámite o servicio expedido o gestionado y la respuesta a la solicitud o a la PQRDS.</p> <p><b>Unidades Administrativas en las que se ejecuta:</b> En todas las Unidades Administrativas adscritas a la Administración Municipal.</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 5.5.3 Comunicación interna 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	<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 6.1.1 ibídem 7.3 TOMA DE CONCIENCIA 7.4 COMUNICACIÓN 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.1 ibídem 8. OPERACIÓN 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

**Revisado por:** Líder de Programa Oficina de Gestión Documental

**Aprobado por:** Secretario General



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

<b>Norma</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Norma</b>	<b>Requisitos</b>
	7.2.3 Comunicación con el cliente 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 7.5.3 Identificación y trazabilidad 7.5.4 Propiedad del cliente 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 8.2.1 Satisfacción del cliente 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 NO CONFORME 8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA		8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. 8.2.3 Revisión para los requisitos de productos y servicios 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) 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 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 1.2.3. Estructura Organizacional 1.2.4. Indicadores de Gestión 1.2.5. Políticas de Operación 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	<b>SISTEDA</b>	Gestión de la Calidad Eficiencia administrativa Moralización y transparencia en la Administración Pública Rediseños Organizacionales

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>	Código: CA-AC-01
		Versión: 05
		Fecha actualización: 28/03/2017

Norma	Requisitos	Norma	Requisitos
	Eje Transversal de Información y Comunicación		

## 2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

(Consultar Listado maestro de documentos externos del proceso)

## 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
Usuarios y Partes Interesadas Proceso Direccionamiento Estratégico	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	P Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Proceso Gestión de Trámites y Servicios Alta Dirección
Proceso Direccionamiento Estratégico	Contexto Estratégico de la Entidad	P Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso	Oportunidades y riesgos del proceso Identificados Matriz de riesgos	Procesos Gestión de Trámites y Servicios y Evaluación y Mejoramiento continuo
Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental.	Normatividad Aplicable. Documentación aplicable al proceso	P Planear el modelo de atención al ciudadano acorde a la normatividad vigente.	Formulación del Manual y protocolo de atención.	Procesos Gestión de Trámites y Servicios.



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
Usuarios y partes interesadas Entidades Gubernamentales Unidades Administrativas Departamento Publica Administrativo de la Función Pública Ministerio de Educación	Necesidades, solicitudes y expectativas de los usuarios y partes interesadas  Normatividad Aplicable.  Estrategia de Gobierno en línea.	Identificar los trámites y servicios que se realizan en las diferentes Unidades Administrativas adscritas a la administración Municipal de Itagüí	Hojas de vida de trámites y servicios definidas	Usuarios y partes interesadas  Unidades Administrativas Departamento Publica Administrativo de la Función Pública Proceso Gestión de Trámites y Servicios Procesos Misionales
Proceso Gestión de Trámites y Servicios	Trámites y servicios identificados	Identificar los recursos necesarios para la gestión de los trámites y servicios	Necesidades de Recursos Necesidades de adquisición de bienes y servicios	Procesos de Apoyo del SIGI
Procesos Gestión de Trámites y Servicios Entidades gubernamentales	Trámites y servicios identificados Cambios normativos o reglamentarios	Creación y/o actualizar de las hojas de vida de los trámites y Servicios.	Hojas de vida de los trámites y Servicios nuevas o actualizadas.	Procesos Gestión de Trámites y Servicios
Unidades Administrativas	Hojas de Vida de trámites y Servicios	Publicar y socializar las hojas de Vida de trámites y Servicios	Hojas de vida página publicadas en la web del Municipio. Publicación en el sistema SIGI.	Usuario y partes interesadas, Proceso de comunicación pública.



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
Unidades Administrativas Misionales Usuarios y partes interesadas Ministerio de las	Trámites y Servicios Requerimientos de la Estrategia de Gobierno en línea		Planear la atención de los trámites y servicios	Autoridades y responsabilidades definidas para la atención de trámites y servicios Necesidades de recursos	Unidades Administrativas Misionales
Alta Dirección Entidades Gubernamentales	Necesidades y requerimientos de la Entidad Normatividad aplicable al proceso	H	Parametrizar las PQRDS	PQRDS parametrizadas a través del Software	Procesos Gestión de Trámites y Servicios
Procesos Gestión de Trámites y Servicios	Recepción de solicitudes de Trámites y Servicios.	H	Recepcionar y clasificar las solicitudes de trámites y servicios.	Radicación de la solicitud de trámite y servicios	Usuario y partes interesadas
Procesos Gestión de Trámites y Servicios Dependencias de la Administración Municipal.	Solicitud de trámite y/o servicio Hojas de vida de Trámites y servicios	H	Atender o Gestionar los Trámites y Servicios solicitados u Ofertados.	Trámites y/o servicios realizados.	Usuario y partes interesadas Proceso Gestión de trámites Y Servicios
Procesos Gestión de Trámites y Servicios Dependencias de la Administración Municipal.	Solicitud de trámite y/o servicio Hojas de vida de Trámites y servicios Documentación e información de los	H	Revisar el cumplimiento de los requisitos frente a la solicitud del trámite o servicio	Requisitos verificados	Usuario y partes interesadas Proceso Gestión de trámites Y Servicios



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
	Usuarios y partes interesadas			
Usuario y partes interesadas	Solicitudes de atención y orientación al ciudadano	Gestionar las peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y sugerencias de los usuarios y partes interesadas	Radicación de la solicitud de trámite y servicios Envió o entrega de respuesta a las solicitudes de PQRDS	Usuario y partes interesadas
Usuarios y partes interesadas	Peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y sugerencias	Recibir y Radicar las peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y sugerencias de los usuarios y partes interesadas	Peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y sugerencias radicadas	Procesos Gestión de Trámites y Servicios Servidores Públicos
Servidores públicos de la Administración Municipal	Solicitudes de atención y orientación al ciudadano	H Atender las peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y sugerencias de los usuarios y partes interesadas	Respuesta a peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y sugerencias	Usuarios y partes interesadas
Procesos Gestión de Trámites y Servicios	Respuesta a peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y sugerencias	Envió o entrega de respuesta a las solicitudes de PQRDS	Respuesta a las Peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y sugerencias notificadas	Usuarios y partes interesadas Órganos de Control
Procesos Gestión de Trámites y Servicios Entidades Gubernamentales	Información del proceso Normatividad vigente	Promover la cultura del servicio a la ciudadanía en los servidores y los derechos y deberes en la ciudadanía	Capacitación en la Atención a la ciudadanía.	Procesos Gestión de Trámites y Servicios Servidores Públicos



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
Sistemas de Información e infraestructura tecnológica. Procesos Gestión de Trámites y Servicios	Información de Trámites y servicios Base de datos de Tramites y/o Servicios Actualizados	Generar informes de gestión de trámites y servicios y disponer de la información para los órganos de control y partes interesadas.	Informes de gestión de trámites y servicios	Comunidad, Usuarios y/o partes interesadas Proceso Gestión de trámites Y Servicios Órganos de control
Procesos Gestión de Trámites y Servicios	Información de trámites y servicios	Racionalizar los trámites (hoja de vida de trámites)	Ficha de Indicadores Instrumento para la verificación y medición de los trámites y servicios	Proceso Gestión de trámites y Servicios Usuarios y partes interesadas Órganos de Control
Proceso Direccionamiento Estratégico	Directrices para la definición de Indicadores	Definir los indicadores que permitan medir el proceso en términos de Eficacia, Eficiencia y Efectividad.	Ficha de Indicadores para el proceso.	Proceso Gestión de trámites y Servicios Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo
Proceso Direccionamiento Estratégico	Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas	<b>H</b> Proteger los bienes y datos de propiedad del cliente solicitados o recibidos para la prestación de los servicios asociados al proceso	Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas protegidos	Proceso Gestión de trámites y Servicios Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo
Proceso Gestión del Desarrollo Social Proceso evaluación	Servicios asociados al Proceso Resultados de la gestión del proceso	<b>V</b> Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso. Aplicar y analizar encuesta de Percepción	Informes de seguimiento de: - La prestación de servicios asociados	Proceso Gestión del Desarrollo Social Proceso evaluación



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
<p>y Mejoramiento Continuo</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de control</p>	<p>Encuesta de percepción a los usuarios</p> <p>PQRS Asociadas al proceso</p> <p>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</p> <p>Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)</p> <p>Mapa de riesgos</p> <p>Servicios contratados</p> <p>Indicadores de gestión</p>	<p>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>al Proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de percepción a los usuarios</li> <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>Oportunidades de Mejoramiento</p> <p>Plan de Mejoramiento</p>	<p>y Mejoramiento Continuo</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de Control</p>
<p>Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de:</p> <p>Resultados de la</p>	<p><b>A</b></p> <p>Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento</p>	<p>Información Documentada actualizada</p>	<p>Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
Proceso Gestión del Desarrollo Social	gestión del proceso PQRS Tramitadas Hallazgos de Auditorías Internas y Externas Registro de Salidas No Conformes Mapa de riesgos Interventoría y supervisión a los Servicios contratados Indicadores de gestión Riesgos	(Correctivas, Preventivas y de mejora). Actualizar el Mapa de Riesgos Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas	Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora Mapa de Riesgos actualizado Plan de Mejoramiento	Proceso Gestión del Desarrollo Social Alta Dirección Control Interno de Gestión. Órganos de Control

#### 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	Con la Implementación de políticas y procedimientos de atención al ciudadano, acorde con la normatividad vigente aplicable y a las necesidades de la comunidad, para la satisfacción de usuario. Atendiendo oportunamente las necesidades y solicitudes de la comunidad frente a la gestión de los trámites y la prestación de los servicios Gestionando recursos Brindado la posibilidad a los ciudadanos de realizar sus trámites de forma electrónica y optimizando los mismos



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
Actuar bajo los principios de la ética pública y de transparencia de cara a la comunidad y partes Interesadas	<p>Promoviendo la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Comprometiéndose a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.</p> <p>Gestionando los trámites y prestando los servicios en condiciones de igualdad, de cara a la comunidad y demás partes interesadas.</p> <p>Definición clara de los trámites que requiere la comunidad educativa</p> <p>Gestionando los tramites y prestando los servicios a la comunidad en condiciones de igualdad.</p> <p>Realizando evaluaciones periódica al personal</p>
Promover espacios de participación comunitaria, permitiendo el acceso a la información y la retroalimentación oportuna y confiable.	Atendiendo las necesidades de los usuarios y/o partes interesadas, a través de los diferentes canales o medio de información, que les permita interactuar y participar en la construcción y desarrollo de los objetivos del municipio.
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>Mejorando continuamente los medios o mecanismos para la atención a los ciudadanos.</p> <p>Brindado la posibilidad a los ciudadanos de realizar sus trámites de forma electrónica y optimizando los mismos</p> <p>A través del software Sistema Único de Información de Trámites en el DAFP y en las páginas web de la Secretaría de Educación y la Alcaldía.</p> <p>A través existencia de plataformas y medios adecuados para el registro y radicación de los trámites</p> <p>Revisando y actualizando la información documentada del proceso siempre que se requiera.</p> <p>Optimizando el uso y el consumo de materiales y servicios en la ejecución del proceso</p> <p>Capacitando a los empleados en atención a la ciudadanía siempre que se detecte la necesidad</p>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

### 5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL:

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
Publicación de trámites	Verificando la publicación de los trámites a través de medios de consulta idóneos	Unidades Administrativas Responsables de los trámites	Página Web, Portal Gobierno en Línea
Cumplimiento requisitos legales	Confrontación de documentos aportados por usuario con la respectiva base de datos (magnética o física)	Unidades Administrativas Responsables de los trámites	Documentos que soportan el trámite, requisitos especificados en la ficha de tramites
Salidas No Conforme (Producto o Servicio)	Según lo establecido en el procedimiento control de producto o servicio no conforme	Responsable del trámite	Registro de servicios no conformes
Tarifas de Trámites	A través de los comprobantes de pago	Unidades Administrativas Responsables de los trámites	Comprobantes de pago
Aplicación de los lineamientos establecidos para el proceso (SIGI)	Actualización, seguimiento y mejoramiento continuo de los procesos, procedimientos y demás herramientas definidas en el SIGI	Unidades Administrativas Responsables de los trámites	Carpeta SIGI
Pérdida de información.	A través del manejo de la información suministrada por el cliente	Secretaría de Salud y Protección Social	Actas, registros de asistencia, certificados sanitarios de cursos y de transporte
Oportunidad en la entrega de PQRDS a los responsables de dar trámite a los mismos	Verificando las fechas de entrega de las PQR a los responsables de su trámite	Todas las Unidades Administrativas	Planilla de entrega de Correspondencia
Oportunidad en la Respuesta a las PQRDS	Verificando la fecha de remisión o notificación de la PQRDS	Todas las Unidades Administrativas	Oficios de Respuesta



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
Percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios	Aplicación de encuestas a los usuarios	Todas las Unidades Administrativas	Encuestas de Percepción
Respuestas de fondo de las PQRDS	Analizando las respuestas entregadas	Todas las Unidades Administrativas	Oficios de Respuesta
Continuidad en la prestación del servicio (horarios de Atención)	Visitas y llamadas al punto de atención al Ciudadano en horario de atención	Todas las Unidades Administrativas	Registro de fechas y horas de verificación

### 6. INDICADORES:

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Expedición de trámites	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trámites expedidos}}{\text{N}^\circ \text{ de Trámites Solicitados}} \times 100$	100%	Trimestral	Responsable del Trámite en cada Unidad Administrativa
Oportunidad en la Atención de trámites	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trámites expedidos dentro de los términos establecidos}}{\text{N}^\circ \text{ de Trámites Solicitados}} \times 100$	100%	Trimestral	Responsable del Trámite en cada Unidad Administrativa
Sistematización de trámites	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trámites sistematizados}}{\text{N}^\circ \text{ de Trámites}} \times 100$	50%	Trimestral	Secretario General
Publicación de trámites	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trámites publicados}}{\text{N}^\circ \text{ de Trámites identificados y documentados}} \times 100$	80%	Trimestral	Secretario General
Oportunidad en la respuesta a las PQRSD	$\frac{\text{(Nro. de PQRSD respondidas dentro de los términos establecidos)}}{\text{Nro. de PQRSD ingresadas}} \times 100$	95%	Trimestral	Secretaria de Hacienda
Atender oportunamente las solicitudes de los certificados de existencia y representación legal de P.H. solicitados a la Secretaría Jurídica del Municipio de Itagüí	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de certificados de existencia y representación legal de P.H. atendidos oportunamente}}{\text{N}^\circ \text{ total de certificados de existencia y representación legal de P.H. recibidos}} \times 100$	100%	Trimestral	Técnico Operativo y Secretario Jurídico



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Trámites con respuesta oportuna	Número de trámites respondidos oportunamente/Número de trámites registrados en el mes	100%	Mensual (10 primeros días del mes)	Secretaría de Educación y Cultura
Percepción de los usuarios	N° de encuestas evaluadas satisfactoriamente/n° de encuestas realizadas x100	94%	Semestral	Secretaría de Medio Ambiente
Tramites con respuesta Oportuna	Número de trámites respondidos oportunamente/Número de trámites registrados en el mes *100	100%	Semestral	Secretaria de Participación e Inclusión social
Trámites con respuesta oportuna	Número de trámites respondidos oportunamente/Número de trámites registrados en el mes	100%	Mensual	Secretaría de Educación y Cultura
Expedición de trámites	N° de trámites expedidos/N° de Trámites Solicitados x 100	100%	Trimestral	Unidades Administrativas Responsables de los trámites
Oportunidad en la Atención de trámites	N° de trámites expedidos dentro de los términos establecidos/N° de Trámites Solicitados x 100	100%	Trimestral	Unidades Administrativas Responsables de los trámites
Oportunidad en la Atención de trámites	N° de trámites expedidos dentro de los términos establecidos/N° de Trámites Solicitados x 100	70%	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Sistematización de trámites	N° de trámites sistematizados/N° de Trámites x 100	50%	Trimestral	Secretario General
Publicación de trámites	N° de trámites publicados /N° de Trámites identificados y documentados x 100	80%	Trimestral	Secretario General
Oportunidad en la respuesta a las PQRSD	(Nro. de PQRSD respondidas dentro de los términos establecidos/Nro. de PQRSD ingresadas) *100	95%	Trimestral	Secretaria de Hacienda
Atender oportunamente las solicitudes de los certificados de existencia y representación legal de P.H. solicitados a la Secretaría Jurídica del	N° de solicitudes de certificados de existencia y representación legal de P.H atendidos oportunamente /N° total de certificados de existencia y representación legal de P.H recibidos X 100	100%	Trimestral	Técnico Operativo y Secretario Jurídico



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Municipio de Itagüí				
Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	$\text{N}^\circ \text{ De PQRDS atendidas} / \text{N}^\circ \text{ De PQRDS recibidas} \times 100$	100%	Trimestral	Todas las Unidades Administrativas
Usuarios satisfechos con la prestación de los servicios	$\text{N}^\circ \text{ de Usuarios encuestados satisfechos} / \text{N}^\circ \text{ de Usuarios encuestados} \times 100$	90%	Trimestral	Todas las Unidades Administrativas
Oportunidad en la respuesta a las PQR	$\text{N}^\circ \text{ de PQR respondidas dentro de los plazos legalmente establecidos} / \text{N}^\circ \text{ de PQR recibidas} \times 100$	95%	Trimestral	Todas las Unidades Administrativas
Satisfacción del ciudadano	$\text{Nivel de satisfacción} = \frac{\sum \text{Total de resultados encuestas}}{\text{Total de Encuestas}}$	96%	Mensual (10 primeros días del mes)	Secretaría de Educación y Cultura
Calidad en la respuesta de PQRDS	$\text{CR} = \text{Calidad en la respuesta}$ $X_1 = \sum \text{ de respuesta positivas del Ítem 1 de la lista de verificación}$ $X_2 = \sum \text{ de respuesta positivas del Ítem 2 de la lista de verificación}$ $\text{TPQRDSR} = \text{Total de PQRDS revisados}$ $2 = \text{Número de ítems que se revisan}$	100%	Mensual (10 primeros días del mes)	Secretaría de Educación y Cultura

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

Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Atención inoportuna de PQRDS	Capacitación semestral al personal de la Administración Municipal responsable de resolver PQRDS  Alertas configuradas en el Software de PQRDS	Mensual	Secretaría General



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
	Remisión periódica de informes a Control Interno y Alta Dirección  Solicitud de informe mensual del operador del Software PQRS		
Configuración de Silencio Administrativo positivo	Capacitación a los funcionarios en normatividad y términos de ley en la atención a PQRDS  Verificación permanente del vencimiento de términos y respuesta oportuna de las PQRDS.  Aplicar acción de repetición contra el funcionario responsable del Silencio Administrativo Positivo	Mensual	Secretaría General
No dar respuesta completa y de fondo a las PQRDS	Corregir y completar las respuestas de acuerdo al requerimiento del usuario  Capacitación a los funcionarios en normatividad y términos de ley en la atención a PQRDS  Remitir al funcionario responsable a la Oficina de Control Disciplinario Interno  Solicitud de informe mensual del operador del Software PQRS	Mensual	Secretaría General
No priorización de la atención	Capacitar y Sensibilizar al personal de Atención al Ciudadano.	Mensual	Secretaría General
Ocultamiento de PQRDS	Capacitar al personal de Atención al ciudadano en Código Único Disciplinario y delitos contra la Administración Pública y Estrategias anticorrupción  Remitir al funcionario responsable a la Oficina de Control Disciplinario Interno  Solicitud de informe mensual del operador del Software PQRS	Mensual	Secretaría General



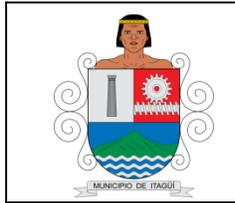
## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

<b>Riesgo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Frecuencia de Revisión</b>	<b>Unidad Administrativa Responsable</b>
Incumplimiento de los plazos establecidos para la expedición de los trámites	Establecimiento de Plazos internos inferiores a los legales, Revisión de los tiempos establecidos para cada trámite	Trimestral Semestral	Unidad Administrativa Responsable del Trámite
Expedir tramites sin el cumplimiento de los requisitos	Revisión de los Requisitos establecidos en las Fichas de Trámites, elaboración de listas de chequeo para tramites, revisión del cumplimiento de los requisitos por parte del responsable de su expedición	Trimestral Semestral	Unidad Administrativa Responsable del Trámite
Incumplimiento de los requerimientos de gobierno en línea	Revisión permanente de la normatividad y requerimientos de Gobierno en línea expedidos por el Gobierno Nacional	Trimestral	Secretaría General
No Publicación de trámites	Revisión Permanente de la Publicación de trámites	Trimestral	Secretaría General
Expedición de trámites o resoluciones que ponen fin a actuaciones administrativas indebidamente para beneficio particular o a un tercero.	Monitoreo aleatorio por parte del Secretario de Despacho o de quien firma los tramites en comité primario	Semestral	Secretaría de Gobierno
Reconocimiento de personería jurídica sin la presentación de requisitos legales	Control de los documentos exigidos y su respectiva verificación a través de la lista de chequeo	Semestral	Secretaría Jurídica
No realizar el trámite catastral en el tiempo estipulado para ello	Priorizar los tramites catastrales acuerdo a la fecha de presentación del usuario.	Trimestral	Secretaría de Hacienda
No tramitar las PQRS presentadas por los usuarios	Priorizar las PQRS de acuerdo a la fecha de presentación del usuario.	Trimestral	Secretaría de Hacienda



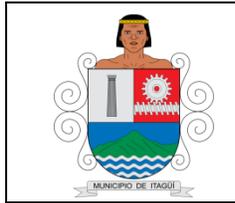
**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

<b>Riesgo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Frecuencia de Revisión</b>	<b>Unidad Administrativa Responsable</b>
Expedir tramites sin el cumplimiento de los resultados	Revisión de los requisitos establecidos en las fichas de Trámites	Trimestral	Secretaría de Hacienda
Reconocimiento de personería jurídica sin la presentación de requisitos legales	Continuar aplicando los controles existentes	Semestral	Técnico Operativo y Secretario Jurídico
Incumplimiento de los plazos establecidos para la expedición de los tramites	Continuar con los controles existentes	Mensual	Líder de Atención al Ciudadano Secretaría de Educación y Cultura
Expedir tramites sin el cumplimiento de los requisitos	Continuar con los controles existentes	Mensual	Subsecretarios y líderes de proceso Secretaría de Educación y Cultura
Inoportunidad en la realización del trámite	Verificación y seguimiento periódico a los tiempos de respuesta del trámite	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
Expedir trámites sin el cumplimiento de los requisitos	Verificación aleatoria del cumplimiento de los requisitos por parte del Responsable de la firma del registro. seguimiento y control a la Actualización permanente de las fichas de tramites	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
Expedir tramites sin el cumplimiento de los requisitos	Revisión por parte del Subsecretario de Vivienda de la totalidad de los trámites expedidos.	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat
Incumplimiento de los plazos establecidos para la expedición de los trámites	Establecimiento de Plazos internos inferiores a los legales. Solicitud de ampliación de plazo en los casos que se requiera	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat
Perdida de documentación	Almacenar la documentación y expedientes digitalmente. Destinar un espacio seguro para el almacenamiento exclusivo de esta documentación.	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat
No divulgación y/o publicación de los	Realizar campañas de socialización con la comunidad para dar a conocer los trámites	Semestral	Secretaria de participación e Inclusión



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Código: CA-AC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
28/03/2017**

<b>Riesgo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Frecuencia de Revisión</b>	<b>Unidad Administrativa Responsable</b>
trámites			social
Incumplimiento de los plazos establecidos para la expedición de los trámites.	Analizar en comité técnico las causas del desconocimiento	Trimestral	Secretaria de participación e Inclusión social
Incumplimiento de los plazos establecidos para la expedición de los trámites	<u>Continuar con los controles existentes</u>	Mensual	Secretaría de Educación y Cultura
Expedir trámites sin el cumplimiento de los requisitos	<u>Continuar con los controles existentes</u>	Mensual	Secretaría de Educación y Cultura
Inoportunidad en la realización del trámite	Verificación y seguimiento periódico a los tiempos de respuesta del trámite	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
Expedir trámites sin el cumplimiento de los requisitos	Verificación aleatoria del cumplimiento de los requisitos por parte del responsable de la firma del registro. Seguimiento y control a la actualización permanente de las fichas de trámites	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
Expedir tramites sin el cumplimiento de los requisitos	Revisión por parte del Subsecretario de Vivienda de la totalidad de los trámites expedidos.	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat
Incumplimiento de los plazos establecidos para la expedición de los trámites	Establecimiento de plazos internos inferiores a los legales. Solicitud de ampliación de plazo en los casos que se requiera	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>	<b>Código: CA-AC-01</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Fecha actualización: 28/03/2017</b>

<b>Riesgo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Frecuencia de Revisión</b>	<b>Unidad Administrativa Responsable</b>
Perdida de documentación	Almacenar la documentación y expedientes digitalmente. Destinar un espacio seguro para el almacenamiento exclusivo de ésta documentación.	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat
Expedición de trámites o resoluciones que ponen fin a actuaciones administrativas indebidamente para beneficio particular o a un tercero.	Monitoreo aleatorio por parte del Secretario de Despacho o de quien firma los trámites en comité primario	Semestral	Secretaría de Gobierno
Incumplimiento de los plazos establecidos para la expedición de los trámites	Establecimiento de Plazos internos inferiores a los legales, Revisión de los tiempos establecidos para cada trámite	Trimestral	Secretaría de Movilidad
Expedir trámites sin el cumplimiento de los requisitos	Revisión de los Requisitos establecidos en las Fichas de Trámites, elaboración de listas de chequeo para tramites, revisión del cumplimiento de los requisitos por parte del responsable de su expedición	Trimestral	Secretaría de Movilidad
No publicación de los trámites	Revisiones periódicas a los tramites publicados	Trimestral	Secretaría de Movilidad
Incumplimiento de los plazos establecidos para la expedición de los trámites	Establecimiento de Plazos internos inferiores a los legales	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Expedir tramites sin el cumplimiento de los requisitos	Revisión de los Requisitos establecidos en las Fichas de Trámites	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social

## 8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA:



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-AC-01

Versión: 05

Fecha actualización:  
28/03/2017

Código	Nombre
PR-TS-01	Procedimiento para la atención del ciudadano
PR-TS-02	Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias
PR-GT-03	Procedimiento para la Gestión de Trámites
FO-TS-03	Formato básico de Identificación de Hoja de Vida de Trámites
FO-TS-04	Inventario de trámites y servicios
MA-TS-01	Manual de Trámites
MA-TS-02	Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano

### 9. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
<b>Humanos</b>	Secretarios de Despacho; Subsecretarios, Líderes de Programa, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos	Proceso de Gestión del Talento Humano
<b>Físicos</b>	Instalaciones locativas adecuadas que permitan condiciones de comodidad para la atención de los usuarios y de los que esperan atención, Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general,	Proceso Gestión de Recursos Físicos y Logísticos Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
<b>Ambiente de Trabajo</b>	Condiciones favorables y/o adecuadas para la prestación de los servicios, en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.  Instalaciones locativas adecuadas para la atención a la ciudadanía en general, y a la población diferencial y/o en situación de discapacidad, ventanilla única de Atención al Ciudadano Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general.	Proceso Gestión de Recursos Físicos y Logísticos Proceso de Gestión del Talento Humano



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-AC-01

Versión: 05

Fecha actualización:  
28/03/2017

### 10. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	31/07/2013	Creación del documento
02	15/12/2014	Se actualizan los requisitos del MECI 1000. Se Actualizan los Indicadores y Riesgos y la Descripción de los recursos.
03	04/02/2016	Se actualizan los Indicadores y los Riesgos
04	06/10/2016	Se actualiza: Indicadores, Riesgos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015
05	28/03/2017	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 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. Acta N° 3 del 28 de Marzo de 2017