



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLES DE APLICAR EL PROCESO
Secretario General	Misional	Secretaría de Salud, Familia y Bienestar Social, Hacienda, Movilidad y Transito, Educación y Cultura, Gobierno y Desarrollo Ciudadana, Planeación y Desarrollo Territorial, Obras Públicas e Infraestructura, Medio Ambiente, General, Oficina Asesora Jurídica.
OBJETIVO	ALCANCE	
Atender oportunamente las solicitudes, trámites y servicios de usuarios (ciudadanos) y partes interesadas, de acuerdo a los requisitos legales y a los establecidos por la Administración Municipal, creando cultura de Servicio al Ciudadano.	Inicia con la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas, la atención y/o recepción de las solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones mediante los diferentes medios de atención de la Administración Municipal; finaliza con el trámite, servicios y/o PQRSD atendido, la respuesta a las solicitudes o peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones; generando las evaluaciones que contribuyan a mejorar los procesos.	

1. REQUISITOS APLICABLES:

NORMA	REQUISITOS	NORMA	REQUISITOS
ISO 9001:2015	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN. 4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO. 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS. 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES. 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	MIPG	Dimensión 1. Talento Humano Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación Dimensión 3. Gestión con Valores. Dimensión 4. Evaluación de Resultados. Dimensión 5. Información y Comunicación. Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Elaboró: Jefe Atención al Ciudadano – Secretaria General

Revisó y aprobó: Coordinador del SIGSA



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

NORMA	REQUISITOS	NORMA	REQUISITOS
	7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la Información Documentada 8. OPERACIÓN 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 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 8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 generalidades 9.1.3 análisis y evaluación 10. MEJORA		Dimensión 7. Control Interno
		MEN	Lineamientos del Ministerio de Educación Nacional

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

Ver normatividad <https://www.sabaneta.gov.co/files/pdf/normograma.pdf>

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Usuarios y partes interesadas	Necesidades, expectativas y Derechos de los	P Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas	Solicitudes, PQRSD, Trámites y Servicios.	Proceso: Gestión de Trámites y Servicios



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios
	ciudadanos.		Asesorar en las solicitudes, trámites y servicios establecidos de acuerdo a la normatividad.		Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación
Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación	Contexto Estratégico de la entidad. Políticas y directrices.	P	Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando las oportunidades y amenazas para el proceso.	Oportunidades y amenazas identificadas	Proceso: Gestión de Trámites y Servicios Proceso: Evaluación de resultados y mejoramiento de la gestión
Entidades Gubernamentales Procesos Misionales del SIGSA	Normatividad legal aplicable.	P	Orientar e identificar las solicitudes, trámites y servicios de la Administración Municipal de Sabaneta, entidades descentralizadas y entidades de vigilancia y control.	Solicitudes, PQRSD, trámites y servicios.	Proceso: Gestión de la información. Proceso: Tramites y Servicios. Usuarios y partes interesadas. Proceso: Evaluación de resultados y mejoramiento de la gestión.
Entidades Gubernamentales	Normatividad legal aplicable. Documentos aplicables a proceso	P	Brindar atención a los usuarios y partes interesadas, teniendo en cuenta directrices y normativa vigente.	Formulación del Plan Integral de Atención al Ciudadano, Manual de Atención al Ciudadano, carta del trato digno, política de servicio al ciudadano.	Proceso: Gestión de Trámites y Servicios Proceso: Gestión de la Información.
Proceso: Gestión de Trámites y Servicios	Matriz de Trámites y Servicios	P	Identificar los recursos necesarios para la gestión de los trámites y servicios	Necesidades de recursos identificadas	Proceso: Gestión del Talento Humano Proceso: Gestión de Recursos Físicos y



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios
					Tecnológicos Proceso: Gestión de la Información
Proceso: Gestión de Trámites y Servicios Departamento Administrativo de la Función Pública	Matriz de Trámites y Servicios Normatividad legal aplicable. (Sistema único de información de tramites SUIT)	P	Actualizar las hojas de vida de los trámites y servicios	Hojas de vida de los trámites y servicios actualizadas	Usuarios y partes interesadas Proceso: Gestión de Trámites y Servicios
Procesos Misionales del SIGSA Proceso: Gestión Jurídica y Contractual.	Matriz de Trámites y Servicios Hojas de vida de los trámites y servicios actualizadas	P	Analizar el cumplimiento de los requisitos y la capacidad para realizar los trámites o prestar los servicios.	Procedimientos del proceso de Gestión de trámites y servicios	Usuarios y partes interesadas Procesos Misionales del SIGSA
Proceso: Gestión del Talento Humano	Actividades de formación para los clientes internos y externos que fomenten la cultura de servicio al ciudadano.	P	Realizar actividades de formación para el cliente interno y externo.	Actividades de formación en PQRSD, tramites, servicios, normatividad legal aplicable; que fomenten la cultura del servicio al ciudadano.	Usuarios y partes Interesadas. Proceso: Gestión trámites y servicios. Proceso: Gestión de la Información.
Proceso: Gestión de Trámites y Servicios	Atención y recepción de PQRSD, solicitudes, trámites y servicios	H	Orientación, y recepción de las PQRSD, solicitudes, trámites y servicios.	Monitoreo de las PQRSD que ingresan a la Administración Municipal. Orientación en los formularios de trámites y servicios ofrecidos por la entidad.	Proceso: Gestión de Trámites y Servicios Evaluación de resultados y mejoramiento de la gestión.
Proceso: Gestión	Hojas de vida de trámites	H	Atender, direccionar y gestionar los	Solicitudes, PQRSD, trámites,	Proceso: Gestión de



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios
de Trámites y Servicios Dependencias de la Administración Municipal que atienden trámites y servicios. Dependencias que dan trámite a las PQRSD.	y servicios Solicitud de trámites y Servicios PQRSD		trámites y/o servicios solicitados por los ciudadanos. Analizar, orientar, ingresar y realizar monitoreo de las PQRSD.	servicios atendidos y gestionados conforme a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional y Gobierno Local.	Trámites y Servicios Usuarios y partes interesadas Proceso: Gestión de la Información.
Proceso: Gestión de Trámites y Servicios Dependencias de la Administración Municipal que atienden trámites, servicios y PQRSD	Hojas de vida de trámites y servicios Solicitud de trámites y Servicios. PQRSD	H	Establecer y Orientar en los lineamientos necesarios para ingresar una solicitud en el "módulo para el ingreso y verificación de PQRSD". Revisar el cumplimiento de los requisitos que deben tener los usuarios y/o partes interesadas para acceder o activar los trámites y/o servicios.	Solicitudes, PQRSD, trámites, servicios atendidos y gestionados conforme a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional y Gobierno Local.	Usuarios y partes interesadas Proceso: Gestión de la Información. Proceso: Gestión de Trámites y Servicios
Proceso: Gestión de Trámites y Servicios Dependencias de la Administración Municipal que atienden trámites, servicios y PQRS	Solicitud de trámites y Servicios	H	Direccionar al usuario a la entidad correspondiente cuando aplique.	trámites y/o servicios direccionados	Usuarios y partes interesadas Proceso: Gestión de la Información.
Usuarios y partes interesadas	Solicitudes de asesoría, acompañamiento y atención al ciudadano	H	Atender y gestionar los tramites, servicios, PQRSD de los usuarios y partes interesadas	Solicitudes radicadas, atendidas y respondidas.	Usuarios y partes interesadas
Servidores	Respuesta a PQRSD	H	Remitir PQRSD.	Respuesta y remisiones	Usuarios y partes



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios
Públicos				PQRSD.	interesadas.
Entidades Gubernamentales	Normatividad legal aplicable.	H	Brindar un servicio eficiente, eficaz, cómodo y confiable en la atención de los usuarios y partes interesadas	Manual de atención al Ciudadano Política del servicio al ciudadano	Proceso: Gestión de Trámites y Servicios Servidores Públicos
Proceso: Evaluación de resultados y mejoramiento de la gestión. Proceso: Gestión de Trámites y Servicios.	Base de datos de la información de las PQRSD	H	Analizar la información de las PQRSD ingresadas en la Administración Municipal de Sabaneta, según la normatividad legal aplicable.	Informes sobre la gestión de las PQRSD, actuando según la normatividad legal aplicable. Informe de satisfacción de las PQRSD en la Administración Municipal.	Proceso: Gestión de Trámites y Servicios. Proceso: Evaluación de resultados y mejoramiento de la gestión. Organismos de control. Usuarios y partes interesadas.
Proceso: Evaluación de resultados y mejoramiento de la gestión. Proceso: Gestión de Trámites y Servicios.	Base de datos de la Información de las PQRSD	H	Realizar monitoreo de las PQRSD que ingresan a la Administración Municipal de Sabaneta.	Informes de Seguimientos de alertas a las PQRSD.	Proceso: Gestión de Trámites y Servicios. Proceso: Evaluación de resultados y mejoramiento de la gestión.
Usuarios y partes interesadas	Caracterización de usuarios Oficina de Atención al Ciudadano.	H	Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos por los diferentes canales de atención implementados por la Oficina de Atención al Ciudadano.	Informe de satisfacción de la Oficina de Atención al Ciudadano.	Usuarios y partes interesadas.
Proceso: Gestión de Trámites y	Normatividad legal aplicable.	H	Implementar herramientas que actúen conforme a los lineamientos establecidos	Herramientas en pro de la cultura del servicio al	Usuarios y partes interesadas.



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Servicios.</p> <p>Usuarios y partes interesadas.</p> <p>Entidades Gubernamentales.</p>		<p>por el Gobierno Nacional y Local.</p>	<p>ciudadano.</p>	<p>Proceso: Gestión de trámites y servicios.</p> <p>Proceso: Gestión de la Información.</p> <p>Organismos de control.</p>
<p>Proceso: Gestión de Trámites y Servicios</p> <p>Proceso: Evaluación de resultados y mejoramiento de la gestión</p> <p>Organismos de Control</p>	<p>Servicios asociados al proceso</p> <p>Resultados de la Gestión del Proceso</p> <p>Encuesta de satisfacción de los usuarios y partes interesadas</p> <p>Plan de trabajo anual de Control Interno.</p> <p>Auditorias</p> <p>Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)</p> <p>Matriz de Riesgos.</p> <p>Plan Integral de Atención al Ciudadano.</p> <p>Informe de alertas de seguimiento a las PQRSD.</p>	<p>v</p> <p>Evaluar la conformidad del proceso.</p> <p>Analizar las PQRSD del proceso.</p> <p>Aplicar y analizar la Encuesta de satisfacción de los usuarios y partes interesadas</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>Analizar la medición y evaluación del proceso.</p> <p>Analizar la gestion del riesgo.</p> <p>Analizar el cumplimiento de los indicadores.</p> <p>Realizar supervisión y vigilancia a los servicios contratados.</p>	<p>Informes de seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La prestación de servicios asociados al Proceso - Encuesta de percepción a los usuarios - PQRSD Tramitadas - Hallazgos de Auditorías Internas y Externas - Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes) - Acta e informes de supervisión y vigilancia a los contratos. - Plan Integral de Atención Ciudadano. - Seguimientos de alertas de PQRSD. - Actividades de formación. - Matriz de Riesgos - Indicadores de gestión - Plan de Mejoramiento 	<p>Proceso: Gestión de Trámites y Servicios</p> <p>Proceso: Evaluación de resultados y mejoramiento de la gestión</p> <p>Organismos de Control</p>



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
	Servicios contratados Mecanismos de evaluación del proceso.			
Proceso Gestión de Trámites y Servicios Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión	Necesidades de actualización de la información documentada aplicable al proceso Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora Identificación de nuevos Riesgos para el proceso Necesidades de actualización o fortalecimiento de los Indicadores de gestión	A Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas y de mejora). Actualizar el Mapa de Riesgos Actualizar o fortalecer de los Indicadores de gestión Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas	Información Documentada actualizada Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora Matriz de Riesgos actualizada Cierre de los hallazgos (acciones Correctivas, preventivas Eficaces)	Proceso Gestión de Trámites y Servicios Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión

4. PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver Indicadores [PA_SEG_DICIEMBRE_31ENE21.pdf \(sabaneta.gov.co\)](#)

5. GESTIÓN DEL RIESGOS.

RIESGO	ACCIONES	CONTROLES	FRECUENCIA DE REVISIÓN	ÁREA RESPONSABLE
Investigaciones disciplinarias por no contestar PQRS en	Seguimiento al proceso gestión de trámites - Atención al ciudadano,	Priorización a la contestación de los Derechos de petición	Mensual	Secretaría de Educación y Cultura



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

todos los procesos	envíos constantes a los responsables de los procesos recordando la importancia de la respuesta oportuna, evitando demoras por caídas en el sistema	próximos a vencerse.		
Pérdida de la información	Seguimiento de PQR por parte del administrador del sistema e informes de los funcionarios responsables	Se diligencian las planillas de control documental y se verifica el ingreso de documentos en el sistema	Mensual	Secretaría de Educación y Cultura
Demora en la respuesta a requerimientos recibidos	Registrar y archivar de manera inmediata la información suministrada por el solicitante del servicio, (Procedimiento para las Acciones Correctivas), (Procedimiento para el Control del Producto No Conforme)	Informes mensuales	Permanente	Secretaría de Educación y Cultura
Inexactitud	Realiza verificación telefónica de la información suministrada por los ciudadanos de forma permanente y diligenciar los formatos de registro	En atención al ciudadano, el administrador hace seguimiento continuo al sistema con el fin de que las respuestas se generen con calidad y a tiempo	Permanente	Secretaría de Educación y Cultura
Incumplimiento en las respuesta de las diferentes comunicaciones que llegan a la secretaria de familia	Control por parte del líder de gobierno en línea desde su recepción hasta su respuesta en el módulo PANAL	Seguimiento y control permanente a las respuestas de las PQRSD	Trimestral	Secretaría de Familia
Respuestas erróneas o	Revisión por parte del	Seguimiento y control	Trimestral	Secretaría de Familia



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

<p>enviadas o quien no corresponda</p>	<p>secretario y/o subdirectores antes de firmar las respuestas a las comunicaciones</p>	<p>permanente a las respuestas de las PQRSD</p>		
<p>Ineficiencia e inoportunidad en la Prestación del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Generar actividades de formación para los nuevos contratistas con el fin de implementar las herramientas idóneas para la atención efectiva de las solicitudes. - Realizar un balance sobre los perfiles que se requieren en la Oficina de Atención al Ciudadano, para así tener el personal competente en la atención de los tramites, servicios y PQRSD -Desarrollar de actividades de formación con los servidores públicos tema: Cultura de servicio al ciudadano. -Generar informes de las quejas, reclamos y denuncias a la Oficina de Control Interno, para que ellos 	<ul style="list-style-type: none"> - Turneros - Punto de atención en la oficina - Descentralización de servicios - Servicios virtuales 	<p>Trimestral</p>	<p>Secretaría General</p>



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

	<p>procedan a tomar acciones con la Oficina de Jurídica o control Interno disciplinario.</p> <p>-Garantizar y actualizar e implementar las nuevas herramientas que establece la ley, para dar cumplimiento en las disposiciones legales, en el tema de atención al ciudadano.</p>			
<p>Incumplimiento en la ejecución del Plan Integral de Atención al Ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar informes de cumplimiento anuales del Plan Integral de Atención al Ciudadano, con el fin de realizar vigencias futuras. - Realizar reuniones periódicas con las diferentes secretarías, con el fin de establecer compromisos por competencia y generar acciones correctivas, preventivas y de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento Plan Acción - Seguimiento Plan Integral de Atención al Ciudadano - Plan Anual de Gestión 	<p>Trimestral</p>	<p>Secretaría General</p>
<p>Inoportunidad en el monitoreo y seguimiento de las</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un seguimiento periódico a los formatos del Sistema de Gestión de 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe trimestral de Gestión de las PQRSD. - Análisis e informe de 	<p>Trimestral</p>	<p>Secretaría General</p>



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

PQRSD	<p>Calidad, con el fin de actualizar, modificar y/o crear formatos que estén en pro del sistema de gestión de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sensibilizar en la cultura del servicio - Realizar informe de seguimiento 	<p>satisfacción de PQRSD.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alertas dos veces por semana del estado de la solicitud. - Seguimiento mensual de las solicitudes vencidas <p>Informe bimestral de cumple no cumple</p>		
Reporte inexacto de las PQRSD	<ul style="list-style-type: none"> - Informes generados a la Oficina de Control interno, con los tiempos dispuestos por la ley de forma bimestral, manifestando si la información cumple o no cumple con los términos legales; la meta es superar el 90% de las solicitudes dentro de los términos dispuestos por la ley. - Medir de forma trimestral en el informe de gestión de las PQRSD, el número de solicitudes que no fueron gestionadas correctamente en la plataforma PANAL, con el nombre de cada funcionario responsable. - Realizar la gestión adecuada por parte de la Oficina de Archivo central, la asignación y notificación 	<ul style="list-style-type: none"> - Reclasificar de forma manual todas las solicitudes. - Cruce de información 	Trimestral	Secretaría General



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

	<p>correcta de las solicitudes que ingresan a la Administración Municipal de Sabaneta.</p> <p>-Verificar, actualizar y completar la información que se genera en la base de datos PQRSD, como responsable debe ser la Oficina que está a cargo de la Gestión Documental de la Administración Municipal de Sabaneta y Dirección de informática con el proveedor de la Plataforma PANAL.</p>			
<p>Cobros inadecuados en los trámites y servicios</p>	<p>- Informes generados a la Oficina de Control interno, con los tiempos dispuestos por la ley de forma bimestral, manifestando si la información cumple o no cumple con los términos legales; la meta es superar el 90% de las solicitudes dentro de los términos.</p> <p>- Seguimiento a las Quejas, reclamos y denuncias.</p> <p>- Realizar Campaña institucional enmarcada en el compromiso adquirido con la comunidad y con el</p>	<p>- Hoja de vida de trámites y servicios publicados en la página web</p> <p>- Ferias de atención al ciudadano</p> <p>- Carta de trato digno</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Secretaría General</p>



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

	Estado al ejercer una función Pública. (Código Disciplinario Único)			
Expedir trámites y servicios sin el cumplimiento de los requisitos.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar capacitación al funcionario - Evaluar el seguimiento del proceso y con relación a su objetivo 	asignación de personal idóneo para llevar a cabo los requisitos legales	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Demora en la atención de los trámites y servicios	Realizar seguimiento periódico.	Seguimiento de la Agenda	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Expedir tramites sin el cumplimiento de requisitos con el fin de obtener beneficios particulares	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de los actos administrativos, - supervisión de los funcionarios, - Incentivar la ética profesional mediante talleres. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión por parte del jefe de cada dependencia de los actos - administrativos antes de su firma. 	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Demora en las respuestas ocasionado por el COVID-19	Realizar seguimiento periódico.	Seguimiento de la Agenda	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Incumplimiento en la atención de trámites o servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la Agenda electrónica y Manual - Verificar la información del procedimiento a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a partir del formato - F-TS-07 Consentimiento Informado - F-TS-05 Autorización Ingreso a la Romera PQRSD 	Mensual	Secretaría de Medio Ambiente
Inoportunidad en la respuesta a los trámites y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la Agenda electrónica y Manual - Verificar la información del procedimiento a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Agenda Electrónica y manual - Seguimiento a partir del formato - F-TS-07 Consentimiento 	Mensual	Secretaría de Medio Ambiente



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

		<p>Informado</p> <ul style="list-style-type: none"> - F-TS-05 Autorización Ingreso a la Romera - PQRSD 		
<p>Respuesta inadecuada o incompleta a lo solicitado en el trámite o servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el diligenciamiento del formato. - Verificar la información del procedimiento o visita a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> - PQRSD - Archivo central (Oficio) 	<p>Mensual</p>	<p>Secretaría de Medio Ambiente</p>
<p>Solicitar cobros extras por la atención de un trámite o la prestación de un servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la información y revisión de datos de las mascotas para su cobro. - Seguimiento a las PQRSD - Verificación con Atención al Ciudadano - Verificación del Nivel del Sisben de Sabaneta 	<ul style="list-style-type: none"> - F-TS-07 Consentimiento Informado - Verificación del Nivel del Sisben de Sabaneta 	<p>Periódicamente</p>	<p>Secretaría de Medio Ambiente</p>
<p>Incumplimiento en la atención de los trámites y servicios solicitados</p>	<p>Realizar seguimiento periódico aleatorio a las respuestas de los tramites y prestación de servicios</p>	<p>Revisión de las respuestas a los tramite por parte del jefe de la dependencia, asignación de autorizaciones de permisos a través del software, cumplir con los protocolos de bioseguridad para evitar propagación Covid-19.</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Secretaría de Movilidad y Tránsito</p>
<p>Incumplimiento en la rendición de informes a los órganos de control</p>	<p>Establecer cronograma para la presentación o entrega de información a</p>	<p>Seguimiento y control al cumplimiento de los tiempos establecidos y a</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Secretaría de Movilidad y Tránsito</p>



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

	los órganos de control Verificar el envío y recepción de la información enviada, atendiendo los requerimientos al respecto	información antes de la entrega a los órganos de control		
Notificación indebida de las foto detecciones	Revisar y actualizar la forma y oportunidad de las notificaciones de las fotodetecciones, acorde a la normatividad vigente aplicable	Aplicación del procedimiento para Fotodetecciones	Trimestral	Secretaría de Movilidad y Tránsito
Inconsistencia en el reporte de ingresos al municipio por parte de la concesión	Realizar conciliaciones y requerimientos a la concesión en caso de detectarse inconsistencias en las transferencias realizadas por este concepto	Realización de auditorías internas a los ingresos por recaudo de la atención de los trámites y servicios por parte de la concesión	Trimestral	Secretaría de Movilidad y Tránsito
Gestionar trámites sin el cumplimiento de los requisitos legales.	Realizar Auditorías internas para verificar el cumplimiento de los requisitos en los tramites expedidos y servicios prestados	Verificación del cumplimiento de los requisitos estipulados en la hoja de vida de cada tramite y/o servicio antes de la expedición del trámite o prestación del servicio	Trimestral	Secretaría de Movilidad y Tránsito
Demora o suspensión en la prestación del servicio	Realizar seguimiento de las solicitudes a la mesa de ayuda, verificar que todos los equipos tengan red.	Se solicita la prestación del servicio a través de la mesa de ayuda informática	Trimestral	Secretaría de Movilidad y Tránsito
Incumplimiento de especificaciones técnicas y de plazos	- Verificar la ejecución de la rotura, dentro del plazo contractual.	- Procedimiento Rotura de Vías. - Hoja de vida del	Trimestral	Secretaría de Obras Públicas



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

previstos para ejecución de la rotura de vías.	<ul style="list-style-type: none"> - Exigir al contratista la socialización del proyecto, como requisito previo a su ejecución. - Revisar y actualizar el procedimiento conforme a las necesidades identificadas en su implementación. 	trámite. <ul style="list-style-type: none"> - Pólizas - Manuales y normas vigentes 		
Incumplimiento en la atención de trámites y servicios	Seguimiento a las PQRSD por parte de los subdirectores	Seguimiento semanal a las PQRSD desde la oficina de Atención al Ciudadano, y envío a todas las dependencias	Trimestral	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
Demora en la atención de trámites y servicios	Seguimiento a las PQRSD por parte de los subdirectores	Seguimiento semanal a las PQRSD desde la oficina de Atención al Ciudadano, y envío a todas las dependencias	Trimestral	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
Incumplimiento de la normatividad vigente aplicable al proceso	Incluir el control en el procedimiento y continuar con su aplicación	Revisión de asesor jurídico o subdirector, firma del Secretario; antes de entregar al usuario	Trimestral	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
Interrupción o suspensión en la gestión de los tramites y/o servicios	Incluir el control en el procedimiento y Mejorar la frecuencia de asignación	Asignación del trámite o servicio a través del sistema DELTA	Trimestral	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
Entregar un bien o un servicio sin el cumplimiento de los requisitos legales y/o reglamentarios	Incluir últimos pasos del proceso (Resolución) en el DELTA	Seguimiento a trámites y servicios a través del sistema DELTA	Trimestral	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
Otorgar un trámite sin	- Mejorar controles y	Seguimiento a trámites y	Trimestral	Secretaría de



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

el cumplimiento de los requisitos legales y/o reglamentarios	frecuencia de seguimiento en el sistema DELTA - Sensibilizar a los servidores públicos en principios y valores éticos (integridad)	servicios a través del sistema DELTA		Planeación y Desarrollo Territorial
Desactualización del trámite.	Revisar periódicamente los trámites de la Secretaría de salud, con el fin de identificar si hay cambios. Auditorias.	Verificar de forma periódica en la página web municipal la actualización permanente de los trámites y servicios de la secretaria de salud.	Semestre	Secretaría de Salud
Desconocimiento de los trámites de la Secretaría de salud.	Socializar periódicamente los trámites de la entidad a los empleados y contratistas.	- Realizar capacitaciones de inducción al personal para evitar errores en la información a la comunidad. - Realizar actualizaciones periódicas cada que cambien los requisitos de ley.	Semestre	Secretaría de Salud

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
P-TS-01	Procedimiento para la gestión de trámites y servicios
P-TS-02	Procedimiento para autorización de rotura de vías
P-TS-03	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
P-TS-08	Procedimiento para licencias urbanísticas
P-TS-09	Procedimiento para actuaciones urbanísticas relacionadas con la expedición de la licencia



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
P-TS-10	Procedimiento para la expedición de certificados de nomenclatura
P-TS-11	Procedimiento para el permiso de ocupación de inmuebles
P-TS-12	Procedimiento para la conservación del catastro
P-TS-13	Procedimiento para autorización para realizar eventos o espectáculos públicos
P-TS-18	Procedimiento para expedición de certificados, licencias y autorizaciones
P-TS-20	Procedimiento para la obtención o certificación de personería jurídica
P-TS-21	Procedimiento para la solicitud de renovación de funcionamiento venta estacionaria y/o ambulante
P-TSE-01	Procedimiento para el Sistema de atención al ciudadano SAC

7. RECURSOS:

TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	QUIEN LO SUMINISTRA
Físico	Oficina y equipos de oficina, Hardware, Software (Office y Aplicaciones Especializadas), Papelería.	Proceso: Gestión de los Recursos Físicos y Tecnológicos.
Humano	Secretarios (as) de Despacho y Responsables del Servicio o Trámite.	Proceso: Gestión del Talento Humano
Ambiente de Trabajo	Oficinas y espacios físicos con temperatura ambiente e iluminación adecuada.	Proceso: Gestión de los Recursos Físicos y Tecnológicos

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
Sin Datos	00	Se modificó el mapa de procesos diferenciando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo: Separando Recursos Físicos de los Recursos Humanos y uniendo Contratación y Supervisión y Vigilancia ya que esta última es una actividad de la contratación. También, se ajustó el Manual de Calidad a la razón de ser del SGC y se le dio enfoque de procesos en su presentación, utilizando un nuevo formato para la descripción de los procesos	01



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 08

Fecha: 21/10/2019

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
		de forma tal que permitiera comprender rápidamente los procesos del SGC.	
Sin Datos	01	Se realiza la desagregación en el mapa de procesos incluyendo la categoría de procesos de evaluación. Se ajustan las caracterizaciones de los procesos con la inclusión de las nuevas Secretarías al SGC y se ajusta la documentación de los nuevos procesos y se realiza la inclusión de la documentación nueva para los procesos misionales que ya existían.	02
Sin Datos	02	Se ajustan las caracterizaciones de los procesos acorde a los resultados de la auditoria interna de calidad.	03
Sin Datos	03	Actualización de los procesos, procedimientos y documentación del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a la normatividad vigente e introduciendo cambios que permitan el mejoramiento continuo de la gestión.	04
30/10/2017	04	Se ajusta conforme al proceso de transición de la NTC ISO 9001:2015.	05
13/07/2018	05	Se actualiza las caracterizaciones de los procesos de acuerdo a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, eliminando los requisitos de la NTC GP 1000, MECI 1000 y del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA.	06
14/02/2019	06	Se actualizan las actividades del proceso acorde a los cambios en la estructura de procesos Acta N° 1 Comité de Planeación y Gestión 14/02/2019	07
21/10/2019	07	Se cambia el líder del proceso, se actualiza la descripción de algunas actividades del ciclo PHVA, teniendo en cuenta el objetivo del proceso y los requisitos legales y los establecidos por Administración Municipal para crear una cultura de Servicio al Ciudadano.	08