



**Implementación de una estrategia de mejora para los procesos internos de la
secretaría de gobierno del municipio de Los Santos Santander.**

Modalidad: Práctica Social

María Paula Mantilla Mantilla

C.C. 1005290191

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías
Tecnología en Producción industrial
Bucaramanga (17-09-2023)**



**Implementación de una estrategia de mejora para los procesos internos de la
secretaría de gobierno del municipio de Los Santos Santander.**

Modalidad: Práctica social

María Paula Mantilla Mantilla

C.C. 1005290191

**Informe de práctica para optar al título de
Tecnólogo en Producción Industrial**

DIRECTOR

Anny Vanessa Zambrano Luna.

**Grupo de Investigación de Soluciones Operativas, Logísticas y Desarrollo
Organizacional – SOLYDO Col0217254**

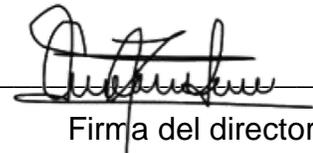
**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías
Tecnología en Producción industrial
Bucaramanga (17-09-2023)**

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de
Los requisitos exigidos por las
Unidades Tecnológicas de Santander
Para optar al título de Tecnólogo en Producción
Industrial Según acta del comité de
trabajo de grado número 137-02-42
del 17 de noviembre de 2023.
Evaluador: Fabián Amaya.



Firma del Evaluador



Firma del director

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mi familia quienes siempre han estado presentes a lo largo de todo mi proceso de formación brindando apoyo en todas mis metas y proyectos.

Especialmente a mi hermano quien fue un apoyo fundamental en este tiempo en el cual me brindaron sus conocimientos para lograr tener un excelente desempeño.

Y a mis padres quienes siempre me impulsaron iniciar mi tecnología para continuar con mi formación universitaria para contar con mayores oportunidades.

AGRADECIMIENTOS

Mi más grande agradecimiento a la institución educativa unidades tecnológicas de Santander la cual abrió sus puertas para lograr iniciar mi formación profesional.

En especial a cada uno de los profesores que hicieron parte de mi formación por compartir sus conocimientos, por su paciencia, su cariño y profesionalismo con el cual realizan su trabajo y contribuyen al fortalecimiento de nuestros conocimientos con el fin de formar grandes profesionales.

A mis padres gracias por ser los principales promotores de mis sueños, le doy gracias a Dios por tener unos padres que todos los días confían y creen en mí, gracias a mi padre Nelson Mantilla y a mi madre Ana Milena Mantilla porque siempre quieren lo mejor para mí, agradezco por cada consejo y por sus enseñanzas que me han orientaron en mi vida.

Quiero agradecerle a mi hermano por acompañarme en este camino, por apoyarme desde principio hasta fin por ser tan bueno.

También quiero dar gracias a las diferentes ayudas de las cuales fui beneficiaria y fueron un gran apoyo, como el programa de generación E quien financio mi estudio en un 100% pagando los semestres y al programa jóvenes en acción donde recibí incentivos económicos que ayudaron a cubrir algunos gastos.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	11
1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD	13
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	14
2.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA.....	15
2.3 OBJETIVOS.....	16
2.3.1 OBJETIVO GENERAL	16
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
2.4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	17
2.4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	17
3. MARCO REFERENCIAL	19
3.1 GOBIERNO	19
3.2 POLÍTICAS.....	19
3.3 LEY 1755 DE 2015	19
3.4 APOYO.....	19
3.5 MUNICIPIO.....	20
3.5 COMUNIDAD	20
4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA.....	21
5. RESULTADOS.....	30
6. CONCLUSIONES	32

7. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	34
ANEXOS	36

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura Organizacional de la Alcaldía Municipal de los Santos.....	18
Figura 2. Indicador del mes de Junio	27
Figura 3. Formato de Seguimiento	28
Figura 4. Tiempo de PQRS 1	28
Figura 5. Tiempo de PQRS 2	29
Figura 6. Reporte prioridad PQRS identificación	31
Figura 7. Formato de seguimiento PQRS.....	31

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Diagrama de procesos</i>	25

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A.....	36
Anexo B.....	37
Anexo C.....	38
Anexo D.....	39

INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al proyecto de modalidad practica social desarrollado para la alcaldía de los Santos Santander dentro de la secretaria de Gobierno tiene como propósito facilitar y orientar el desarrollo y supervisión de órdenes políticas diseñadas a fortalecer la gobernabilidad democrática local, promover y garantizar la buena convivencia, velar por los derechos civiles, la cultura, la seguridad ciudadana y pública.

En la alcaldía del municipio de Los Santos, la Secretaría de Gobierno juega un papel fundamental en la entidad, actualmente es la encargada de atender las necesidades de los santeros respecto a los distintos aspectos de su relación, como la integridad, la inseguridad de uno se ve afectada. Estos eventos produjeron recomendaciones de apoyo para soluciones más rápidas y efectivas a los diferentes requisitos de las PQR, haciendo que la comunidad se sienta apoyada y confiada en la administración.

Realizar funciones para brindar apoyo a la seguridad y convivencia ciudadana y demás organismos que integran la Secretaría de Gobierno, agilizar procesos e incrementar la productividad.

Para brindar un apoyo correcto es necesario conocer el funcionamiento de las distintas actividades internas de la secretaria de Gobierno a través de una capacitación introductoria.

- Certificación de residencia
- Establecimiento de comercio registro de verificación (LEY 232)
- Tramite de seguridad
- Expedición de permisos

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 1.0

- Gestión de riesgo
- Víctimas

Dentro del trabajo realizado se apoyó las funciones complementarias que se desarrolla dentro de la secretaria de gobierno con determinadas actividades para lograr el objetivo previsto, brindándoles el apoyo que necesitan internamente de la oficina. Implementando una estrategia de mejora para los procesos internos, a través de la propuesta de planificación estratégica con el fin de mejorar la efectividad y disminuir tiempos de respuesta y solución en la alcaldía municipal de los Santos, Santander.

Todo se realizó por medio de la comprensión del funcionamiento de los procesos que se desempeñan, se realizó un diagnóstico sobre las PQRS que se radican en la secretaria de gobierno con el fin de mejorarlas y tener una organización a la hora de recibirlas y darle dicha respuesta, se elaboró un formato de seguimiento hecho en Excel, para así facilitar el ágil proceso de cada paso y hacia que dependencia se dirige, si cumple o no con los requisitos de dicha petición.

También recomienda tener una comunicación efectiva para mantener informados a los ciudadanos acerca de las acciones tomadas con relación a sus solicitudes. Esto puede ser a través de notificaciones por vía telefónica o por e-mail para consultar el estado de la solicitud. La transparencia en la comunicación genera confianza y demuestra el compromiso de la alcaldía con los santeros.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

El asentamiento urbano de Los Santos está ligada a las rutas de caminos que fueron impuestas en la época prehispánica y luego en la republicana para comunicar a Santander con el centro o para que el centro se comunicara con Santander, sobre todo con la Provincia de Soto, con el sector que antiguamente se llamaba el cantón de Girón y que hoy es Bucaramanga, conocida como el camino de arrieros Los Santos – Jordán Sube – Socorro.

El Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Alcaldía Municipal de Los Santos es el instrumento técnico básico de la administración de personal que permite unificar los objetivos, las funciones generales y las funciones de las dependencias o áreas funcionales con cada uno de los empleos que conforman la planta de personal e igualmente permite el desarrollo de los siguientes objetivos institucionales, Servir de consulta y apoyo a los funcionarios para mejorar el desempeño de sus labores en el puesto de trabajo. Establecer de manera clara y formal la razón de ser de cada empleo determinando sus funciones, responsabilidades, conocimiento y experiencia de acuerdo con los niveles de jerarquía de los puestos de trabajo que conforman la entidad. Precisar los perfiles adecuados de cada área de acuerdo con sus necesidades para realizar una búsqueda y selección de personal idóneo. Generar sentido de pertenencia en los miembros de la Administración Municipal de Los Santos para obtener compromiso en la ejecución de las actividades de sus puestos de trabajo.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción de la problemática

En la Alcaldía municipal de los Santos Santander como en muchas alcaldías de Colombia se generan congestiones en cuanto los procedimientos internos en la oficina de gobierno, lo que implica que la población santera se afecte debido a la demora de sus solicitudes u obtención de servicio de parte de la secretaria por tal motivo es importante realizar un plan estratégico para que permita agilizar los procesos de mejora a la hora de atención hacia la comunidad santera con la fluidez en las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ya que cuenta con 12.772 habitantes.

El plan de mejora consiste en “hacer mejor las cosas”, garantizando que se evalúen los resultados en cada paso, desde el principio hasta el fin de cada procedimiento, hay que medir el tiempo de realización de las tareas previstas, es decir se debe valorar la eficiencia del proceso y su efectividad continua. Por lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el plan de mejora que se ajusta de mejor forma al sistema de atención a la comunidad santera que permita mejorar, agilizar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas o reclamos en la secretaria de gobierno del municipio de los Santos, Santander? Con el fin de resolver esta pregunta, se realizará un plan de acción que permita agilizar el sistema de atención al ciudadano garantizando una mejor experiencia, mejor el rendimiento y aumenta la productividad.

2.2 Justificación de la práctica

La práctica se desarrolla bajo un convenio interinstitucional a través de las unidades tecnológicas de Santander y La Alcaldía de los Santos.

Esto permite que el estudiante de último semestre pueda poner en práctica los conocimientos adquiridos. Lo cual es muy enriquecedor para los futuros graduados, de igual forma la entidad se ve beneficiada recibiendo un apoyo por parte de personal, para responder a las necesidades que requieren ser atendidas.

El objetivo de este trabajo es evaluar las actividades de la oficina de Gobierno del municipio los Santos Santander, reconociendo las fallas más importantes en las actividades que se llevaron a cabo para tener una mejora en los procedimientos internos en los que se intervinieron. Además, se aseguró que los ciudadanos que presentaron peticiones reciban una respuesta rápida y pronta solución satisfactoria, de la Secretaría de Gobierno.

El propósito es alcanzar las competencias fundamentales dentro de la oficina de Gobierno, como las Peticiones, Quejas, Reclamos y el sistema de atención al ciudadano (SAC). Se debe recibir inducciones y aprender por voluntad propia.

En la ejecución de las prácticas empresariales de la Secretaría de Gobierno, se llevaron a cabo procedimientos que permitieron solucionar la mayor parte de las peticiones, realizadas por los santeros en el menor tiempo posible, así optimizan la duración de respuesta. Identificando cada una de las funciones de la oficina de Gobierno, Generando ideas con las cuales se pueda tener una mejora en los procesos y una atención que se le brinda a cada persona. Identificando las responsabilidades de la Secretaría de Gobierno y ofreciendo propuestas para mejorar los procedimientos y la atención a los santeros.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Implementar una estrategia de mejora para los procedimientos internos de la secretaria de gobierno, a través de la propuesta de planificación estratégica con el fin de mejorar la efectividad y disminuir tiempos de respuesta y solución en la alcaldía municipal de los Santos, Santander.

2.3.2 Objetivos Específicos

Identificar y conocer los procedimientos que se desempeñan dentro de la secretaria de gobierno del municipio los santos para establecer la metodología de trabajo actual, mediante el seguimiento de sus métodos internos.

Apoyar las funciones de la secretaria de gobierno e identificar los procesos que presentan problemas en cuanto a represamiento y demora de entrega de los servicios a los ciudadanos, con el fin de agilizar las respuestas que se deben generar a las personas que hacen las peticiones, utilizando las herramientas ofimáticas disponibles en la alcaldía de los santos.

Crear un plan estratégico que permita mejorar la eficiencia en los procesos identificados con problemas en cuanto a efectividad y tiempo de ejecución y respuesta, por medio de una propuesta de planificación estratégica que permita el control y eficiencia del proceso.

2.4 Antecedentes de la Empresa

Reseña histórica El municipio de Los Santos Santander fue fundado en 1750. La fundación del pueblo fue tramitada por Vicente Rueda y Bartolomé Mantilla; en 1827 se estableció como Parroquia y determinado como municipio en 1887 por el gobernador de Santander en aquel tiempo, Alejandro Peña Solano. El municipio tuvo origen como lugar de tránsito y descanso para las personas que viajaban del interior del país a Bucaramanga, pues el casco urbano era paso obligatorio para llegar a la capital santandereana, cuyo trayecto era Socorro-Cepitá-Jordán-Los santos Piedecuesta, esto era así hasta el desarrollo de la actual vía que pasa por Aratoca-Pescadero Curos.

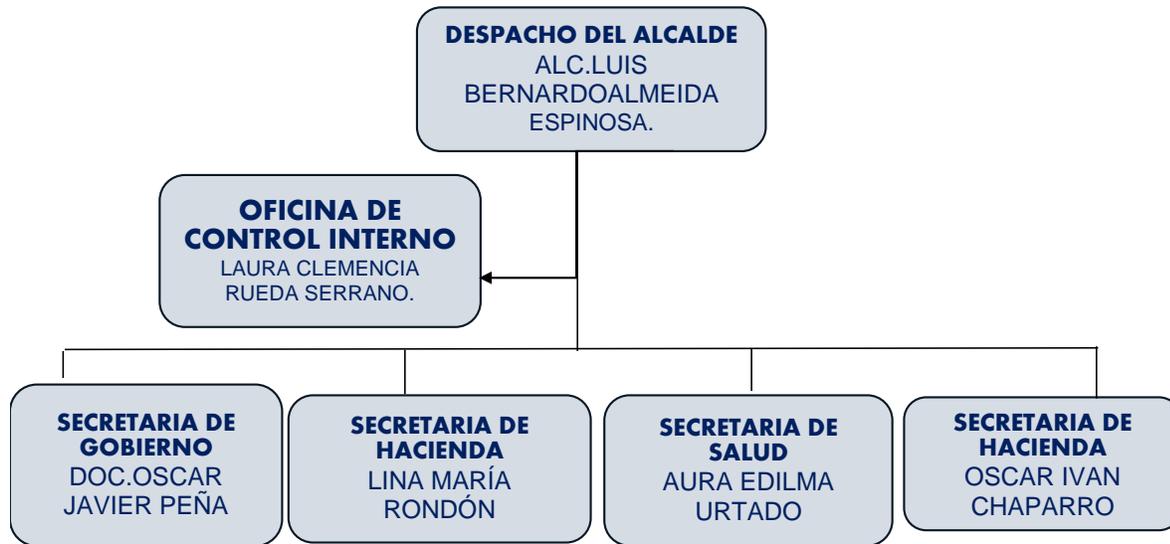
El Municipio de los Santos. Se encuentra localizado a 62 kilómetros de la ciudad de Bucaramanga, pertenece a la Provincia de Soto y se halla situado al Oriente del departamento de Santander, conformado por 15 veredas; La población de Los Santos es de 11.200 habitantes, de los cuales 1.112 viven en la zona urbana del pueblo, y los restantes 10.088 en zonas rurales aledañas. sin duda alguna la alcaldía inicia con el primer nombramiento público en 1887 quien fue Gregorio Bautista nombrado alcalde de este pueblo por la gobernación, el cual fue el fundador de la estructura de la alcaldía municipal de los Santos, donde su primer proyecto como gobernante fue pavimentar un viejo camino real, antes empedrado y que conservaba intacto la belleza colonial del pueblo.

2.4.1 Estructura Organizacional

La estructura organizacional que dispone la Alcaldía Municipal de los Santos está constituida por el despacho del alcalde quien es el cabeza principal acompañado de la oficina de control interno, y contando como apoyo a la secretaria de gobierno, secretaria de hacienda, secretaria de salud y secretaria de planeación para llevar a

cabo el correcto manejo de la entidad, como se puede observar en la figura 1
“Estructura Organizacional de la Alcaldía Municipal de los Santos

Figura 1. Estructura Organizacional de la Alcaldía Municipal de los Santos.



3. MARCO REFERENCIAL

3.1 Gobierno

El gobierno es la comunidad política, el objetivo principal es tanto dirigir, controlar y administrar las instituciones del Estado, como regular una sociedad política y ejercer autoridad. El tamaño del gobierno variará de acuerdo con el tamaño del Estado, y puede ser local, regional y nacional (Significados, s.f.).

3.2 Políticas

Las políticas públicas son acciones de gobierno para perseguir objetivos de interés público a partir de decisiones basadas en análisis y estudios establecidos que pueden usarse para resolver problemas públicos de manera racional, en las que los ciudadanos participan en la explicación de los problemas y las soluciones. (Wikipedia, 2023).

3.3 Ley 1755 de 2015

Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP, s.f.).

3.4 Apoyo

El apoyo social es un conjunto de recursos humanos y materiales que una persona o familia necesita para superar un problema particular (enfermedad, malas condiciones económicas, ruptura familiar, etc.). Las organizaciones de apoyo

comunitario pueden ser un tipo de organizaciones cooperativas que contribuyen a su éxito y rentabilidad. Por eso hablamos de redes sociales de apoyo (Rodríguez Puerta, 2021).

3.5 Municipio

Un municipio es una entidad territorial y poblacional, política y administrativamente organizada dentro de los límites de una sección de provincia en la que viven un conjunto de familias en relación de vecindad y con fines comunes (Wikipedia, s.f.).

3.5 Comunidad

Es un grupo de personas que cuentan con ciertos elementos comunes, como las costumbres, el idioma, valores, misiones, cosmovisión, edad, ubicación geográfica, estatus social o rol. En general, una población común se crea dentro de una comunidad a través de la distinción de otros grupos o comunidades, se comparte y construye entre los miembros y se socializa (Equipo editorial, Etecé, 2020).

4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

Para la ejecución de la practica el cual fua aprobado por las unidades tecnológicas de Santander en Bucaramanga se determinó que se deben asistir 600 horas para que la práctica sea válida, para iniciar debía tener el consentimiento de la secretaría de gobierno en el municipio los santos dirigida por el Doctor Oscar Javier Peña quien es el secretario de gobierno por parte la Uts el requisito fue que estuviese vigente el convenio con las 2 entidades. Con una jornada de 8 a.m. a 12 a.m. y de 2 p.m. a 6 de la tarde que suman 8 horas diarias para cumplir con lo acordado es necesario realizar las prácticas empresariales por un tiempo de 75 días aproximadamente en las instalaciones de la alcaldía municipal de los santos. En los primeros días dentro de la secretaria de gobierno uno de los funcionarios me realizo la inducción y me explico cada actividad y procedimiento que se realizan en la secretaria con los elementos más significativos que utilizan dentro de ella y así poderme brindar conocimiento. La alcaldía de los santos cuenta con un sistema de gestión administrativa que es donde llegan todas las peticiones, quejas y reclamos realizadas por la comunidad santera que va dirigida alguna de las dependencias ya sea Planeación, Salud, Hacienda o Gobierno, haciendo un proceso de clasificación para saber a dónde va dirigida generando un numero de PQR (Anexo A) y determine la clase de notificación. cuando llegan las peticiones a la oficina de gobierno se realiza la respectiva diligencia en la base de datos para llevar un control de cada uno de los documentos que llegan a la oficina del secretario de Gobierno quien es el que los revisa y toma la decisión de aprobar o no dicha petición a partir de que radica la solicitud se tiene un plazo máximo de 15 días según la ley para las repuestas de los santeros. La secretaria de gobierno no solo está estructurada por los funcionarios que se encuentran en las oficinas de la alcaldía, la comisaria de familia y la inspección de policía también hace parte de esta dependencia. La secretaria de gobierno es la que se encarga de unas funciones detalladas como lo son:

- Pérdida de documentos
- La conciliación familiar
- Crimen de libertad y la integridad sexual
- Lugares públicos
- Métodos de inspecciones
- Seguimiento de todos los documentos en regla del establecimiento (LEY 232)
- Fuerzas de seguridad
- Radicación de permisos
- Control del riesgo
- Víctimas del conflicto
- Violencia intrafamiliar

Distribuido de la siguiente manera: la inspección de policía es responsable de las denuncias sobre pérdida de documentos, espacios públicos, violaciones ambientales, procedimientos de inspección visual y denuncias policiales.

Comisararía de familia: Conciliación familiar, crimen contra la libertad e integridad sexual y violencia doméstica. Los registros de residencia, el seguimiento y verificación de las solicitudes de los establecimientos comerciales son gestionados directamente por la Secretaría de Gobierno. Prueba de residencia: Se trata de un documento redactado por un representante legal y luego enviado al secretario de Gobierno para su revisión y firma. Hoy en día, en la oficina de Gobierno para remitir un certificado de residencia es obligatorio aportar una serie de documentos:

- Recibo de servicio público.
- Escrito o carta a mano con firma la del presidente de la junta de acción comunal de la vereda donde vive.
- Fotocopia de la cédula, de la persona que está solicitando el certificado

- Recibir una estampilla cancelada en el banco por un valor de \$ 7 700 el cual entrega a la Secretaría de hacienda.

Estos documentos están destinados a registrar la residencia de los santeros en el municipio de los santos por un tiempo superior a 3 meses. Esos son los documentos que se requieren para expedir el certificado ese día, porque dicho documento se puede solicitar a las personas para otros trámites importantes como préstamo bancario, crédito hipotecario, como libertad condicional, compra de vivienda.

ANEXO B.

Los bancos son los que más exigen una certificación de residencia como condición para obtener un determinado tipo de crédito. Evaluar las condiciones para establecer un negocio: (Ley 232) en la oficina de Gobierno existe un listado de establecimientos de comercio que han sido denunciados por algún conflicto en el que se hayan presentado, pero las presentaciones más frecuentes son de bares y prostíbulos, con un gran número de denuncias comunitarias. Los pasos a seguir al momento de identificar una instalación con problemas mayores son verificar si la instalación cuenta con un certificado de derecho de uso de suelo de acuerdo al plan de uso de suelo (POT), condiciones y estándares sanitarios que deben ser respetados, cumplir con el pago de impuestos, su registro comercial debe estar actualizado, ya que si no cumple con alguna de estas condiciones, los funcionarios iniciarán una investigación, que puede ir desde multas hasta el cierre total. El trabajo de la oficina es de Seguridad y Convivencia Ciudadana que requieren la coordinación con la Policía, aprovechando su ubicación en una zona urbana, donde normalmente se realizan actividades de orden público con el apoyo de la policía para asegurar la prevención de delitos. En caso contrario, llegan a las PQR enviadas por entidades nacionales:

- Ministerio de justicia
- Presidencia
- Ministerio de defensa nacional

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 1.0

- Procuraduría
- Defensoría del pueblo

Expedición de permisos: Este es un servicio de la oficina de Gobierno encargado de otorgar licencias a organizaciones públicas y privadas para un fin específico, ya sea:

- Hacer eventos públicos
- Amplitud en el horario a la hora del cierre en el establecimiento
- Verbenas
- Perifoneo
- Rifas
- Actividades de zonas públicas
- Festejos en espacios comunales
- Comparsas

Lograr un mejor monitoreo de los espacios públicos y la tranquilidad de los santeros en común, tomando las decisiones significativas dentro del marco legal, previa autorización de la Secretaría de Gobierno. Al solicitar un permiso se asigna una tarifa que variará dependiendo de la actividad que se realice. Una vez cancelado el recibo se solicitará oficialmente un permiso, lo que puede demorar hasta cuatro días hábiles. El certificado sirve como respaldo legal para cualquier inquietud comunitaria y policial. La Secretaría pide en los contratos, Al expediente que se pretende presentar se deberán adjuntar una serie de documentos debidamente numerados. La lista inicial debe estar en la primera página porque es una guía para que la Secretaría sepa en qué página se encuentra el artículo que busca. Los elementos más importantes de la lista de verificación incluyen: (ANEXO C)

Tabla 1.

Diagrama de procesos

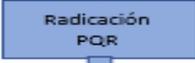
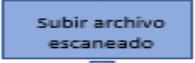
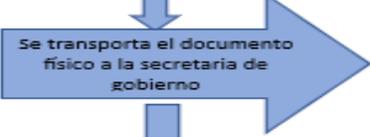
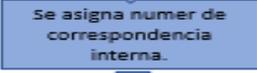
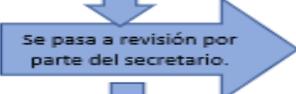
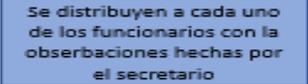
DIAGRAMA DE PROCESOS		
Diagrama	Descripción de la actividad	Responsable
	INICIO	
	Se radica una petición, queja o reclamo por parte de un ciudadano.	Ciudadano
	Al recibir el documento se procede a escanearlo y publicarlo en la plataforma SAC y posteriormente se le asigna un número de identificación	Secretarías correspondencia de la alcaldía
	Se transporta el documento físico a las instalaciones de la secretaria de gobiernos.	Mensajero
	Al recibir el documento se le asigna un número de la secretaria de gobierno	Asistente (practicante) secretaria de gobierno
	Se transporta el documento a la oficina del secretario de gobierno para revisión y asignación de funcionarios	Asistente (practicante) secretaria de gobierno
	Se distribuye el documento a cada uno de los funcionarios de la secretaría de gobierno	Asistente (practicante) secretaria de gobierno
	Se elabora un a respuestas a el PQR o de ser necesario de remite a otra entidad pública.	Funcionario de secretaria de gobierno

DIAGRAMA DE PROCESOS		
Diagrama	Descripción de la actividad	Responsable
<pre> graph TD A[Se procede a dar respuestas o remitir a otra dependencia] --> B[Se imprimen dos copias del documento] B --> C([Revisión y firma]) C --> D[Se envía la respuesta por correspondencia] D --> E[Se procede archivar copia del documento con la firma de recibido] E --> F([FIN]) </pre>	Se procede a imprimir la respuesta 2 veces.	Funcionario de secretaria de gobierno
	Revisión por parte del secretario de gobierno.	Secretario de gobierno
	Se envía respuesta por correspondencia al ciudadano que radico el documento.	Mensajero
	Se archiva 1 copia del documento luego de ser firmada por el ciudadano.	Asistente secretaria de gobierno
	FIN	FIN

Durante la pasantía, al inicio de esta, quedó claro que los PQR recibidos diariamente tenían un proceso de respuesta lento y visible de 4 a 10 días. Por medio de que la mayoría de los PQR llegan en físico y se van acumulando, haciendo así más demorado la repuesta de dicho oficio.

Figura 2. Indicador del mes de junio.

LLEGADA	2023PQR	15/04/2023	2023	Validación de residencia					
SALIDA		24/04/2023	2023	Respuesta Derecho de petición Radicado	Edgar Mauricio Vargas	S GOBIERNO		9 DIAS	
LLEGADA	2023PQR	28/04/2023	2023	Queja por distribución Estuperficientes					
SALIDA		05/05/2023	2023	Respuesta Oficio	Jorge correa Sarmiento	S GOBIERNO		7 DIAS	
LLEGADA	2023PQR	21/05/2023	2023	Solicitud de permiso					
SALIDA		26/06/2023	2023	Respuesta	Consuelo Pico de Rey	S GOBIERNO		5 DIAS	

En promedio en junio antes de que estudiaran el tiempo para responder al PQR era de 6 a 8 días, haciendo el proceso más largo, incluso dentro de los 15 días legales, cuando se corría el riesgo de no cumplir con el tiempo de respuesta o conflicto que llevaría un descontento de la población santera.

En cambio, en agosto, cuando ya estaban en marcha la práctica, hubo cambios positivos.

Registro y seguimiento: Implementando un sistema de registro y seguimiento de las PQR. Esto permitirá tener un control eficiente sobre las solicitudes recibidas y su estado de atención. Además, podrás identificar patrones recurrentes y áreas de mejora en la alcaldía.

Figura 3. Formato de Seguimiento

FORMATO PARA SEGUIMIENTO PQR											
Fecha de recepción	Fecha límite de entrega	Días faltantes para entrega	Tipo de petición, Queja, Reclamo	Radicación	Cargue de archivo	Recepción en la dependencia	Remisión a otra dependencia	Respuesta	Revisión y firma	Envío de respuesta	DIAS DE RT
25/06/2023	23/06/2023	Tiempo finalizado	Validación de Residencia	G1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3-DIAS
30/06/2023	15/07/2023	Tiempo finalizado	Radicación	G2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría planeación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4-DIAS
01/07/2023	16/07/2023	Tiempo finalizado	Solicitud de información	G3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2-DIAS
06/07/2023	21/07/2023	Tiempo finalizado	Quejas de convivencia	G4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2-DIAS
09/07/2023	24/07/2023	Tiempo finalizado	Derechos de Petición	G5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3-DIAS
10/07/2023	25/07/2023	Tiempo finalizado	Autorizaciones de eventos	G6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1-DIAS
10/07/2023	25/07/2023	Tiempo finalizado	Quejas Documental	G7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría Salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4-DIAS
11/07/2023	26/07/2023	Tiempo finalizado	Derechos de Petición	G8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3-DIAS
13/07/2023	28/07/2023	Tiempo finalizado	Solicitud de información	G9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1-DIAS
17/07/2023	01/08/2023	Tiempo finalizado	Notificaciones	G10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría Hacienda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2-DIAS
19/07/2023	03/08/2023	Tiempo finalizado	Derechos de Petición	G11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3-DIAS
26/07/2023	10/08/2023	Tiempo finalizado	Certificación	G12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3-DIAS
29/07/2023	13/08/2023	Tiempo finalizado	Solicitud de información	G9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1-DIAS
01/08/2023	16/08/2023	Tiempo finalizado	Validación de Residencia	G11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2-DIAS

En agosto hubo una clara mejora en la respuesta a los PQR con un promedio de 1 a 4 días cada uno, demostrando la mejora en el proceso de respuesta y creando una buena imagen entre las personas ante la Secretaría de gobierno, porque cuando los santeros llevan todos los documentos requeridos solo es verificar la información se sube al formato de seguimiento para saber en qué paso va el documento y hacia que dependencia va dirigido por último se firma dicha petición por el secretario de cada una de las dependencias.

TOTAL, DIAS REPSUESTA

X100

TIEMPO LIMITE PARA CONTESTAR UNA PETICIÓN

Figura 4. Tiempo de PQRS 1

ANTES							
	PQR	DIA ENTRADA	DIA SALIDA	TOTAL DIAS RESPUESTA	TIEMPO LIMITE PARA CONTESTAR UNA PETICIÓN		DEMORA
1	2023PQRG1	07/06/2023	10/06/2023	3	15	X100	20%
2	2023PQRG2	08/06/2023	14/06/2023	6	15		40%
3	2023PQRG3	02/06/2023	15/06/2023	14	15		93%
4	2023PQRG4	10/06/2023	18/06/2023	8	15		53%
5	2023PQRG5	11/06/2023	16/06/2023	5	15		33%

Para el mes de junio, Podemos ver que el proceso de respuesta PQR más eficiente se retrasó en un 20% porque solo tomó 3 días responder a los santeros. Por otro lado, el proceso tiene el mayor índice de demora con un 93%, lo cual es preocupante porque

el PQR puede ser urgente y el problema que presenta la persona en el documento no se puede resolver, además el PQR no se atenderá. Puede responder en los últimos días si ocurren eventos inesperados que causen problemas legales a la dependencia.

Figura 5. Tiempo de PQRS 2

DESPUES						
	PQR	DIA ENTRADA	DIA SALIDA	TOTAL DIAS RESPUESTA	TIEMPO LIMITE PARA CONTESTAR UNA PETICIÓN	DEMORA
1	2023PQRG1	02/08/2023	05/08/2023	3	15	20%
2	2023PQRG2	05/08/2023	07/08/2023	2	15	13%
3	2023PQRG3	04/08/2023	08/08/2023	4	15	27%
4	2023PQRG4	13/08/2023	13/08/2023	1	15	7%
5	2023PQRG5	09/08/2023	11/08/2023	2	15	13%

Durante agosto, cuando se realizaron las actividades, se pudo ver una mejora ya que se observó que en el proceso con mayor retraso fue de 27%, solo tomó 4 días generar la respuesta correspondiente, por lo que está bien para los tiempos definidos según la ley. Por otro lado, se determina que el proceso con menor tiempo solo duro un día, con una tasa de retraso del 7%, contribuyendo a crear una percepción positiva entre la gente sobre el trabajo de gestión implementado por la secretaria de gobierno.

5. RESULTADOS

Como parte del trabajo realizado, se establecen metas generales y se desarrolla a través de objetivos específicos para alcanzar las metas trazadas, brindando el apoyo necesario dentro de la Secretaría de Gobierno.

Dar más control sobre PQR: en el sistema de monitoreo los funcionarios deben proporcionar informes semanales donde muestran a todos y pueden ver la cantidad de PQR pendientes y los días requeridos para completarlos. El secretario de gobierno se encarga de revisar los informes lo que permite obtener un control de la productividad o ineficiencia del personal e identificar situaciones de retraso en la respuesta de los PQR. El procedimiento anteriormente mencionado ya se está implementando en la alcaldía de los santos dónde todos los viernes se emiten los informes para evitar retrasos en los trabajos correspondientes.

Realizar una recolección y cargue de datos para la (ley 232) obteniendo un acceso más eficiente y rápido a los archivos por lo tanto se creó un documento de Excel en el que cada proceso podía identificarse fácilmente por su nombre correspondiente y otros datos comerciales identificados en el estante del archivo. La base de datos creada incluye cada archivo y se utiliza de manera eficiente, lo que permite reducir el tiempo de búsqueda.

Crear un sistema de turnos para las personas: Para llevar a cabo una atención al cliente de manera más ordenada se puede implementar un sistema de turnos dentro de la alcaldía o es su defecto crear un sistema de citas para atención que se pueden pedir a través de la página o llamadas telefónicas granizando así una atención personalizada y más efectiva. Esta es una propuesta para ejecutar a futuro con el fin

de que el trámite se radique de una manera más organizada respetando los derechos de los ciudadanos.

Tener estantes para archivar documentos de manera ordenada de cada petición, Disponer un amplio espacio privado para clasificar cada documento entrante y saliente para mejorar el registro e identificar incidencias y quejas previas de los ciudadanos. Esta propuesta está ligada al ítem 1 donde en la base de datos sea una herramienta fácil y rápida de encontrar documentos físicos que se encuentran archivados en espacios específicos como se propone anteriormente.

Figura 6. Reporte prioridad PQRS identificación

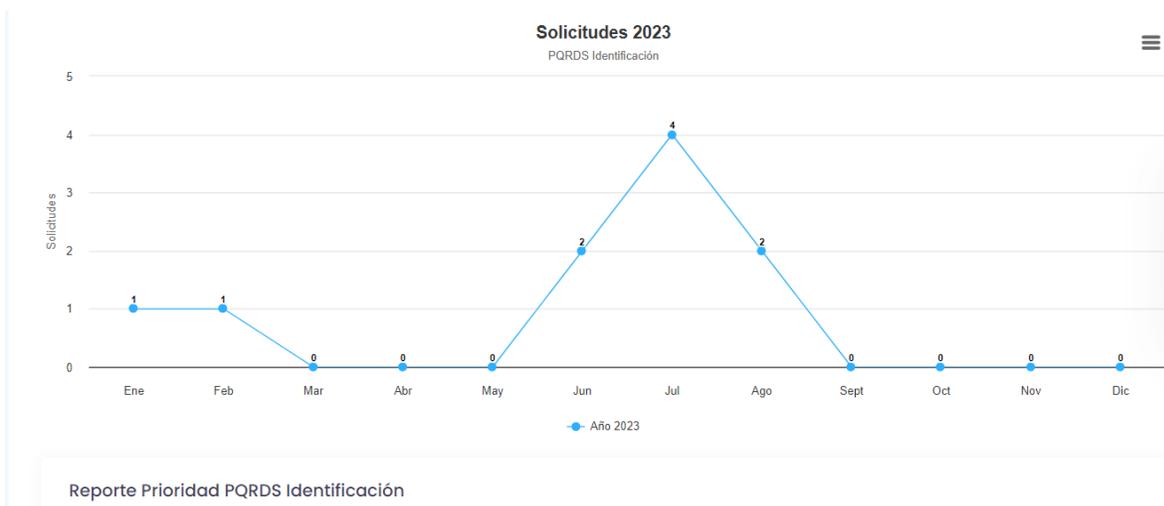


Figura 7. Formato de seguimiento PQRS

FORMATO PARA SEGUIMIENTO PQR										
Fecha de recepción	Fecha limite de entrega	Dias faltantes para entrega	Tipo de petición, Queja, Reclamo	Radicación	Cargue de archivo	Recepcion en la dependencia	Remisión a otra dependencia	Respuesta	Revisión y firma	Envío de respuesta
25/06/2023	23/06/2023	Tiempo finalizado	Validación de Recidencia	G1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaria Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
30/06/2023	15/07/2023	Tiempo finalizado	Radicación	G2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaria planeación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
01/07/2023	16/07/2023	Tiempo finalizado	Solicitud de información	G3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaria Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
06/07/2023	21/07/2023	Tiempo finalizado	Quejas de convivencia	G4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaria Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
09/07/2023	24/07/2023	Tiempo finalizado	Derechos de Petición	G5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaria Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10/07/2023	25/07/2023	Tiempo finalizado	Autorizaciones de eventos	G6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaria Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10/07/2023	25/07/2023	Tiempo finalizado	Quejas Documental	G7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaria Salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11/07/2023	26/07/2023	Tiempo finalizado	Derechos de Petición	G8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaria Gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Formato de seguimiento todos los secretarios tengan acceso para responder dicha PQR

6. CONCLUSIONES

Está claro que el proceso de respuesta de los funcionarios públicos a los ciudadanos es ineficaz y conduce a una pérdida de tiempo.

Establecer plazos definidos para la respuesta a las PQR. Es importante que los ciudadanos sepan cuánto tiempo se tardará en atender su solicitud y recibir una respuesta. Cumple con esos plazos y, si por alguna razón hay demoras, mantén informados a los ciudadanos sobre el estado de su solicitud.

Capacita a los empleados y funcionarios encargados de atender las PQR con el fin de mejorar la calidad y eficiencia de los servicios prestados por la alcaldía de los santos. Esto implica dotarlos de herramientas de comunicación eficaces, así como entrenarlos en habilidades de atención al cliente y resolución de problemas.

Mantén informados a los ciudadanos acerca de las acciones tomadas en relación con sus solicitudes. Esto puede ser a través de notificaciones por notificaciones vía telefónica, e-mail o habilitar en la página de la alcaldía un lugar para consultar el estado de la solicitud. La transparencia en la comunicación genera confianza y demuestra el compromiso de la alcaldía con sus ciudadanos.

Realiza periódicamente evaluaciones y análisis de las PQR recibidas. Esto te permitirá identificar áreas de mejora, detectar tendencias y tomar medidas preventivas o correctivas según sea necesario.

Implementa mecanismos los cuales permitan interactuar con el cliente y tener información de su punto de vista en cuanto al servicio prestado para así trabajar en las no conformidades que estos expresen y hacer los debidos cambios para mejorar.

7. RECOMENDACIONES

Se Recomendó con el fin de mejorar el desarrollo interno de la secretaria de gobierno. Utilice software que realice las mismas funciones de cargue de información a una red compartida donde se tenga acceso desde todos los computadores conectados y un sistema de backup de respaldo en caso de fallas no perder la información.

Utilizar un sistema que permita conectar el proceso de los PQR a los correos electrónicos de los funcionarios que deben responder dicha queja con el fin de que llegue una notificación donde le indique que es la persona encargada para responder o en su defecto redireccionarlo a la persona indicada.

Realizar capacitaciones de servicio al cliente o relacionadas que permitan obtener respuestas favorables y clientes a gusto con el servicio.

Ubicar un lugar específico para el almacenamiento de archivos de forma ordenada con una base de datos digital que permita hallar la ubicación exacta en cada documento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Berna Zipa, M. M. (2015). *Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTI%D3N%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA,%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCI%D3N%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1>
- Cueva Guzman, J. W. (2021). *Plan de mejora basado en gestion por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S. A*. Guayaquil: Universidad Politecnica Salesiana de Ecuador .
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf>
- Equipo editorial, Etecé. (2020). *Comunidad*. <https://concepto.de/comunidad/>
- Fernández Torres, A. (2013). *Proceso de mejoramiento continuo* .
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/mejoramiento2004-2.pdf>
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP. (s.f.). *Marco Normativo PQRS*. <https://www.foncep.gov.co/marco-normativo-pqrs>
- Marín García, A. (2021). *Política*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/politica.html>
- Rerdanoski, M. E. (2011). *Mejoramiento continuo de procesos internos en empresa familiar: RERDA S.A.* [Trabajo de Investigación] Universidad Nacional de Cuyo.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4823/rerdanoski-empresafamilarrerda.pdf
- Resolución 048. (2017). *Por la cual se adopta el manual o instructivo de peticiones, quejas y reclamos*. [https://lossantos-santander.gov.co/Transparencia/PublicacionesDelMunicipio/MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCI%C3%93N AL CIUDADANO.pdf](https://lossantos-santander.gov.co/Transparencia/PublicacionesDelMunicipio/MANUAL_DE_PETICIONES,_QUEJAS,_RECLAMOS_Y_ATENCI%C3%93N_AL_CIUDADANO.pdf)

- Rodriguez Puerta, A. (2021). *Apoyo social*. <https://www.lifeder.com/apoyo-social/Significados>. (s.f.). *Gobierno*.
<https://www.significados.com/gobierno/#:~:text=El%20concepto%20principal%20de%20gobierno%20es%20la%20autoridad,Estado%2C%20y%20puede%20ser%20local%2C%20regional%20y%20nacional>.
- Skillnet. (2021). *¿Cómo mejorar el proceso de PQRSD en una empresa?*
<https://skillnet.co/como-mejorar-el-proceso-de-pqrsd-en-una-empresa/>
- Wikidat. (s.f.). *Los Santos (Santander)*. <https://es.wikidat.com/info/los-santos-santander>
- Wikipedia. (2023). *Los Santos (Santander)*.
[https://es.wikipedia.org/wiki/Los_Santos_\(Santander\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Los_Santos_(Santander))
- Wikipedia. (2023). *Políticas públicas*.
https://es.wikipedia.org/wiki/Pol%C3%ADticas_p%C3%BAblicas
- Wikipedia. (s.f.). *Municipios de Colombia*.
https://es.wikipedia.org/wiki/Municipios_de_Colombia

ANEXOS

Anexo A

(solicitudes de PQRS)

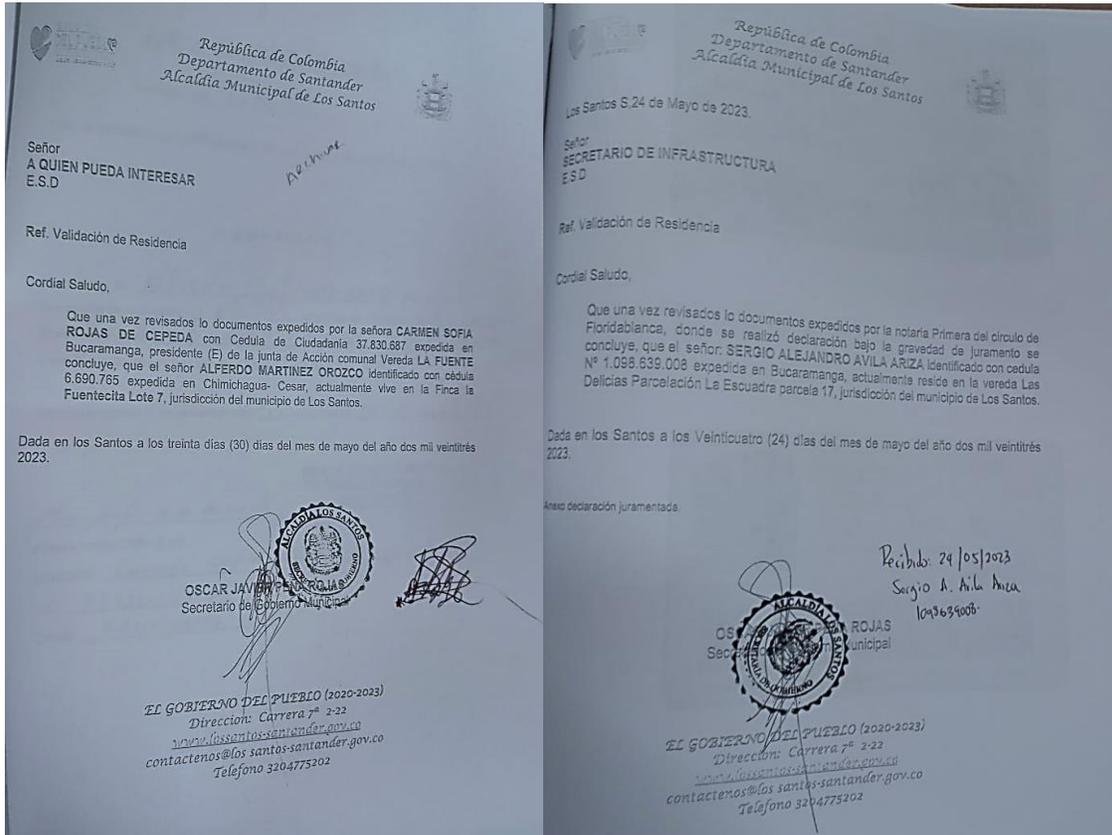
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
	Ticket	ticketin	Secretaria	AsuntoInteres	DiasVen	ClasificaciónSol	MedioR	Tipo_Solicitante	FechaRegistro	Ciudadano	direccion	Telefono	Email	Estado	FechaFinali
1	202308159F82655		Secretaría de Gobierno	Petición	15	Consulta de infor	Correo elec	Persona natural	15/08/2023 07:31	WINSTON EFREN VARGAS	CRA. 33A N 057 31149	WINSTON.V	Sin Iniciar		
2	202308103B37128		Secretaría de Hacienda	Consulta	30	Solicitud de docur	Correo elec	Persona natural	10/08/2023 11:14	IVAN JAVIER SOLEDAD PIN	calle 104 n 7 3165772	MARISOLPI	Sin Iniciar		
3	20230701016EC85A		Secretaría de Planeación	Consulta	30	Consulta de infor	Correo elec	Persona natural	10/07/2023 09:04	Carolina sierrAvalero	c/ll 42 29 9i+57 30056i	caritosisva	Sin Iniciar		
4	20230707682A29C		Secretaría de Gobierno	Petición	15	Solicitud de docur	Correo elec	Persona natural	07/07/2023 14:25	WINSTON EFREN VARGAS	CRA. 33A N 057 31149	WINSTON.V	Aprobado	01/08/2023	
5	20230707EEE4806		Secretaría de Gobierno	Petición	15	De interés general	Correo elec	Persona jurídica	07/07/2023 11:30	Eliana Lizeth Ortega	Kilómetro 3	1021303i	puertoasis	Aprobado	02/08/2023
6	20230705D357330		Secretaría de Gobierno	Petición	15	Solicitud de docur	Correo elec	Persona natural	05/07/2023 15:54	WINSTON EFREN VARGAS	CRA. 33A N 057 31149	WINSTON.V	Aprobado	01/08/2023	
7	2023062068A4A65		Secretaría de Planeación	Solicitud documentos	10	Particular	Correo elec	Persona natural	20/06/2023 07:16	JOSE AGUSTIN RODRIGUE	CALLE 34 # 57 300894	DEPENDEN	Aprobado	02/08/2023	
8	202306056453108		Secretaría de Planeación	Solicitud documentos	10	Particular	Correo elec	Persona jurídica	05/06/2023 15:43	MONICA ALEXANDRA MUJ	CARRERA 2:57 316882	monimujic	Aprobado	07/06/2023	
9	20230216C6BB8C8		Secretaría de Hacienda	Petición	15	Particular	Correo elec	Persona natural	16/02/2023 12:27	MARLENE LOZANO PRIETI	cra 16 # 35 57 316313	armandola	Aprobado	08/03/2023	
10	20230118EA1B90A		Secretaría de Hacienda	Solicitud documentos	10	Solicitud de docur	Correo elec	Persona natural	18/01/2023 12:58	fabio arciniegas gonzale	cra 28 # 34 57 316866	fabio7ag	Aprobado	18/01/2023	
11	202212280B21E1E		Secretaría de Gobierno	Petición	15	Consulta de infor	Correo elec	Persona jurídica	28/12/2022 11:14	LIDA PAOLA JAIMES SALCE	Carrera 33	92090246i	lida.jaimes	Aprobado	05/01/2023
12	20221122618D47A		Secretaría de Hacienda	Petición	15	Particular	Correo elec	Persona natural	22/11/2022 15:10	JHONNIER CASTAÑO	CALLE 28 3: +57 31765	CONTABILII	En Proceso	07/12/2023	
13	202211225461C75		Secretaría de Hacienda	Petición	15	De interés general	Correo elec	Persona natural	22/11/2022 08:28	JHONNIER CASTAÑO	CALLE 28 3: +57 31765	CONTABILII	En Proceso	07/12/2023	
14	202211142211F96		Secretaría de Planeación	Petición	15	Solicitud de docur	Correo elec	Persona natural	14/11/2022 20:46	JORGE LUIS FLOREZ TARAZ	CALLE 458 / 57 301661	JORGE.FLOI	En Proceso	29/11/2023	
15	202211113CDB660		Secretaría de Hacienda	Queja	15	De interés general	Correo elec	Persona natural	11/11/2022 12:38	Jorge Garcia Gonzalez		32057767i	jhoghar1	Aprobado	16/11/2023
16	202211103AC52B2		Secretaría de Hacienda	Consulta	30	De interés general	Correo elec	Persona natural	10/11/2022 08:16	marcy godoy	calle 63a n 57 315439	marcyjulia	Aprobado	06/12/2023	
17	20221104567380E		Secretaría de Hacienda	Petición	15	Particular	Correo elec	Persona natural	04/11/2022 09:41	ELSA PLATA MURCIA	carrera 38:57 300265	pedroyelsa	Aprobado	04/11/2023	
18	20221007E5E8D09		Secretaría de Gobierno	Solicitud de informaci	10	Consulta de infor	Correo elec	Persona natural	07/10/2022 18:59	yuleimy ojeda andrea ori	c/ll 64 A ma +57 31755i	yuleimyo	Aprobado	31/10/2023	
19	20221007C3D0321		Secretaría de Planeación	Solicitud de informaci	10	Solicitud de docur	Correo elec	Persona natural	07/10/2022 11:56	EDGAR EDUARDO CONTRE	avenida 4e 57 315397	edcon@gm	En Proceso	10/10/2023	
20	20221006DF65EB8		Secretaría de Gobierno	Denuncia	15	De interés general	Correo elec	Persona natural	06/10/2022 09:55	Daisy Milena gomez Ctal	calle 49 bb 31155664i	santisimoy	Aprobado	06/10/2023	

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 1.0

Anexo B
(Validación de residencia)



ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Anexo C

(Hoja de Ruta de los Contratos)

	MUNICIPIO DE LOS SANTOS	MECI 1000:2005
	HOJA DE RUTA	2013
	CONTRATACION	Página 1 de 1

ORD		SI	NO	NO APLICA
1	Certificado del Banco de Proyectos	X		
2	Certificado de Disponibilidad Presupuestal	X		
3	Estudio de conveniencia y oportunidad	X		
4	Estudios Previos	X		
5	Certificado de la planta de personal	X		
6	Piegos			
7	Resolución Justificación contratación Directa			
8	Acto administrativo apertura del proceso			
9	Convocatoria a proponentes a presentar propuestas	X		
10	Acta entrega y de cierre de propuestas			
11	Acta evaluación de propuestas	X		
12	Oficios del proponente de presentación de propuesta	X		
13	Formato Único de Hoja de Vida	X		
14	Fotocopia de la cedula de ciudadanía	X		
15	Certificado de la cámara de comercio			
16	Fotocopia del RUT	X		
17	Fotocopia del RUT Representante legal			
18	Antecedente Disciplinarios	X		
19	Antecedentes Fiscales	X		
20	Antecedentes Judiciales	X		
21	Certificados laborales	X		
22	Hoja de Vida Función Publica	X		
23	Declaración de bienes y rentas			
24	Declaración de no estar incurso en inhabilidades e incompatibilidades	X		
25	Salud	X		
26	Pensión	X		
27	ARP			
28	Cedula	X		
29	Libreta militar	X		
30	Tarjeta profesional			
31	Certificado de idoneidad y de adjudicación del contrato	X		
32	Oficio de comunicación de adjudicación al proponente			
33	Contrato debidamente diligenciado	X		
34	Acto administrativo designación de supervisión	X		
35	Constancia de fijación y des fijación del extracto del contrato			
36	Registro Presupuestal	X		
37	Garantías			
38	Póliza de buen manejo			
39	Póliza de cumplimiento			
40	Póliza de responsabilidad civil			
41	Otras (especificar)			
42	Acta de aprobación de garantías			
43	Acta de iniciación	X		
44	Constancia de pago seguridad social	X		
45	Informes del contratista	X		
46	Informes de supervisión	X		
47	Actas de recibido parciales	X		
48	Acta de terminación y recibo final	X		
49	Comprobante de egresos o pagos	X		
50	Acta de liquidación	X		

**Anexo D
(Evidencia)**

