



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código:** CA-VC-01

**Versión:** 05

**Fecha actualización:**  
29/03/2017

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SECRETARIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	MISIONAL
OBJETIVO	ALCANCE
<p>Realizar Inspección, Vigilancia y Control a las personas naturales y jurídicas (públicas y privadas) en el Municipio, de forma oportuna, eficaz, eficiente y articulada con otras entidades, para que cumplan con el objeto social y la normatividad que las rige, de acuerdo con las competencias asignadas a los municipios.</p>	<p>Inicia con la identificación de los sujetos de Inspección, Vigilancia y Control y finaliza la con la implementación de las acciones correspondientes según lo identificado, la aplicación de las Sanciones correspondientes o la remisión a las autoridades competentes, si hay lugar a ellas.</p> <p><b>Unidades Administrativas en las que se ejecuta:</b> Secretaría de Gobierno, Secretaría de Medio Ambiente, Secretaría de Salud y Protección Social, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Participación e Inclusión Social, Secretaría del Deporte y la Recreación, Secretaría de Educación y Cultura.</p>

### 1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos	Norma	Requisitos
<b>NTCGP-1000:2009</b>	4.1 Requisitos Generales 4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de los registros 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE 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 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO	<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 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada

**Revisado por:** Profesionales Universitarios de las Unidades Administrativas competentes

**Aprobado por:** Secretarios de Despacho: Gobierno, Movilidad, Educación y Cultura, Medio Ambiente, Salud y Protección Social, Participación e inclusión social, Deporte y Recreación



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código:** CA-VC-01

**Versión:** 05

**Fecha actualización:**  
29/03/2017

Norma	Requisitos	Norma	Requisitos
	Y DE 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 8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA		8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 8.2 REQUISITOS PARA LOS 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) 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 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 <b>Eje Transversal de Información y Comunicación</b>	<b>SISTEDA</b>	Gestión de la Calidad Eficiencia administrativa Moralización y transparencia en la Administración Pública



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código: CA-VC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

### 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
Proceso Direccionamiento Estratégico	Contexto Estratégico de la Entidad	Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Proceso Inspección Vigilancia y Control
Personas naturales o jurídicas	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso	Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso	Procesos de Apoyo del SIGI
Clubes deportivos y recreativos, padres de familia, deportistas, líderes comunales.	Demanda de Inspección, Vigilancia y Control (Peticiónes, quejas, reclamos y solicitudes).	Identificar los sujetos de Inspección, Vigilancia y Control (Clubes deportivos).	Plan o Programa de Inspección, Vigilancia.	Clubes deportivos, padres de familia, deportistas, líderes comunales
Unidades Administrativas en las que se ejecuta el Proceso.	Necesidades y requerimientos de Inspección, Vigilancia y Control.	Determinar la competencia del Ente Territorial	Solicitud de recursos.	Coldeportes
Coldeportes e Indeportes	Normatividad	Priorizar las necesidades y/o solicitudes	Necesidades de contratación.	Indeportes
		Planear las actividades de inspección, vigilancia y control acorde a la demanda.	POAI	JAC, JVC y Ediles Municipales
		Definir metodología de trabajo para realizar la inspección, vigilancia y control.		Comunidad Educativa
				Ministerio de



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código:** CA-VC-01

**Versión:** 05

**Fecha actualización:**  
29/03/2017

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
Proceso Hacienda Pública Proceso Gestión de Trámites y Servicios Juntas de Acción Comunal Juntas de Vivienda Comunitaria Comunidad Proceso Gestión del Talento Humano Proceso Gestión de la Educación Ministerios: Ambiente y Desarrollo Sostenible del Interior Público Transporte Salud y Protección Social	aplicable. Plan de Desarrollo. Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión. Documentos aplicables al proceso. Bases de datos actualizadas. Presupuesto Necesidades de verificación del cumplimiento de la norma en los Establecimientos Educativos Oficiales. Necesidades y Requerimientos de Asesoría y Asistencia	Preparar la logística y documentación necesaria (actas, listas de chequeo, formatos, logística, transporte, acompañamiento, medios audiovisuales). Asegurar la disponibilidad de recursos Prepara informes para los organismos de orden nacional y departamental que solicitan información. Solicitar articulación con otras Unidades Administrativas Programar la oferta de inspección, vigilancia y control acorde a las competencias de la Entidad Elaborar diagnóstico para la programación de las actividades para la Vigilancia y control sanitario a los factores de riesgo para la prevención de enfermedades Elaboración del Plan Operativo y Proyecto de Salud Ambienta Planificar la Asesoría y asistencia relacionada con el proceso	Plan de Acción Asignación de la demanda de Inspección, Vigilancia y Control Plan Operativo y Proyecto de Salud Ambiental Planes y programas de Asesoría y Asistencia	Educación Nacional Proceso Hacienda Publica Personas Naturales y Jurídicas Empresas Comunidad



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código: CA-VC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
<p>Proceso Inspección, Vigilancia y Control.</p> <p>Proceso Gestión de recursos físicos y logísticos</p> <p>Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica</p> <p>Proceso Gestión del Talento Humano</p> <p>Proceso Adquisiciones</p>	<p>Plan de Inspección, Vigilancia y Control.</p> <p>Recursos Suministrados.</p> <p>Normatividad aplicable</p> <p>POAIV</p> <p>Plan Operativo y Proyecto de Salud Ambiental</p> <p>Necesidades y Requerimientos de Asesoría y Asistencia</p> <p>Plan o programa de Asesoría y Asistencia</p> <p>Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas</p>	<p>Ejecutar la Inspección y Vigilancia de acuerdo a lo planificado y a la metodología definida.</p> <p>Implementar mecanismos de control.</p> <p>Verificar el cumplimiento de Requisitos legales y reglamentarios.</p> <p>Realizar Informe de Inspección, Vigilancia y Control.</p> <p>Aplicar las Sanciones Correspondientes o remitir a las autoridades competentes</p> <p>Ejecutar las acciones contenidas en el POAIV</p> <p>Realizar las asesorías y asistencias Requeridas o identificadas</p> <p>H Proteger los bienes y datos de propiedad del cliente solicitados o recibidos para la prestación de los servicios asociados al proceso</p>	<p>Informe Inspección, Vigilancia y Control.</p> <p>Requerimientos de Asesoría y Asistencia.</p> <p>Actos administrativos de reconocimiento deportivo, sanciones,</p> <p>Informe de seguimiento al POAIV</p> <p>Formularios diligenciados</p> <p>Información documentada sobre la ejecución del proceso</p> <p>Usuarios y partes Interesadas asesoradas y asistidas</p> <p>Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas protegidos</p>	<p>Personas naturales jurídicas (públicas y privada)</p> <p>clubes deportivos, padres de familia, deportistas, líderes comunales,</p> <p>Proceso Inspección, Vigilancia y Control</p> <p>Entes de Control:</p> <p>Concejo Municipal</p> <p>Juntas de Acción Comunal y Juntas de Vivienda Comunitaria</p> <p>Concejo Municipal</p> <p>Comunidad Educativa</p> <p>DANE</p> <p>Autoridades Ambientales</p> <p>Comerciantes</p> <p>Propietarios (inmuebles)</p> <p>SETI</p> <p>Infraestructura</p>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código: CA-VC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
<p>Proceso Inspección, Vigilancia y Control</p> <p>Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de control</p> <p>Veedurías</p> <p>Establecimientos Educativos</p> <p>Autoridades Ambientales</p>	<p>Servicios asociados al Proceso</p> <p>Resultados de la gestión del proceso</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>Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso.</p> <p>Aplicar y analizar encuesta de Percepción a los usuarios frente a los servicios prestados</p> <p>Recopilar 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>Informes de seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La prestación de servicios asociados al Proceso</li> <li>- Encuesta de percepción</li> <li>- PQRS Tramitadas</li> <li>- Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</li> <li>- Registro de Salidas 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>Proceso Inspección, Vigilancia y Control</p> <p>Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de Control</p> <p>Veedurías</p> <p>Establecimientos Educativos</p> <p>Autoridades Ambientales</p>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código:** CA-VC-01

**Versión:** 05

**Fecha actualización:**  
29/03/2017

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
<p>Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Proceso Inspección, Vigilancia y Control</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>Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas y de mejora).</p> <p><b>A</b> 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 de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Proceso Inspección, Vigilancia y Control 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	Atendiendo de forma oportuna al usuario y/o partes interesadas, con el fin de mejorar la prestación del servicio y contribuir en la reducción de los tiempos de espera y de respuesta a los requerimientos y solicitudes de la comunidad.



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código:** CA-VC-01

**Versión:** 05

**Fecha actualización:**  
29/03/2017

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	Realizar las actividades acorde a lo establecido en la Constitución y la Ley, obrando con objetividad sin tener en cuenta criterios subjetivos para realizar la atención al usuario y/o partes interesadas. clubes deportivos y recreativos, padres de familia, deportistas, líderes comunales. Definiendo protocolos y compromisos éticos
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	Revisando y actualizando la información documentada del proceso siempre que se requiera. Evaluando periódicamente el proceso y aplicando acciones de mejoramiento. Optimizando el uso y el consumo de materiales y servicios en la ejecución del proceso Procesos de evaluación periódica del personal.
Promover espacios de participación comunitaria, permitiendo el acceso a la información y la retroalimentación oportuna y confiable	Acompañamiento permanente a los diferentes grupos poblacionales y generacionales, Implementación de Políticas de intervención para la restitución de derechos de los diferentes grupos poblacionales. Facilitando la comunicación y el acceso a la información a la comunidad y a los procesos, a través de la utilización de diferentes canales de comunicación.

### 5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL:

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro – Información Documentada
Cumplimiento del POAIV	Realizando seguimiento trimestral a la ejecución del mismo	Secretaría de Educación y Cultura	Seguimiento al POAIV
Pérdida de información	Realizando actividades tendientes a la que preservación de la información en los diferentes medios (digitalización, back up)	Secretaría de Educación y Cultura	Actas de comité primario
Atención de Solicitudes Peticiones, Quejas y	Verificando la oportunidad y atención de las solicitudes PQR	Secretaría de Medio Ambiente	Registros de correspondencia



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código: CA-VC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro – Información Documentada
Reclamos			
Visitas de IVC	Informes inspección, vigilancia y Control.	Secretaría de Medio Ambiente	Informes de Visita
Cumplimiento de los requisitos legales aplicables al proceso	Lista de Chequeo de los requisitos y/o normatividad. Aplicable Normograma o listado maestro de documentos externos actualizado	Secretaría de Medio Ambiente	Listas de chequeo
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
Inventario de Aprobación de Publicidad Exterior Visual	Revisión permanente de los términos de vencimiento	Secretaría de Gobierno	Base de Datos digital del inventario de la Publicidad Exterior Visual.
Estrategias de la seguridad ciudadana que afecten la prestación de los servicios	A través de los Consejos de Seguridad, Comité Territorial de Orden Público	Secretaría de Gobierno	Actas de consejo de seguridad, registros fotográficos, estadísticas policiales
Continuidad en la prestación de los servicios de la Secretaría por contingencias ambientales	Planes de prevención y contingencia	Secretaría de Gobierno	Actas del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo
Cumplimiento de la normatividad aplicable	Capacitaciones, campañas y actualizaciones legislativas	Secretaría de Gobierno	Listados de asistencia, registro fotográfico
Ejecución adecuada de los procedimientos	Sensibilización, capacitación y seguimiento a la ejecución de los procedimientos	Secretaría de Gobierno	Planes de mejoramiento, Listados de asistencia, registro fotográfico, actas de comité
Recursos que permitan la prestación adecuada del servicio	A través de oficios a la Secretaría Bienes y Servicios y Servicios Administrativos	Secretaría de Gobierno	Oficios
Espacios locativos adecuados para la correcta prestación del servicio	A través de oficios a la Secretaría Infraestructura	Secretaría de Gobierno	Oficios
Disponibilidad de los medios	Coordinación y agenda de los transportes	Secretaría de	Programador de transporte



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código: CA-VC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro – Información Documentada
de transporte	disponibles para el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios	Gobierno	
Envío de información para la asignación de recursos	Envío oportuno de oficio con los Requerimientos para la ejecución de procesos	Secretaría de Gobierno	Oficios Plan maestro de adquisiciones
Cumplimiento de las metas establecidas	Seguimiento y control a los indicadores	Secretaría de Gobierno	Matriz de indicadores
Respuestas oportunas a las PQRDS	Controlando las respuestas en los tiempos establecidos	Secretaría de Gobierno	Software PQRS
Cumplimiento de la normatividad	Con operativos estacionarios con acompañamiento de la policía y del ejército, patrullaje continuo	Secretaría de Movilidad	Planilla control de operativos, libros de radicación de órdenes de comparendo
Cumplimiento del Plan de IVC	Realizando Seguimiento a la ejecución del plan	Secretaría de Movilidad	Plan de IVC
Atención de Solicitudes Peticiones, Quejas y Reclamos	Verificando la oportunidad y atención de las solicitudes PQR	Secretaría de Movilidad	Registros de correspondencia
Visitas de IVC	Informes inspección, vigilancia y Control	Secretaría de Movilidad	Informes de Visita
Atención oportuna y efectiva de las PQRSD	Seguimiento a través del software	Secretaría de Salud y Protección Social	Informe del Software PQRS
Aplicación adecuada de la normatividad sanitaria	Reunión del comité para verificación de Medidas Sanitarias	Secretaría de Salud y Protección Social	Acta de reunión

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

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Lesionados en accidente de Tránsito	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de lesionados registrados durante el periodo}}{\text{N}^\circ \text{ de lesionados en periodo anterior}} \times 100$	Disminuir el número de	Semestral	Secretaría de Movilidad



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código: CA-VC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
		lesionados		
Muertes en accidentes de Tránsito	N° de muertes en accidentes de tránsito registrados durante el periodo / N° de muertes registradas en el periodo anterior x 100	Disminuir número de muertes en accidentes	Semestral	Secretaría de Movilidad
Solicitudes de registro, constitución y reconocimiento de los clubes deportivos y recreativos	N° Solicitudes de asesoría, registro y renovación atendidas / N° de solicitudes de asesoría, registro y renovación solicitadas	100%	Semestral	Secretaría del Deporte y la Recreación
Organismos comunales con estatutos internos actualizados	Número de estatutos internos actualizados/Número total de estatutos * 100	100%	Semestral	Secretaría de Participación e Inclusión Social
Organismos comunales inspeccionados, vigilados y controlados	Número de organismos comunales inspeccionados, vigilados y controlados / Número de total de organismos comunales *100	100%	Semestral	Secretaría de Participación e Inclusión Social
Cumplimiento de la ejecución del plan operativo anual de inspección y vigilancia	N° de metas cumplidas / N° Total de metas planteadas	100%	Trimestral	Secretaría de Educación y Cultura
Oportunidad en la expedición de resoluciones	N° de resoluciones expedidas oportunamente / N° Total de solicitudes en el periodo de medición	100%	Trimestral	Secretaría de Educación y Cultura
Planes de mejoramiento con seguimiento	N° de planes con seguimiento/total de planes enviados	100%	Trimestral	Secretaría de Educación y Cultura
N° de procesos de infracciones urbanísticas terminados	N° de procesos de infracciones Urbanísticas terminados / N° total de procesos de infracciones urbanísticas programados * 100	100%	Semestral	Secretaría de Gobierno
Campañas realizadas por Inspección, Vigilancia y Control	Campañas realizadas Inspección Vigilancia y Control / Campañas programadas Inspección Vigilancia y Control *100	100%	Semestral	Secretaría de Gobierno
Operativos realizados de Inspección, Vigilancia y	Operativos realizados de Inspección Vigilancia y Control / Operativos programados Inspección	70% 100%	Semestral	Secretaría de Gobierno



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código: CA-VC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Control	Vigilancia y Control *100			
Nº de elementos de Publicidad Exterior Visual Exterior desmontados	Nº de elementos de publicidad exterior visual desmontados / Nº total de elementos de Publicidad Exterior Visual programados * 100	60% 40%	Semestral	Secretaría de Gobierno
Políticas de Inspección, Vigilancia y Control	Políticas de Inspección Vigilancia y Control / Políticas programadas Inspección Vigilancia y Control *100	40%	Semestral	Secretaría de Gobierno
Devolución de elementos retenidos por violación a las normas de espacio publico	Número de devoluciones oportunas, de elementos retenidos según las actas / Nº total de elementos retenidos referenciados en las actas x 100	100%	Semestral	Secretaría de Gobierno
Regulación de Horarios de los establecimientos abiertos al público.	Número de establecimientos públicos inspeccionados / Nº total del establecimientos identificados x 100	100%	Semestral	Secretaría de Gobierno
Control de Emisiones de Gases de Vehículo	Nº de vehículos monitoreados aprobados / Nº de vehículos monitoreados X100	50%	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
Control y seguimiento ambiental a empresas	Nº de empresas del sector productivo, comercial y de servicios visitadas	47	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
Estaciones de medición que reportan cumplimiento de los estándares de calidad de aire para material particulado (PM10)	No. De estaciones de medición que reportan cumplimiento de los estándares de calidad de aire para PM10/No. de estaciones en el municipio que reportan PM10	100%	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
Cumplimiento de visitas en IVC del ambiente	Nº Establecimientos visitados/Nº de Establecimientos programados X100	Ver Ficha del Indicador	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Gestión de favorabilidad en los establecimientos	(NºDe establecimientos que pasaron de condicionado y desfavorable a favorables en el periodo / NºDe establecimientos totales condicionados y desfavorables en el periodo) * 100	Ver Ficha del Indicador	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código: CA-VC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Control al estado desfavorable en los establecimientos	$\frac{(N^{\circ} \text{ De establecimientos que pasaron de favorables a condicionado y desfavorable a en el periodo} / N^{\circ} \text{De establecimientos totales favorables periodo}) \times 100}{}$	Ver Ficha del Indicador	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Oportunidad en la atención de necesidades de IVC	N° solicitudes o requerimientos de IVC ambiente y consumo atendidas oportunamente/ N° solicitudes de o requerimientos de IVC ambiente y consumo	Ver Ficha del Indicador	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Atención oportuna de visitas de vigilancia epidemiológica	Número de visitas de vigilancia epidemiológica realizadas con oportunidad /Total de visitas de vigilancia epidemiológica realizadas.	Ver Ficha del Indicador	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en el área de vigilancia epidemiológica	Número de encuestados que califican bueno y excelente /Número total de encuestas realizadas x 100	Ver Ficha del Indicador	Semestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Cumplimiento de la notificación semanal por las Unidades Primarias Generadoras de Datos (UPGD) a la Secretaría de Salud y Protección Social.	Número de UPGD que realizan reporte semanal al SIVIGILA municipal/ Numero de UPGD responsables del reporte semanal del SIVIGILA municipal	Ver Ficha del Indicador	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social

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

Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Inoportunidad en la atención de peticiones quejas y reclamos de IVC	<p>Evaluación periódica de la respuesta a las PQRS.</p> <p>*Socialización de responsabilidades de los diferentes actores que intervienen en el proceso de atención a PQRDS.</p> <p>*Revisión periódica del formato de seguimiento a</p>	Trimestral	Secretaría de Participación e Inclusión Social



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código: CA-VC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
	correspondencia.		
Dilación de los procesos	Establecimiento de plazos internos inferiores a los legales y seguimiento a los mismos, para dar respuesta a las solicitudes	Trimestral	Secretaría de Participación e Inclusión Social
No realizar oportuna y eficientemente la inspección, vigilancia y control de los clubes deportivos	Remitir oficios solicitando el personal idóneo. Incluir en los estudios previos la necesidad de contratar este tipo de personal.	Trimestral	Secretaría del Deporte y la Recreación
Inoportunidad en la atención de peticiones, quejas y reclamos de IVC.	-Evaluación periódica de la respuesta a las PQRS. .-Socialización de responsabilidades de los diferentes actores que intervienen en el proceso de atención a PQRDS. .-Revisión periódica del formato de seguimiento a correspondencia.	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Incumplimiento en la cobertura de los factores de alto riesgo epidemiológico	.-Ajuste a la programación. Auto capacitación. .-Revisión normativa. .-Solicitud de apoyo a otros entes.	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Otorgar conceptos y/o certificados favorables a usuarios que incumplen requerimientos sanitarios.	.-Actividades de revisión normativa. .-Actividades de sensibilización en anticorrupción. .-Uso del sistema de identificación de autenticidad de los certificados QR.	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Mala calidad en la prestación del servicio	Solicitar capacitación a la oficina de Talento Humano. Solicitar agentes de acuerdo a la demanda. Ajustar los procedimientos Solicitar parque automotor y equipos de comunicación suficientes.	Trimestral	Secretaría de Movilidad
No prestación oportuna del servicio	Revisar las planillas de turnos y de zonas para verificar la distribución equitativa	Trimestral	Secretaría de Movilidad
Falta de continuidad en el proceso	Solicitar capacitaciones para actualización jurídica.	Trimestral	Secretaría de Movilidad



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código: CA-VC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

<b>Riesgo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Frecuencia de Revisión</b>	<b>Unidad Administrativa Responsable</b>
Dilación en el registro de los comparendos e informes de accidentes por la mala elaboración de los mismos	Capacitar a los agentes de tránsito en la correcta elaboración de comparendos.	Trimestral	Secretaría de Movilidad
Abuso de poder	Capacitar a los funcionarios en ley 734 de 2000, código único disciplinario e incentivar a la ciudadanía para que denuncie hechos de corrupción	Trimestral	Secretaría de Movilidad
Otorgamiento de licencias y autorización de licencias y de programas sin cumplir requisitos	Verificación del 100% de las solicitudes del trimestre de los requisitos establecidos en la normatividad vigente para el otorgamiento o modificación de licencias en Establecimientos Educativos	Trimestral	Secretaría de Educación y Cultura
Certificar u homologar documentos académicos sin cumplir con los requisitos	Verificación del 100% de las solicitudes del trimestre de los requisitos establecidos en la normatividad vigente para la homologación de documentos académicos	Trimestral	Secretaría de Educación y Cultura
No cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para la Unidad Administrativa en el proceso	Ajustar la planeación de los planes, programas y proyectos a los recursos asignados	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
No prestar el servicio de IVC en algunas Zonas o Sectores	En las zonas de riesgo donde se debe realizar alguna actividad, se solicita cuando se requiera, el acompañamiento de la Policía	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
Mala calidad en prestación del servicio	Solicitar capacitación Ajustar los procedimientos	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
Dilación de los procesos	Establecimiento de plazos internos para dar respuesta a las solicitudes inferiores a los legales y seguimiento a los mismos	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
Información desactualizada o mal documentada que afecte negativamente el cumplimiento del objetivo.	Cada profesional se hace responsable del manejo de la información que le corresponde por área y debe responder por su manejo ante el Secretario	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código:** CA-VC-01

**Versión:** 05

**Fecha actualización:**  
29/03/2017

Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Incumplimiento de requisitos	Realizar informes periódicos de control y seguimiento al producto o servicio no conforme	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
Baja calidad del servicio prestado	Inventario de personal faltante. Solicitar capacitación en los programas de bienestar laboral. Solicitud de alfabetizadores	Semestral	Secretaría de Gobierno
Dilación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo	Circulares y envío de correos electrónicos y llamado de atención en los comités primarios de la subsecretaría para el reporte semanal	Semestral	Secretaría de Gobierno
Decisiones ajustadas en los actos administrativos (resoluciones, documentos, autorizaciones y certificaciones) a intereses particulares	Implementación de un filtro de revisión de cada uno de los actos administrativos emitidos por los profesionales universitarios que tengan a cargo procesos antes de la firma del Subsecretario. Se le oficiara a la personería municipal y a control interno disciplinario para que sean estos quienes informen si se ha recibido alguna queja por corrupción.	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Respuestas a destiempo o inadecuadas en atención a las PQRDS	Capacitar personal en el manejo de la plataforma. Solicitud a los jefes de área de priorizar mayor compromiso para atender plataforma (Reuniones de comité y Circulares) Implementación de un filtro el cual estará pendiente de los tiempos de respuesta de cada uno de los PQRDS, para que ésta se dé oportunamente	Semestral	Secretaría de Gobierno

### 8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre
PR-VC-01	Procedimiento para la vigilancia y control de orden público

Código	Nombre
PR-VC-11	Procedimiento para la IVC organizaciones comunales



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código: CA-VC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Código	Nombre
PR-VC-02	Procedimiento para el control del espacio público
PR-VC-03	Procedimiento para el control urbanístico
PR-VC-04	Procedimiento para la autorización de horarios de establecimientos públicos
PR-VC-05	Procedimiento para autorización de publicidad exterior visual
PR-VC-06	Procedimiento para la vigilancia y control de eventos y espectáculos públicos
PR-VC-07	Procedimiento para Restitución de Bienes de uso público y Espacios de uso Público
PR-VC-08	Procedimiento para el registro y control de clubes deportivos y recreativos
PR-VC-09	Procedimiento inspección vigilancia y control ambiental
PR-VC-10	Procedimiento para vigilancia y control de tránsito
PR-VC-11	Procedimiento para la asesoría capacitación y formación Ambiental
PR-VC-112	Procedimiento para la Educación Vial

Código	Nombre
PR-VC-12	Procedimiento para IVC de factores de riesgo asociados al consumo y el ambiente
PR-VC-13	Procedimiento para la Vigilancia a la salud Pública
PR-VC-14	Procedimiento para la Entrega en Adopción de Animales
PR-VC-15	Procedimiento Sancionatorio por Incumplimiento de Normas Sanitarias
PR-VCF-01	Procedimiento para la Elaboración del Plan Territorial y del Plan operativo Anual de Inspección y Vigilancia
PR-VCF-02	Procedimiento para la Ejecución del Plan Operativo Anual de Inspección y Vigilancia
PR-VCF-03	Procedimiento para el otorgamiento de licencias o reconocimiento de carácter oficial a los establecimientos educativos
PR-VCF-04	Procedimiento para el Registro de Programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano

### 9. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
Humanos	Secretarios de despacho; Líderes de Programa, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos	Gestión del Talento Humano



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

**Código: CA-VC-01**

**Versión: 05**

**Fecha actualización:  
29/03/2017**

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
<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, los Instrumentos de seguimiento y medición que se requieran para realizar la IVC. Medios de transporte	Proceso Gestión de 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 de Recurso Físico y logístico Gestión del Talento Humano

### 10.CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	31/07/2013	Creación del Documento.
02	15/12/2014	Ingresa el subproceso llamado VCF: Gestión de la Inspección y Vigilancia de Establecimientos Educativos, el cual se ejecuta en la Secretaría de Educación Municipal. Se Actualizan los Documentos Asociados, los requisitos del MECI 1000, los Indicadores y Riesgos y la Descripción de los recursos.
03	04/02/2016	Se Actualizan los Indicadores y los Riesgos, se Incluyen los procedimientos el PR-VC-07 Procedimiento para Restitución de Bienes de uso público y Espacios de uso Público y PR-VC-14 Procedimiento para la Adopción de Animales
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 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.