

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTION DE LOS PROCESOS  
TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA SECRTEARIA DE PLANEACIÓN DE LA  
ALCALDIA DE PAMPLONA**

**Autor**

**LILI HABLEIDY ORTIZ RIAÑO**  
**1094242391**

**Director**

**MAURICIO CONTRERAS**  
**Msc. Ingeniería Industrial**

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL  
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
PAMPLONA, noviembre 25 de 2019**

## Índice de contenido

RESUMEN DEL PROYECTO.....	6
Palabras claves:.....	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	8
Formulación del Problema .....	9
ILUSTRACION DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	10
OBJETIVOS .....	10
Objetivo General: .....	10
Objetivos Específicos .....	10
METODOLOGÍA .....	11
Etapa 1: Diagnóstico de la información .....	11
Etapa 2: Caracterización y documentación de gestión de procesos, trámites y servicios de la Secretaria de Planeación .....	11
Etapa 3: Propuesta de mejora a la gestión de procesos, trámites y servicios de la Secretaria de Planeación.....	12
RESULTADOS .....	12
ETAPA1: DIAGNÓSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	12
Identificar los procesos existentes de la Secretaria de Planeación .....	12
APLICACIÓN DE ENCUESTA.....	13
Tabulación y análisis de la encuesta.....	15
MATRIZ DOFA.....	23
ETAPA 2: CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS...	24
Elaboración de Indicadores .....	25
DOCUMENTACIÓN DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS.....	26
CARACTERIZACION .....	35

ETAPA 3: PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN DE PROCESOS, TRÁMITES	
Y SERVICIOS DE LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN .....	44
PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO.....	44
CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS DE LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN .....	45
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES.....	53
Bibliografía .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ANEXOS .....	56

## Índice de tablas

TABLA 1: Identificación de la Gestión de Procesos de la Alcaldía de Pamplona -----	10
TABLA 2: Formato de encuesta -----	11
TABLA 3: Formulación de encuesta -----	12
TABLA 4: Formato Matriz DOFA -----	20
TABLA 5: Formato de indicadores -----	21
TABLA 6: Formato de Gestión de los Procesos Trámites y Servicios de la Secretaria de Planeación -----	22
TABLA 7: Formato de Caracterización de Gestión del Procesos de Licencias Urbanísticas -----	31
TABLA 8: Formato de Caracterización de Gestión del Procesos de Concepto de Suelos -----	33
TABLA 9: Formato de Caracterización de Gestión del Procesos de Aprobación de los planos de propiedad horizontal -----	35
TABLA 10: Formato de Caracterización de Gestión del Procesos de Modificación de planos urbanísticos -----	37
TABLA 11: Formulación de propuestas de mejoramiento -----	40

## Índice de ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1: Diagrama de Ishikawa -----	8
---	---

## **RESUMEN DEL PROYECTO**

Se considera en la actualidad que el Sistema Único de Información de Trámites es necesaria para las entidades públicas y privadas que realizan funciones administrativas y posibilita la implementación de la racionalización de trámites este ayuda a facilitar el acceso a la información y a contribuir el mejoramiento del funcionamiento interno de las entidades incrementando la eficacia y la eficiencia de los mismos al igual ayuda a confortar el principio de la transparencia y prevenir la corrupción. (DAFP, 2010)

También la revolución tecnológica ha permitido sistematizar algunos trámites de esta manera para que las entidades que prestan estos servicios a la ciudadanía sea de gran ayuda y de gran beneficio como en reducir tiempo en acercarse a la entidad y también ayuda a las entidades a reducir recursos en los que se pueden generar gastos como papelería entre otros. (F.P, 2017)

Con lo dicho anteriormente este proyecto tiene como propósito de llevar a cabo una propuesta de mejoramiento en los procesos de gestión trámites y servicios en la Secretaria de Planeación de la Alcaldía de Pamplona, con el fin de optimizar los procesos de la organización y manejo de la elaboración de los trámites que realizan los usuarios a diario.

Inicialmente se efectuará un diagnóstico del manejo actual de los procesos de trámites de la Secretaria de Planeación en los cuales se identificarán los procesos existentes, después se formularán unas propuestas de mejoramiento con el fin de contribuir la agilización y el buen manejo de los trámites y servicios también se realizará la caracterización de los procesos de gestión que nos permite darle un objetivo y un alcance con el fin de darle cumplimiento y éxito a los tramites.

Por último, se llevará a cabo la realización de las propuestas de mejoramiento y capacitación a los funcionarios en las cuales permiten establecer mejoras en la gestión de los procesos que es una de las partes más fundamentales en la realización de trámites y servicios de la Secretaria de Planeación para así lograr un proyecto con éxito, y dando un nivel de evaluación y cumplimiento para la gestión de los procesos de la Secretaria de Planeación.

**Palabras claves:**

Sistema Único de Información de Tramites SUIT, Racionalización de trámites, Trámites y servicios, ciudadanía y usuarios, metodología

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Como parte de los trámites y servicios que se brinda por medio de la solicitud del usuario y como parte del cumplimiento que se debe dar a lo establecido por el Gobierno Nacional donde cada entidad a nivel Nacional, Departamental y Municipal es mejorar la atención al ciudadano. Ya que al momento de organizar equipos que les permiten a los funcionarios prestar los servicios de la mejor manera para satisfacer las necesidades de los usuarios y hacer de una gestión eficaz, eficiente y efectiva. (Crece, 2016)

Actualmente otras entidades a nivel Nacional, Departamental y Regional se pueden observar que los trámites realizados en esta dependencia ya se realizan a través de plataformas tecnológicas que facilitan al usuario tanto como a la dependencia en la agilidad de los trámites y servicios solicitados. Ya que unos trámites se hacen virtualmente y se ahorran los usuarios el tiempo en que gastan en estar haciendo estos trámites presencialmente.

La Alcaldía de Pamplona específicamente en la Secretaría de Planeación se identifican algunos problemas los cuales no garantizan una respuesta efectiva a las solicitudes presentadas, entre estos identificamos la falta de personal capacitado para la respuesta eficiente y rápida de los trámites que se solicitan a diario en esta dependencia, se observa la carencia de una plataforma la cual permita recepcionar la documentación solicitada en cada uno de los trámites la cual permita dar respuesta eficiente al usuario y la agilidad de los trámites solicitados, por tal motivo se presentan demoras en las respuestas a las solicitudes de los usuarios, acumulación de solicitudes y desorganización de documentos en la entrega de los servicios solicitados.

En vista de que la realización de los servicios de trámites en la la Secretaría de Planeación es de bajo rendimiento debido a la falta de capacitación al personal en el manejo de la gestión de



los procesos que se realizan de manera desorganizada, ya que estos factores influyen en la demora de los tramites, ya que se puede hacer la utilización de una plataforma virtual en la cual agilice los trámites y sea de beneficio a los usuarios y al igual a los funcionarios de la respectiva dependencia y al igual se observa la falta de compromiso y control de la administración.

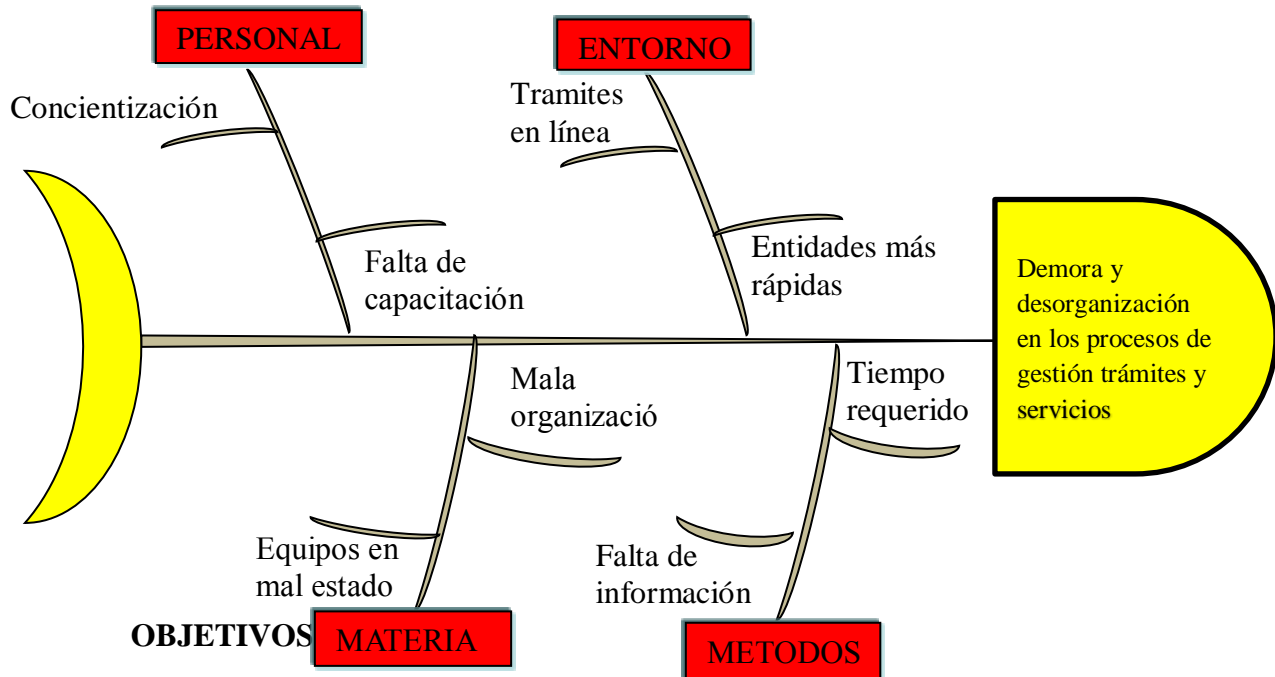
Ante estas circunstancias se ve la necesidad de presentar una propuesta de mejoramiento de la gestión de procesos, trámites y servicios de la secretaria de planeación, para que le permita un manejo eficiente de los mismos y satisfacción a los usuarios en cada uno de los trámites y servicios requeridos.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo mejorar los procesos de gestión trámites y servicios en la secretaria de planeación de la Alcaldía de Pamplona?

## ILUSTRACION DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

(kaoru, 1943)



### Objetivo General:

Presentar una propuesta de mejoramiento de la gestión de procesos, trámites y servicios de la secretaria de planeación, para que le permita un manejo eficiente de los mismos y satisfacción a los usuarios

### Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la gestión de los procesos, trámites y servicios en la Secretaria de Planeación
- Caracterizar y documentar la gestión de los procesos, trámites y servicios requeridos por la secretaria de planeación

- Proponer opciones de mejora a la gestión de los procesos, trámites y servicios de la Secretaria de Planeación

## **METODOLOGÍA**

### **Etapa 1: Diagnóstico de la información**

- Identificar los procesos existentes de la Secretaria de Planeación
- Aplicación de encuesta
- Elaboracion de una matriz DOFA

### **Etapa 2: Caracterización y documentación de gestión de procesos, trámites y servicios de la Secretaria de Planeación**

- Elaboración de indicadores
- Documentación de la gestión de los procesos de la Secretaria de Planeación
- Caracterización delimitada de la gestión de los procesos de la Secretaria de Planeación

### **Etapas 3: Propuesta de mejora a la gestión de procesos, trámites y servicios de la Secretaria de Planeación**

- Propuesta de mejoramiento
- Capacitación a los funcionarios de la Secretaria de Planeación

## **RESULTADOS**

### **ETAPA1: DIAGNÓSTICO DE LA INFORMACIÓN**

#### **Identificar los procesos existentes de la Secretaria de Planeación**

Para identificar los procesos se hizo un análisis de todos los procesos realizados en la dependencia de la Secretaria de planeación, en donde se le pregunto a un funcionario de esta dependencia donde me asigno la información correspondiente de cada uno de los procesos en los cuales da una totalidad de doce 12 procesos existentes, en donde se van a mencionar a continuación en la tabla 1

#### **Tabla 1. Gestión de los procesos de la Secretaria de Planeación**

1. Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y
2. enajenación de inmuebles destinados a vivienda
3. Aprobación de los planos de propiedad horizontal
4. Legalización Urbanística de asentamientos humanos
5. Concepto de uso de suelos
6. Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio
7. Registro de la publicidad exterior visual
8. Concepto de norma urbanística
9. Licencia Urbanística
10. Registro de actividades relacionados con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda
11. Licencia de intervención del espacio público
12. Modificación del plano urbanístico

## **APLICACIÓN DE ENCUESTA**

Se realizó la encuesta con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los usuarios que se acercan a la Secretaría de Planeación a solicitar los servicios que presta esta dependencia, esta encuesta también se hizo bajo los criterios de evaluación de cada uno de los trámites realizados, al igual se tuvo en cuenta la razón de 50 personas a las cuales se le aplicó la encuesta, estas personas fueron escogidas al azar mientras los usuarios llegaban a solicitar el servicio y a solicitar información de su interés, el tipo de encuesta realizada a los usuarios que llegaban a solicitar el servicio es de única respuesta ya que a veces llegaban usuarios con poco tiempo disponible, ya que en las cuales se planteó de la siguiente forma tabla 2.

**Tabla 2. Formulación de encuesta**

Información Básica
--------------------

Nombre del encuestado(a): \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del encuestador(a): \_\_\_\_\_

1. Está satisfecho con los trámites o servicios realizados a través por la Secretaria de Planeación

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

2. Conoce usted claramente cuáles son los trámites que se realizan en la Secretaria de Planeación

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

3. Indique los trámites y servicio que más ha realizado en la Secretaria de Planeación

• Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda \_\_\_\_\_

• Aprobación de los planos de propiedad horizontal \_\_\_\_\_

• Legalización urbanística de asentamientos humanos \_\_\_\_\_

• Concepto de uso de suelos \_\_\_\_\_

• Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio \_\_\_\_\_

• Registro de la publicidad exterior visual \_\_\_\_\_

• Licencias urbanísticas \_\_\_\_\_

Cual \_\_\_\_\_

• Determinantes para el ajuste de un plan parcial \_\_\_\_\_

• Registros de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda \_\_\_\_\_

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencia de intervención del espacio publico_____</li> <li>• Modificación del plano urbanístico_____</li> </ul>
<p>4. ¿La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, etc.) o para solicitar el servicio fue clara y completa?</p> <p>Excelente _____</p> <p>Bueno _____</p> <p>Regular _____</p> <p>Malo _____</p>
<p>5. Seleccione la opción que identifique su inconformidad con el trámite y servicio solicitado</p> <p>La información es insuficiente_____</p> <p>No existe una secuencia lógica para adelantar el trámite_____</p> <p>El lenguaje utilizado no es comprensible_____</p> <p>Otra _____ cual _____</p>

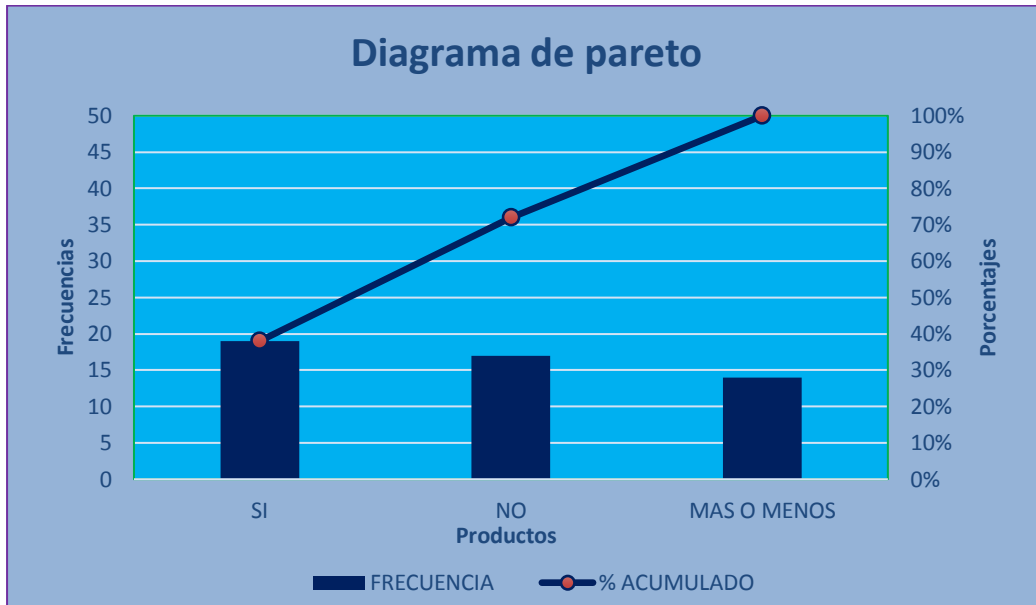
**Fuente. Elaboración propia**

### **Tabulación y análisis de la encuesta**

A continuación la tabulación de las encuestas se realizó por medio del diagrama de pareto de cada pregunta que corresponden a la información recogida de las encuestas elaboradas a los usuarios que llegaban a solicitar servicios en la Secretaria de Planeación para así alcanzar un análisis detallado de los resultados perfectos de los mismos. (J.M)

### **Pregunta # 1**

¿Está satisfecho con los trámites o servicios realizados a través por la Secretaria de Planeación?



➤ **Interpretación**

De las 50 personas encuestadas de las que llegan a solicitar tramites en la Secretaria de Planeación 19 personas están conformes con el servicio la cual nos arroja un porcentaje de 38%, ya que 17 personas no están de acuerdo con el servicio que esta entidad presta esto nos arroja un porcentaje 34% de insatisfacción por parte del usuario y 14 estas más o menos satisfechos del servicio ya que con este nos arroja un porcentaje de 28%.

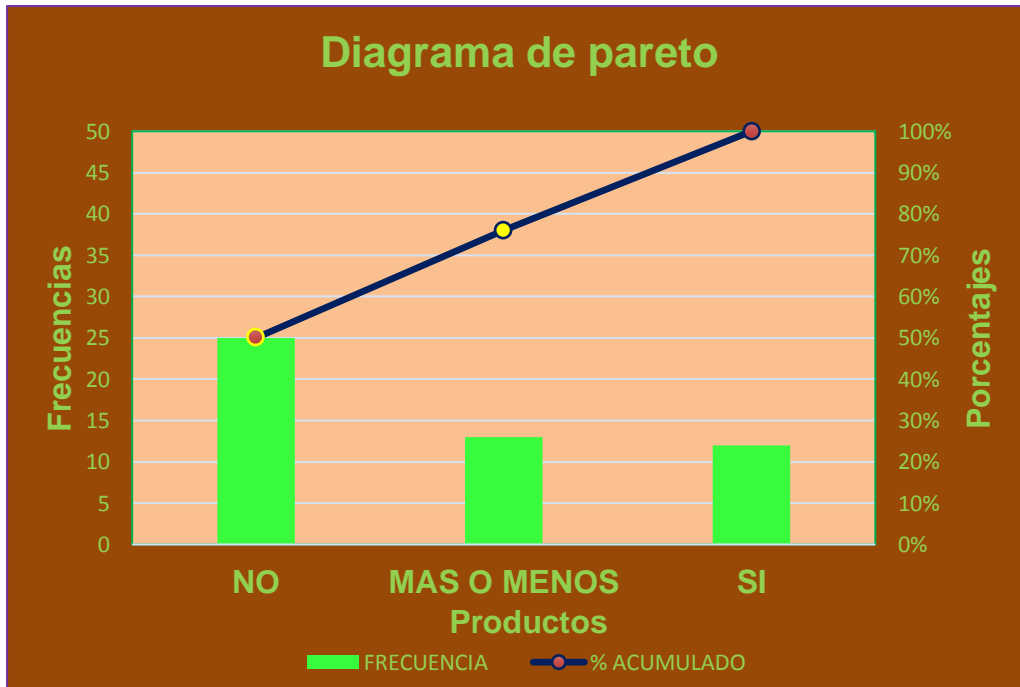
➤ **Análisis**

Se puede observar en el grafico que los usuarios son muy pocos los que se sienten satisfechos, pero al igual hay personas insatisfechas al solicitar los servicios en esta dependencia de la Secretaria de Planeación



## PREGUNTA #2

Conoce usted claramente cuáles son los trámites que se realizan en la Secretaria de Planeación



### ➤ Interpretación

De las 50 personas encuestadas con un total de 25 personas y un porcentaje de 50% manifestaron no conocer claramente que tramites hay que realizar para solicitar los servicios que esta dependencia presta, ya que 13 personas y un porcentaje del 26% conocen más o menos que trámites se realizan y 12 personas y un porcentaje del 24% conocen que trámites se realizan al solicitar el servicio de su interés.

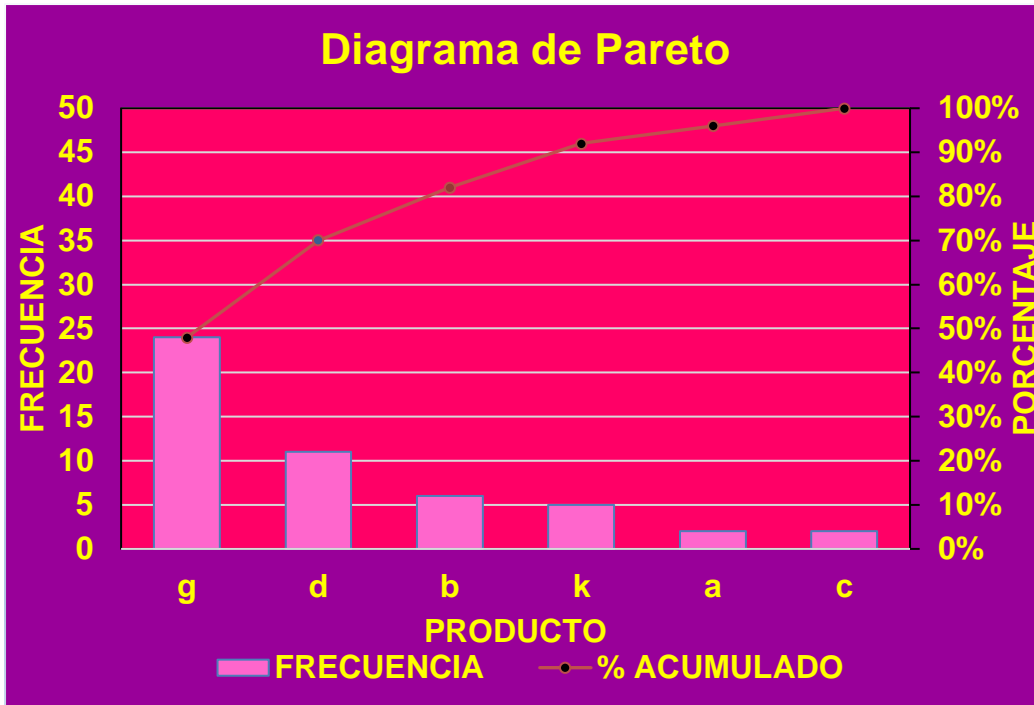
➤ **Análisis**

Se puede observar la alta cifra de personas que desconocen los trámites que se tiene que realizar para estos servicios que solicita la comunidad para su beneficio, debido a esto existe pérdida de tiempo para los usuarios y el funcionario.

**Pregunta # 3**

Indique cuál de los servicios que presta la Secretaria de Planeación, cual es el que más ha solicitado usted, para la realización de trámites. marque con una x

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>
a. Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	<b>2</b>
b. Aprobación de los planos de propiedad horizontal	<b>6</b>
c. Legalización urbanística de asentamientos humanos	<b>2</b>
d. Concepto de suelos	<b>11</b>
e. Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	<b>0</b>
f. Registro de la publicidad exterior visual	<b>0</b>
g. Licencias urbanísticas	<b>24</b>
h. Determinantes para el ajuste de un plan parcial	<b>0</b>
i. Registros de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	<b>0</b>
j. Licencia de intervención del espacio publico	<b>0</b>
k. Modificación del plano urbanísticos	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>



➤ **Interpretación**

De las 50 personas encuestadas 24 personas mencionaron que los trámites que más realizan son las licencias urbanísticas con un porcentaje de 48%, también 11 personas mencionaron que los trámites que más realizan son los conceptos de suelos con un porcentaje del 22%, también 6 personas mencionaron que la aprobación de planos horizontales para vivienda son solicitados con un porcentaje del 12% y también 5 personas indicaron que los trámites que se realizan es el de modificación de planos urbanísticos con un porcentaje del 10%

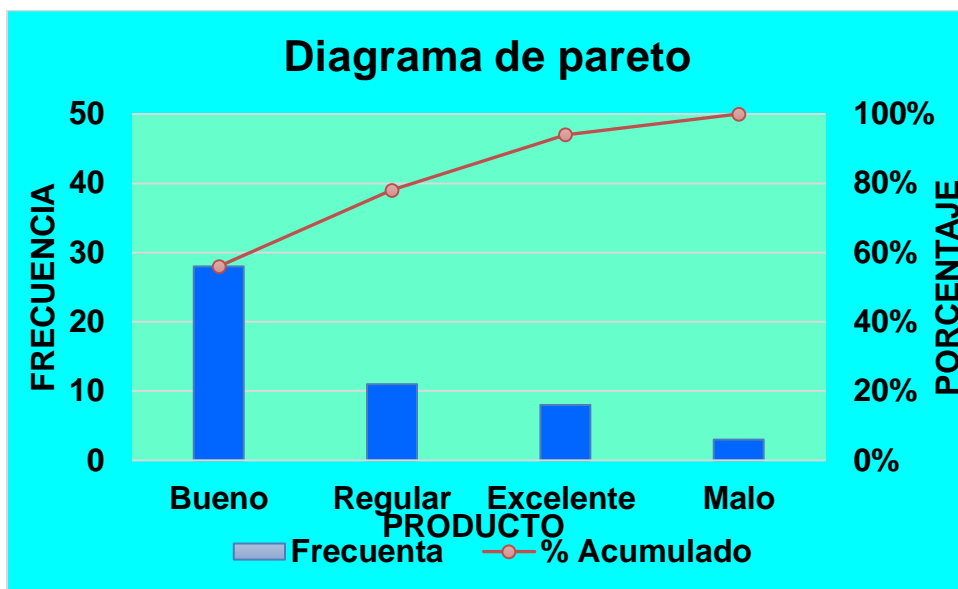
➤ **Análisis**

Se puede observar que los tramites más solicitados por el usuario en la Secretaria

de Planeación 4 de ellos son los más solicitados por la comunidad entre ellos están las licencias urbanísticas, concepto de suelos, aprobación de planos horizontales para vivienda y modificación de planos urbanísticos.

#### **Pregunta # 4**

¿La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, etc.) o para solicitar el servicio fue clara y completa?



#### ➤ **Interpretación**

De las 50 personas encuestadas 28 personas indicaron que la información que se les brinda es buena con un porcentaje del 56%, 11 personas indicaron que el servicio que se les brinda es excelente con un porcentaje del 22%, 8 personas indicaron que el al brindarle la información es regular con un porcentaje del 16% y 3 personas indicaron que al prestarle la información es mala al realizar los trámites con un porcentaje del 6%

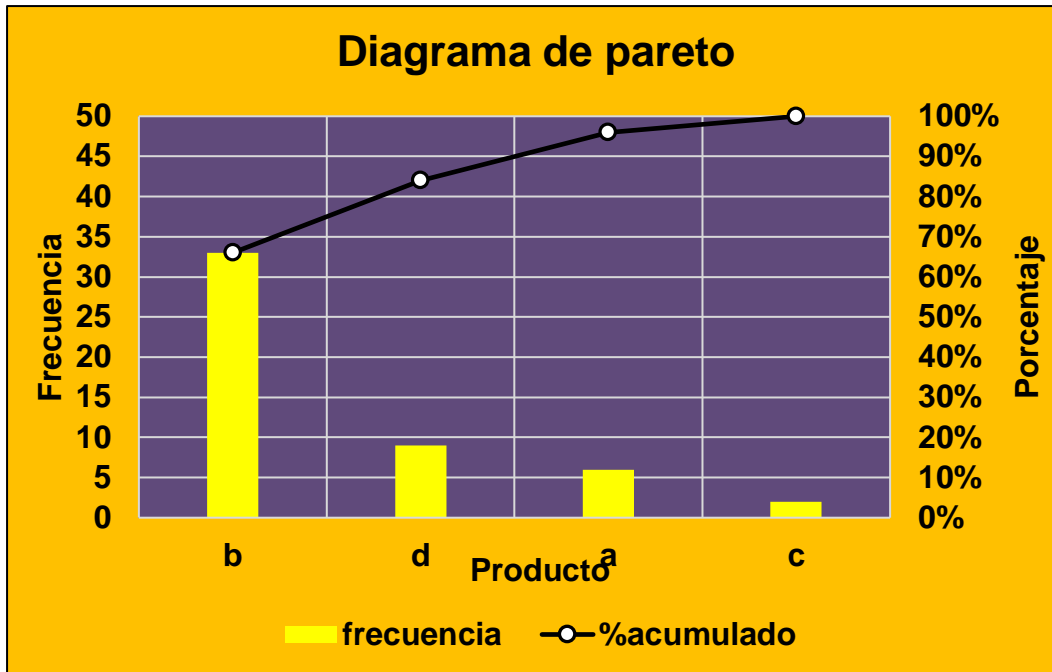
#### ➤ **Análisis**

Se puede observar que las personas a las que se les brinda información para realizar el trámite en su mayoría es buena pero no es excelente para tener una información clara y concisa y ser de su agrado para los usuarios que llegan a solicitar el servicio de esta dependencia que es la Secretaria de Planeación

### **Pregunta # 5**

Seleccione la opción que identifique su inconformidad con el trámite y servicio solicitado

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>
a. La información es insuficiente	<b>6</b>
b. No existe una secuencia lógica para adelantar el tramite	<b>33</b>
c. El lenguaje utilizado no es comprensible	<b>2</b>
d. Otro	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>



➤ **Interpretación**

De las 50 personas encuestadas 33 personas señalaron la inconformidad que tienen al solicitar el servicio de los tramites con un porcentaje mayor del 66% dicen que no existe una secuencia lógica para adelantar el trámite, 9 personas indicaron que su inconformidad son otros los cuales no se especificaron con un porcentaje de 18%, 6 personas indicaron que la información es insuficiente con un porcentaje del 12% y 2 personas indicaron que el lenguaje utilizado no es comprensible esto nos da un porcentaje del 4%

➤ **Análisis**

Se puede observar de que esta pregunta es clara ya que nos muestra la situación actual de los usuarios frente a su inconformidad al solicitar los tramites ya que para la mayoría de usuarios no existe una secuencia lógica para adelantar los trámites y ahí

demuestra la importancia de informar y orientar a los usuarios y funcionarios.

### **ANALISIS GENERAL**

Se realizó una encuesta a los usuarios que llegaban a solicitar el servicio a la dependencia de una totalidad de 50 personas se dio una respuesta entregadas por cada una de las personas encuestada se obtuvo el siguiente análisis que el 38% de las personas que solicitan un servicio en la Secretaria de Planeación se encuentran satisfechas con la respuesta del servicio prestado, el 50% de las personas no conocen claramente los trámites que se realizan en esta dependencia, los tramites más realizados por los usuarios que solicitan los servicios en la secretaria de planeación son licencias urbanísticas con un 48%, seguidamente esta concepto de suelos con un 22%, también esta aprobación de los planos de propiedad horizontal con un 12% y modificación de planos urbanísticos con 10% ya que estos son los más solicitados por el usuario o la comunidad que se benefician de estos servicios, con un 56% es buena la información que se les brinda y es clara al realizar el trámite ya que este no es suficiente para los usuarios encuestados, con un 66% de las personas que están inconformes al realizar el trámite es porque no existe una secuencia lógica para adelantar el trámite.

### **MATRIZ DOFA**

La matriz DOFA se realizo teniendo en cuenta el analisis inicial de la gestion de los procesos de la Secretaria de Planeación, donde se podia observar las debilidades, fortalezas, oportuidades y amenazas tambien se tuvo en cuenta la información suministrada por funcionarios y tambien por parte de la encuesta realizada a los usuarios que solicitan los servicios en esta dependencia.

**Tabla 3. Formato Matriz Dofa**

<b>MATRIZ DOFA</b>	<b>Fortalezas (F)</b>	<b>Debilidades (D)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>F1.</b> Desarrollo de nuevas tecnologías</li> <li>• <b>F2.</b> Se cuenta con recursos</li> </ul>
<b>Oportunidades (O)</b>	<b>Estrategias (F-O)</b>	<b>Estrategias (D-O)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>O1.</b> Acceso cualquier persona</li> <li>• <b>O2.</b> Proceso agil y facil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>F1-O1</b> Aprovechar la tecnologia</li> <li>• <b>F2-O2</b> Aprovechar el facil acceso de la tecnologia y personal con capacidad de manejar la plataforma del Sistema Unico de Información de Tamites (SUIT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>D1-O1</b> Mejorar las conexiones para aprovechar el proceso que se esta diligenciando</li> <li>• <b>D2-O2</b> Contratar personal con experiencia en el SUIT</li> </ul>
<b>Amenazas (A)</b>	<b>Estrategias (F-A)</b>	<b>Estrategias (D-A)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A1.</b> Falta de capacitación a los funcionarios</li> <li>• <b>A2.</b> Pocos recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>F1-A1</b> Desarrollar paquetes informativos para la capacitacion</li> <li>• <b>F2-A2</b> Gestionar recursos y hacer uso de la comunicación con otras entidades publicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>D1-A1</b> Maximizar el nivel del proceso por medio de seguimiento a los tramites y servicios</li> <li>• <b>D2-A2</b> Asignar una persona encargada y capacitada para el SUIT</li> </ul>

**Fuente. Elaboración propia**

## ETAPA 2: CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS



## Elaboración de Indicadores

Se elaboró este indicador con el objetivo de medir el número de personas que solicitan el trámite y las respuestas que se les tiene a estas solicitudes en la Secretaria de planeación.

**Tabla 4. Formato de Indicadores**

<b>FORMATO INDICADORES TRAMITES Y SERVICIOS</b>	
<b>Nombre del Indicador</b>	Solicitud de tramites
<b>Definición del indicador</b>	Cantidad de ciudadanos que llegan a solicitar los servicios
<b>Objetivo del Indicador</b>	Identificar el número de personas que solicitan algún servicio en la secretaria de planeación y la respuesta a las solicitudes presentadas.
<b>Tipo de Indicador</b>	Eficiencia
<b>Formula</b>	$\frac{\text{número de solicitudes entregadas}}{\text{total solicitudes recibidas}} \times 100$
<b>Responsable del calculo</b>	Persona encargada      Secretaria de Planeación
<b>Frecuencia de medición</b>	Mensual
<b>Observaciones</b>	Este es un indicador que está ligado al nivel del desarrollo de trámites de la Secretaria de Planeación este indica las solicitudes que se realizan constantemente por la ciudadanía y su adecuada prestación del servicio siempre velando por las necesidades de las partes interesadas
<b>Comentarios</b>	

**Fuente. Elaboración propia**

### ➤ **Análisis**

La información recolectada se hizo mediante la secretaria de la Secretaria de planeación en la cual me suministro la información de las solicitudes que se realizaron en

el mes de octubre en la cual se tuvo en cuenta una medición mensual de este indicador en el cual se hicieron 57 solicitudes del mes de octubre del 2019 en la cual solo se les dio respuesta a 36 solicitudes.

**Formula**

número de solicitudes entregadas X 100

total solicitudes recibidas

36 x100 = 63.15 total de porcentaje de solicitudes entregadas

57

Debido a esto se le hace la medición con la formula donde nos da el resultado de un porcentaje del 63.15. Lo cual se obtuvo una eficiencia del 63,15 por ciento en la solución de las solicitudes recibidas ya que este infiere a que es un trámite eficiente por el cual esto debe ser un motivo para los usuarios de estar conformes con el manejo y tiempo en esperar respuesta a la información suministrada por medio del funcionario.

**DOCUMENTACIÓN DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS**

Para la realización de la documentación se tuvo en cuenta el diagnóstico inicial donde se identifican la gestión de los procesos existentes

**Tabla 5. Formato para la gestión de los procesos, trámites y Servicios existentes de la Secretaria de Planeación**

<b>FORMATO PARA LA GESTION DE LOS PROCESOS, TRAMITES Y SERVICIOS DE LA SECRETARIA DE PLANEACION</b>			
<b>Nº</b>	<b>PROCESOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

1	Gestión del proceso para la obtención de Licencia de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Folio de matrícula inmobiliaria del inmueble o inmuebles objeto de la solicitud original</li> <li>• Modelos de contratos que se vayan a utilizar en la celebración de los negocios de enajenación de inmuebles con los adquirientes original</li> <li>• Presupuesto financiero del proyecto original</li> <li>• Licencia urbanística del proyecto original</li> <li>• Cédula de ciudadanía fotocopia</li> <li>• Al radicar los documentos es presencial en la Secretaria de Planeación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El folio de matrícula con fecha de expedición no superior a tres (3) meses</li> <li>• La licencia urbanística salvo que se trate del sistema de preventas</li> </ul>
2	Gestión del proceso para la aprobación de los planos de propiedad horizontal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de solicitud original</li> <li>• Planos de alindamiento 2 Originales</li> <li>• Cédula de ciudadanía una fotocopia Ampliada al 150 legible</li> <li>• Cuadro de áreas 2 Copias</li> <li>• Poder o autorización original autenticado por Notaría</li> <li>• Al radicar los documentos es presencial en la Secretaria de Planeación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los planos deben corresponder al proyecto de parcelación, urbanización o construcción aprobado mediante licencias urbanísticas o el aprobado por la autoridad competente cuando se trate de bienes de interés cultural</li> <li>• Identificar el inmueble o inmuebles objeto de la solicitud</li> <li>• El cuadro de áreas puede ser suplido por el proyecto de división</li> </ul>

3	Gestión del proceso para la legalización urbanística de asentamientos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de solicitud original</li> <li>• Plano de loteo original</li> <li>• Escritura públicas o promesas de compraventa de los predios original</li> <li>• Pruebas para establecer la fecha de la ocupación del asentamiento original</li> <li>• Acta de conocimiento y aceptación del plano de loteo y del proceso de legalización original</li> <li>• Al radicar los documentos es presencial en la Secretaria de Planeación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La carta de solicitud la cual debe incluir, nombre completo, identificación y dirección, si se conoce, del urbanizador, el propietario y poseedores de los predios que conforman el asentamiento humano, nombre completo e identificación del peticionario y dirección donde recibirá notificaciones y fecha de formación del asentamiento humano, sustentada siquiera con prueba sumaria</li> <li>• Ser propietario del predio</li> <li>• El plano de loteo el cual debe incluir identificación de los predios incluyendo sus linderos</li> </ul>
4	Gestión del proceso para el concepto de uso del suelo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo de servicio público una fotocopia</li> <li>• Recibo de consignación original y fotocopia</li> <li>• Certificado del uso de suelo</li> <li>• Escritura pública fotocopia</li> <li>• Cedula de ciudadanía fotocopia</li> <li>• Paz y salvo municipal original</li> <li>• Al radicar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago se realiza en los bancos autorizados</li> </ul>

		documentos es presencial en la Secretaria de Planeación	
5	Gestión del proceso para la incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritura publica</li> <li>• Licencia de construcción</li> <li>• Solicitud de propiedad horizontal</li> <li>• Recibo de consignación</li> </ul>	
6	Gestión del proceso para el registro de la publicidad exterior visual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de autorización del propietario del inmueble en pdf</li> <li>• Fotografías o fotomontaje panorámicos de la propuesta una copia en jpg escaneado</li> </ul>	
7	Gestión del proceso para el concepto de norma urbanística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de solicitud original</li> <li>• Al radicar los documentos es presencial en la Secretaria de Planeación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicando la dirección oficial del predio o su ubicación si se encuentra en suelo rural y antecedentes urbanísticos en el caso de existir</li> </ul>
8	Gestión del proceso para la licencia urbanística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario único nacional para la solicitud de licencias (SUIT-1114-N20) se reclama presencial en la Secretaria de Planeación</li> <li>• Certificado de existencia y representación legal una fotocopia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el certificado de existencia Cuya fecha de expedición no sea superior a un mes</li> <li>• La institución Identificara el inmueble o inmuebles objeto de la solicitud. Cuando el predio no se haya des englobado, el solicitante de la licencia debe informar cual es el predio de mayor extensión</li> </ul>

		<p><b>LICENCIA DE URBANIZACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cedula de ciudadanía una fotocopia ampliada al 150</li> <li>• Poder o autorización original</li> <li>• Declaración privada del impuesto predial original</li> <li>• Relación de la dirección de los predios colindantes al proyecto objeto de la solicitud una fotocopia</li> <li>• Plano topográfico del predio original firmado por profesional</li> <li>• Plano de proyecto urbanístico original firmado por profesional</li> <li>• Certificación de viabilidad y disponibilidad de servicios públicos original</li> <li>• Estudios detallados de amenaza y riesgo por fenómenos de remoción en masa e inundaciones original</li> </ul>	<p><b>LICENCIA DE URBANIZACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la autorización se actúa mediante apoderado o mandatario</li> <li>• Declaración privada del impuesto último año en relación con el inmueble dirección del predio</li> <li>• La relación de la dirección de los predios no se exigirá si el predio está rodeado completamente por espacio público o ubicados en zonas rurales no suburbanas</li> <li>• El plano topográfico adicionales de los predios la solicitud debe ser firmada por profesionales</li> <li>• El plano de proyecto urbanísticos debe ser firmado por un arquitecto con matrícula profesional quien es el responsable del diseño.</li> <li>• Los estudios detallados de amenaza y riesgo por fenómenos deberán incluir el diseño de las medidas de mitigación y estar elaborado y firmado por profesionales</li> </ul>
		<p><b>LICENCIA DE CONSTRUCCION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de los cálculos y planos estructurales, de las</li> </ul>	<p><b>LICENCIA DE CONSTRUCCION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de los cálculos y planos estructurales deben</li> </ul>

		<p>memorias de diseño de los elementos no estructurales y de estudios geotécnicos y de suelos original</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios geotécnicos y de suelos original y firmados.</li> <li>• Planos estructurales del proyecto original Proyecto arquitectónico original</li> <li>• Proyecto arquitectónico original</li> <li>• Licencias anteriores una fotocopia.</li> <li>• Anteproyecto para bienes de interés cultural original Autorización de la entidad competente original</li> <li>• Autorización de la entidad competente original</li> <li>• Acta del órgano de administración original</li> </ul>	<p>estar firmados y rotulados por los profesionales para este fin. Este documento se debe presentar para las solicitudes de licencia clasificadas bajo las categorías III Medía Alta Complejidad y IV Alta Complejidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios geotécnicos y de suelos para licencias clasificadas bajo las categorías III Media Alta y IV Alta Complejidad</li> <li>• Planos estructurales del proyecto para las licencias clasificadas bajo las categorías I Baja Complejidad y II Media Complejidad. Este documento debe ir firmados y rotulados por el profesional que los elaboro</li> <li>• Proyecto arquitectónico en el momento de la solicitud debidamente rotulado y firmado por un arquitecto con matrícula profesional.</li> <li>• Las licencias anteriores si la solicitud de licencia se presenta ante una autoridad distinta a la que otorgó la licencia original, se debe presentar la licencia anterior o instrumento que haga sus veces con sus respectivos planos. Si no existe los anteriores documentos deberá</li> </ul>
--	--	--	--

		<p><b>LICENCIA DE SUBDIVISIÓN EN LA MODALIDAD RURAL Y/O URBANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano del levantamiento topográfico original</li> </ul> <p><b>LICENCIA DE SUBDIVISIÓN EN LA MODALIDAD DE RELOTEO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano con base en el cual se urbanizaron los predios original</li> <li>• Plano con los predios resultantes de la división propuesta original</li> </ul> <p><b>LICENCIA DE PARCELACIÓN</b></p>	<p>realizar el trámite de reconocimiento de la existencia de edificaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteproyecto para bienes de interés cultural el cual debe estar aprobado por el Ministerio de Cultura</li> </ul> <p><b>LICENCIA DE SUBDIVISIÓN EN LA MODALIDAD RURAL Y/O URBANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El plano topográfico debe reflejar el estado de los predios antes y después de la subdivisión propuesta, debidamente amojonado y alinderado según lo establecido en las normas y con el respectivo cuadro de áreas</li> </ul> <p><b>LICENCIA DE SUBDIVISIÓN EN LA MODALIDAD DE RELOTEO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano con los predios resultantes de la división propuesta El plano debe estar debidamente amojonado y alinderado según lo establecido en las normas vigentes, con su respectivo cuadro de áreas</li> </ul> <p><b>LICENCIA DE PARCELACIÓN</b></p>
--	--	---	---



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano topográfico del predio o predios original</li> <li>• Plano impreso del proyecto de parcelación original</li> <li>• Autorizaciones que sustenten la forma en que se prestarán los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico original</li> <li>• Los estudios detallados de amenaza y riesgo por fenómenos de remoción en masa e inundaciones original</li> </ul> <p><b>LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN DE EDIFICACIONES CON USOS DE GRAN IMPACTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de manejo de tránsito aprobado por la autoridad de tránsito competente original</li> </ul> <p><b>INSTALAR VALLAS O AVISOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de valla una copia</li> <li>• Instalación de aviso una copia</li> <li>• Realizar el pago de la licencia de acuerdo con el tipo y la modalidad solicitada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano topográfico debe ser firmado por un profesional responsable, en el cual indique el área, linderos y todas las reservas, secciones viales, afectaciones y limitaciones urbanísticas</li> <li>• Plano impreso del proyecto firmado por un arquitecto con matrícula profesional</li> <li>• Autorizaciones que sustenten la forma en que se prestarán los servicios públicos domiciliarios de agua potable este documento puede ser reemplazado por las autorizaciones y permisos ambientales para el uso y aprovechamiento de los recursos naturales</li> <li>• Los estudios detallados de amenaza y riesgo por fenómenos de remoción en masa en estos estudios deberán incluirse el diseño de las medidas de mitigación y serán elaborados y firmados por profesionales</li> </ul>
--	--	--	---

9	Gestión del proceso determinantes para el ajuste de un plan parcial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud por escrito original</li> <li>• Propuesta del plan parcial dos (2) copias</li> <li>• Documento con los aspectos sobre los cuales se solicita la modificación o ajuste del plan parcial una fotocopia</li> <li>• Al radicar los documentos es presencial en la Secretaria de Planeación</li> </ul>	
10	Gestión del proceso para los registros de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud para el registro de actividades relacionadas a enajenación de inmuebles original</li> <li>• Manifestación expresa original</li> <li>• Estatutos fotocopia</li> <li>• Al radicar los documentos es presencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la manifestación consta nombre y apellidos completos, nacionalidad, domicilio anterior domicilio actual tiempo de residencia del lugar</li> </ul>
11	Gestión del proceso para la licencia de intervención del espacio publico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de solicitud original</li> <li>• Cedula de ciudadanía fotocopia ampliada al 150</li> <li>• Descripción del proyecto original</li> <li>• Planos de diseño del proyecto original firmado por un profesional</li> <li>• Al radicar los documentos es presencial</li> </ul>	

12	Gestión del proceso para la modificación del plano urbanístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cedula de ciudadanía una fotocopia ampliada al 150</li> <li>• Poder original</li> <li>• Plano urbanístico original y copias</li> <li>• Licencia urbanística una fotocopia</li> </ul>	
----	--	---	--

**Fuente. Elaboración propia**

### **Análisis e interpretación de la Información**

La información recolectada hace parte de los servicios que se le prestan a la ciudadanía diariamente en la Secretaria de Planeación para realizar sus respectivos trámites. Por otra parte, se puede decir que es una de las dependencias con más solicitudes en trámites por parte de la ciudadanía la cual se refiere a que esto es necesario tener más trabajo para identificar de forma precisa y eficiente en las necesidades y requerimientos de los usuarios.

### **CARACTERIZACION**

Para la realización de la caracterización se tuvo en cuenta las encuestas realizadas los servicios que mas se solicitan en la Secretraia de Planeación en la cual a base de esto se hizo una

delimitación de la gestión de los procesos en los cuales se tomaron en cuenta licencia urbanísticas, concepto de suelo, aprobación de los planos de propiedad horizontal y modificación de planos urbanísticos, de acuerdo a esta gestión de procesos realice las caracterizaciones presentadas a continuación.

**Tabla 6. Caracterización de Gestión del proceso de licencias urbanísticas**

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PAMPLONA</b>						Fecha
							Versión
	<b>CARACTERIZACIÓN</b>						PAG.
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión del proceso de Licencias Urbanísticas						
<b>SUBPROCESOS</b>	Licencia de construcción, Licencia de subdivisión en la modalidad rural o urbana y de re loteo, Licencia parcelación, Instalar vallas o avisos.						
<b>TIPO DE PROCESO</b>	Misional		Apoyo		Estratégico		Seguimiento y control
<b>OBJETIVOS</b>							
Establecer la documentación necesaria para la solicitud de las licencias urbanísticas acorde a la normas establecidas							
<b>ALCANCE</b>						<b>DEPENDENCIA DEL CARGO</b>	
Iniciar con la documentación de los usuarios que se acerca a solicitar el trámite para la obtención del subproceso de la licencia urbanística						Secretaria de Planeación	
<b>DESCRIPCIÓN</b>							
<b>PLANEAR</b>							
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>			<b>SALIDAS</b>		<b>QUIEN RECIBE</b>
Ciudadanía y usuarios  Funcionarios de la Secretaria de	Fotocopia de cedula ampliada 150, autorización original, impuesto predial, dirección	Identificar los requisitos para la realización del servicio			Requisitos identificados y recibidos		Usuarios

Planeación	de residencia, Plano topográfico, estudios de riesgos original.			
<b>HACER</b>				
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>RECIBIDO</b>
		Revisar si toda la documentación esta perfecta Efectuar el tramite Entregar		
<b>VERIFICAR</b>				
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>RECIBIDO</b>
Mejora continua	Informes de resultados de los procesos y subprocesos de la licencia urbanística	Examinar e identificar los servicios prestado y los que no están de acuerdo Hacer seguimiento a los procesos de licencias urbanística Establecer analizar y recopilar información	Informes examinados y evaluados  Se identificaron los servicios en los que no están de acuerdo  Información analizada	mejora continua
<b>ACTUAR</b>				
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>QUIEN RECIBE</b>
Gestión de procesos de licencias urbanísticas	Requisitos examinados y evaluados	Hacer un seguimiento y control de los procesos Tomar acciones para el mejoramiento	El seguimiento controlado por Acciones correctivas preventivas y mejora	Mejoramiento continuo

LISTA DE DISTRIBUCIÓN					
ELABORADO POR	FECHA DE ELABORADO	REVISADO POR	FECHA DE REVISADO	APROBADO POR	FECHA DE APROBADO

Fuente. Elaboración propia


Tabla 7. Caracterización Gestion del proceso de Concepto de Suelos

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PAMPLONA					Fecha
						Versión
	CARACTERIZACIÓN					PAG.
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión del proceso Conceptos de Suelos					
<b>SUBPROCESOS</b>						
<b>TIPO DE PROCESO</b>	Misional		Apoyo		Estratégico	
<b>OBJETIVOS</b>						
Establecer la documentación necesaria para la solicitud de Concepto de suelos acorde a la normas establecidas						
<b>ALCANCE</b>					<b>DEPENDENCIA DEL CARGO</b>	
Iniciar con la documentación de los usuarios que se acerca a solicitar el trámite para la obtención del uso de suelo ya sean propietarios o arrendatarios del inmueble					Secretaria de Planeación	
<b>DESCRIPCIÓN</b>						
<b>PLANEAR</b>						
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>QUIEN RECIBE</b>		
Ciudadanía y usuarios  Funcionarios	Fotocopia de cedula ampliada 150, recibo del servicio público de la vivienda, recibo de consignación, Fotocopia escritura pública, paz y salvo original	Identificar los requisitos solicitados para el tramite	Requisitos identificados	Comunidad o usuarios que solicitan el servicio		

<b>HACER</b>					
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>RECIBIDO</b>	
		Revisar si toda la documentación esta perfecta para efectuar el tramite	Tramite efectuado		
<b>VERIFICAR</b>					
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>RECIBIDO</b>	
Procesos de Mejora continua	Requisitos solicitados para la gestión de procesos concepto de suelos	Analizar y evaluar los requisitos solicitados	Requisitos analizados y evaluados	Procesos de mejora continua	
<b>ACTUAR</b>					
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDA</b>	<b>USUARIOS</b>	
Mejoramiento continuo	Documentación examinados y evaluados	Tomar acciones para el mejoramiento	Acciones correctivas preventivas y mejora	mejoramiento continuo	
<b>LISTA DE DISTRIBUCIÓN</b>					
<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA DE ELABORADO</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>FECHA DE REVISADO</b>	<b>APROBADO POR</b>	<b>FECHA DE APROBADO</b>

Fuente. Elaboración propia

Tabla 8. Caracterización Aprobación de los planos de propiedad horizontal

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PAMPLONA</b>	Fecha
		Versión
		PAG.
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión del proceso Aprobación de los planos de propiedad horizontal	
<b>SUBPROCESO</b>		


<b>TIPO DE PROCESO</b>	Misional	Apoyo	Estratégico	Seguimiento y control
<b>OBJETIVOS</b>				
Establecer la documentación necesaria para la solicitud de la aprobación de los planos de propiedad horizontal acorde a la norma establecida				
<b>ALCANCE</b>			<b>DEPENDENCIA DEL CARGO</b>	
Iniciar con la documentación de los usuarios que se acerca a solicitar el trámite para la obtención de la aprobación de planos de propiedad horizontal			Secretaria de Planeación	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PLANEAR</b>				
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>QUIEN RECIBE</b>
Ciudadanía y usuarios Funcionarios Entidades del Gobierno	Fotocopia de la cedula ampliada 150, carta de solicitud, planos de alindera miento, autorización original	Identificar y recibir los documentos para la realización del servicio	Documentos identificados	Comunidad o usuarios que solicitan el servicio
<b>HACER</b>				
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>QUIEN RECIBE</b>
	Documentación requerida para la realización del tramite	Revisar si toda la documentación esta perfecta y realizar el tramite	Trámites realizados	Comunidad y usuarios
<b>VERIFICAR</b>				
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>RECIBIDO</b>
Procesos Mejora continua	Requisitos solicitados para la aprobación de Aprobación de los planos de propiedad horizontal	Examinar y evaluar los documentos para la realización	Documentos examinados y evaluados	Procesos de mejora continua
<b>ACTUAR</b>				
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>USUARIOS</b>



Procesos Mejora continua	Informes examinados y evaluados	Hacer un control de los servicios Tomar acciones para el mejoramiento	Resultados de los servicios controlados Acciones correctivas preventivas y mejora	Proceso de mejoramiento continuo	
<b>LISTA DE DISTRIBUCIÓN</b>					
<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA DE ELABORADO</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>FECHA DE REVISADO</b>	<b>APROBADO POR</b>	<b>FECHA DE APROBADO</b>

Fuente. Elaboración propia

**Tabla 9. Caracterización del proceso Modificación de planos urbanísticos**

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PAMPLONA</b>	Fecha
		Versión
	<b>CARACTERIZACIÓN</b>	PAG.
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión del proceso Modificación de planos urbanísticos	
<b>SUBPROCESO</b>		

<b>TIPO DE PROCESO</b>	Misional	Apoyo	Estratégico	Seguimiento y control
<b>OBJETIVOS</b>				
Establecer la documentación necesaria para la solicitud de la modificación de planos urbanísticos acorde a la normas establecidas				
<b>ALCANCE</b>			<b>DEPENDENCIA DEL CARGO</b>	
Iniciar con la documentación de los usuarios que se acerca a solicitar el trámite para la obtención de la Modificación de planos urbanísticos			Secretaria de Planeación	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PLANEAR</b>				
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>QUIEN RECIBE</b>
Ciudadanía y usuarios Funcionarios Entidades del Gobierno	Fotocopia de la cedula ampliada 150, autorización original, plano urbanístico y la licencia urbanística.	Identificar los documentos exigidos para realizar el tramite	Documentos identificados	Comunidad o usuarios que
<b>HACER</b>				
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>RECIBIDO</b>
	Documentación requerida para la realización del tramite	Revisar si toda la documentación esta perfecta y legible		Comunidad y usuarios
<b>VERIFICAR</b>				
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>RECIBIDO</b>
Procesos Mejora continua	Informes de resultados de los procesos	Examinar y evaluar los documentos	Documentos examinados y evaluados	Procesos de mejora continua
<b>ACTUAR</b>				
<b>QUIEN PROPORCIONA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>USUARIOS</b>
Procesos Mejora continua	Documentos examinados y	Hacer control y seguimiento de	Resultados de los servicios	Proceso de mejoramiento

	evaluados	la documentación para el tramite Tomar acciones para el mejoramiento	controlados Acciones correctivas preventivas y mejora	continuo	
<b>LISTA DE DISTRIBUCIÓN</b>					
<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA DE ELABORADO</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>FECHA DE REVISADO</b>	<b>APROBADO POR</b>	<b>FECHA DE APROBADO</b>

**Fuente. Elaboración propia**

**ETAPA 3: PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN DE PROCESOS,  
TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN  
PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO**

**Tabla 10. Formulación de propuesta.**

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO</b>
<b>F1-O1</b> Aprovechar la tecnología	Ofrecer a los funcionarios una mejor tecnología para facilitar el acceso a la plataforma como en este caso lo sería una conexión a internet más rápido y equipos de última tecnología
<b>F2-O2</b> Aprovechar el facil acceso de la tecnología y personal con capacidad de manejar la plataforma del Sistema Unico de Información de tramites (SUIT)	Hacer capacitaciones a las otras dependencias con el fin de que todos conozcan el manejo de la plataforma y cuenten con la capacidad de realizar los tramites
<b>D1-O1</b> Mejorar las conexiones para aprovechar el proceso que se esta diligenciando	Lograr una conexión de internet que preste un servicio más eficiente para el uso ágil de la plataforma del SUIT
<b>D2-O2</b> Contratar personal con experiencia en el SUIT	Personal con conocimiento para el cargue de los tramites en el SUIT
<b>F1-A1</b> Desarrollar paquetes informativos para la capacitacion	Hacer capacitaciones de manera oportuna teniendo en cuenta las necesidades tanto del personal como del área
<b>F2-A2</b> Gestionar recursos y hacer uso de la comunicación con otras entidades publicas	Gestionar recursos lo cual permitirá el crecimiento del mismo a nivel cultural, económico, social, entre otros beneficios
<b>D1-A1</b> Maximizar el nivel del proceso por medio de seguimiento a los tramites y servicios	Efectuar de manera trimestral el uso de los indicadores de cumplimiento de cada etapa por medio de la metodología general ajustada con el fin de evaluar y mejorar a futuro
<b>D2-A2</b> Asignar una persona encargada y capacitada para el SUIT	Hacer la asignación de una persona responsable a la cual se le pueden asignar otras funciones

**Fuente. Elaboración propia**

De las propuestas de mejoramiento antes mencionadas para cada estrategia se quiere dar cumplimiento al realizar capacitaciones a los funcionarios encargados de la Secretaria de Planeación de manera diligente y oportuna teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades, hacer elaboración de indicadores para el seguimiento y la medición de los trámites que se realizan en dicha dependencia y la asignación de una persona responsable y conocimiento sobre los servicios que presta la Secretaria de Planeación para diligenciar los trámites.

## **CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS DE LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN**

### **Que es el SUIIT**

El Suiit es una herramienta de ayuda para el funcionamiento de la Racionalización de Trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la Ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito final ser la fuente única y valida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. SUIIT es el repositorio de los trámites y procedimientos.

### **Como se ingresa al SUIIT**

Se ingresa a la direccion <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suiit> ahí podrá observar que información se puede hacer en el cargue a la plataforma, se recomienda una persona encargada y de confianza se puede ingresar por cualquier navegador.

Al ingresar aparecen ciertas funciones como Administración, Formato Integrado, Racionalización, Autorización de nuevos trámites, Cadenas de tramites



Al ingresar a administración se dirige a gestión de Inventarios



Al ingresar a gestión de inventarios se puede observar los registros que hacen falta al momento son 14 trámites en los cuales no se realizan en la Alcaldía de Pamplona dicho por los funcionarios, y el inventario en total va de un 86% y el inventario de otros procedimientos administrativos es 50% ya que el inventario de trámites de la Alcaldía de Pamplona a nivel nacional

esta con un porcentaje del 72% <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/reporte-semanal> donde se puede ver desde el siguiente link

The screenshot shows the SUIT web application interface. At the top, there is a navigation bar with the SUIT logo, the slogan "El servicio público es de todos", and the text "Función Pública". Below this, the user's name "ALCAPAH MOHAMAD NAYEH AMRA DAYEKH (MAMRA853)" is displayed along with a "Cerrar sesión" button. The main menu includes "Administración", "Formato integrado", "Racionalización", "Autorización de Nuevos Trámites", "Cadenas de Trámites", and "Mi cuenta".

On the left, there is a sidebar with "Opciones de menú" including "Avance institución", "Gestión de usuarios", "Gestión de inventarios", and "Gestión de formularios".

The main content area features three summary boxes:

- Registros para inclusión al inventario de formatos integrados:** Consolidado: Estado (En evaluación DAPP: 0, En evaluación institución: 14, Cancelado: 1). A note says: "\* Para proponer un nuevo registro ingrese aquí".
- Inventario de trámites:** Porcentaje de avance: 86%. A warning icon indicates: "Para tener un porcentaje de avance del 100% debe tener todos los formatos integrados en estado de 'Inscritos'". Consolidado: Estado (Sin gestión: 5, En creación: 1, En revisión: 0, En corrección: 4, Inscrito: 64, Eliminado: 0).
- Inventario de otros procedimientos administrativos:** Porcentaje de avance: 50%. A warning icon indicates: "Para tener un porcentaje de avance del 100% debe tener todos los procedimientos administrativos en estado de 'Inscritos'". Consolidado: Estado (Sin gestión: 1, En creación: 0, En revisión: 0, En corrección: 0, Inscrito: 1, Eliminado: 0).

At the bottom, there is a footer with contact information: "Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: soporteSUIT@funcionpublica.gov.co | Teléfono: (5741) 2395656 | 2017".

Barra de fórmulas

Avance en Inscripción de trámites y OPAs en el SUIT

Fecha : nov 15 de 2019

		Institución	Función Pública		
Por incluir al inventario	37597	30,77%	106	0,85%	
En Gestión	17261	14,12%	0	0,00%	
Inscritos	67239	55,02%	N/A	N/A	
<b>TOTAL</b>	<b>122097</b>		<b>106</b>		<b>122197</b>

INVENTARIO:						GESTIÓN:						VISIBLES EN EL NO MAS FILAS			
Departame nto	Municipi o	Categoría	Naturaleza Jurídica	Código BOGOT	INSTITUCIÓN	En evaluación Institución	En evaluación Función Pública	En revisión Institución	Sin gestión	En creación	En revisión Función Pública	En corrección	Hechos	Total general	Indicador Trámites en IGAs (%)
Norte de Santander	PAMPLONA	5	Alcalde	0049	ALCALDIA DE PAMPLONA	14	0	1	6	1	0	3	85	90	72%

Activar Windows

Avance Inscripción de Trámites

Al dirigirnos a Formato integrado se puede ver claramente un semáforo en donde indican los procedimientos que están sin gestión ■ son 6, en creación ■ son 1 tareas pendientes ■ son

4 enviados para revisión ■ está en 0, y hay inscritos ■ 65, cabe destacar que son 65 en la totalidad de todos los trámites que se realizan en la Alcaldía de Pamplona



Al realizar el cargue selecciono puede ser los que están sin gestión, creación o el que está pendiente para terminar el cargue





Como se puede ver en la imagen los circulitos que se observan nos va indicando si el cargue es satisfactorio se va llenando las líneas al final después de haber completado todo nos vamos a la parte final y le damos inscribir.

**SUIT** El servicio público es de todos **Función Pública**

ALCAPAN MOHAMAD NAYEH AHRA DAYEKH (MAMRABEI) Cerrar sesión

Administración Formato integrado Racionalización Autorización de Nuevos Trámites Cadenas de Trámites Mi cuenta

**Opciones de menú**

- Inicio
- Gestionar puntos de atención
- Búsqueda de formatos integrados

**Descripción**

Tipo formato integrado: **BT** Plantilla Única - Hijo

Nombre propuesto en el inventario: Certificado de riesgo de predios

Nombre: Certificado de riesgo de predios

Nombre estandarizado: Expedición certificado(s) de riesgo de predios

También se conoce como:

Palabra	Acciones
No hay datos para mostrar	

Propósito de cara al usuario: Obtener información sobre si un predio está localizado en área urbana y si se encuentra o no en zona de riesgo, de acuerdo con sus condiciones físicas asociadas a factores de amenazas o riesgos naturales.

¿Se puede realizar por medios electrónicos?: No disponible (Presencial)

Función Pública Carrera 6 # 12 - 82 Bogotá D.C. | Soporte: [línea de servicio](#) | Correo: [soportesuit@funcionpublica.gov.co](mailto:soportesuit@funcionpublica.gov.co) | Teléfono: (5741) 7395636 | 2017

**SUIT** El servicio público es de todos **Función Pública**

ALCAPAN MOHAMAD NAYEH AHRA DAYEKH (MAMRABEI) Cerrar sesión

Administración Formato integrado Racionalización Autorización de Nuevos Trámites Cadenas de Trámites Mi cuenta

**Opciones de menú**

- Inicio
- Gestionar puntos de atención
- Búsqueda de formatos integrados

**Paso final - verificación de datos**

**Pre visualización de formato integrado**

Institución o dependencia: ALCALDÍA DE PAHOONA

Fecha última actualización: 2019-11-19 Estado: En actualización

Tipo formato integrado: **BT** Plantilla Única - Hijo Número:

**Descripción**

Nombre propuesto en el inventario: Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido

Nombre: Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido

Nombre estandarizado: Devolución (saldo) y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido

También se conoce como: Devolución pagos no debidos

Propósito de cara al usuario: Obtener la devolución y/o compensación de pagos, si tiene pagos en exceso o lo no debido, se debe, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones tributarias o ha efectuado pagos de que

Función Pública Carrera 6 # 12 - 82 Bogotá D.C. | Soporte: [línea de servicio](#) | Correo: [soportesuit@funcionpublica.gov.co](mailto:soportesuit@funcionpublica.gov.co) | Teléfono: (5741) 7395636 | 2017



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

ALCAPANI MOHAMAD HAYEH AMRA DAYEHI (MANTRABES3)

Cerrar sesión

Administración

Formato integrado

Reconocimiento

Autorización de Nuevos Trámites

Cadenas de Trámites

Mi cuenta

Opciones de menú

- Inicio
- Gestionar puntos de atención
- Búsqueda de formatos integrados

TIPO

Presencial

USUARIO

Presencial en los puntos de atención indicados por la institución

Aplica para: Instituciones o dependencias públicas, Ciudadano



Reconocimiento de devolución y/o compensación

El día por donde se obtiene el resultado: Presencial

Medio para seguimiento del usuario

- Seguimiento en la sede principal

Dirección: CARRERA 6 CALLE 5 PALACIO MUNICIPAL

Teléfono: 5682880

Correo electrónico: talentahumanospanglona@hotmail.com

Para terminar el proceso del formato integrado por favor de clic en el botón de Inscribir.



Inscribir

## CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el análisis y del problema inicial que se tenía en la Secretaria de Planeación se tuvo en cuenta las respuestas por los usuarios en cuanto al servicio prestado, también se plantearon propuestas con el objetivo de fortalecer y agilizar repuestas de los tramites dados en la secretaria de planeación, se hizo encuesta a 50 personas las cuales se escogieron al azar mientras llegaban a solicitar un servicio o a solicitar información y de allí se obtuvo el inconformismo y satisfacción por algunos usuarios respecto a la información y a los tramites solicitados, también se observó que los funcionarios de la Secretaria de Planeación presenta una falta en la realización de los procesos en la recepción de cada uno de las solicitudes, es por ello que las respuestas de estas solicitudes se demoran mucho en dar respuesta a las solicitudes por eso se hace necesario capacitar al personal sobre los tramites que se realizan en la Secretaria de Planeación

Luego de haber realizado la información de la gestión de procesos actual de la Secretaria de planeación y la aplicación de la encuesta para ver la satisfacción del usuario al solicitar el servicio de trámites se llegó a que se presentan inconvenientes al realizar el servicio de trámites y a la vez el conocimiento y la capacidad que no tienen los funcionarios acerca de los procesos, así mismo no se cuenta con personal específico para la herramienta del Sistema Único de Información de Tramites SUIT, ya que estos procesos no cuentan con información completa.

Igualmente se puede decir que aplicando la propuesta de mejoramiento se lograra obtener resultados a largo plazo la cual influye de manera positiva para la información y la agilización de los trámites y servicios de la Secretaria de Planeación

Se llevo acabo la capacitación a los funcionarios de manera individual haciendo uso de los

computadores de cada uno de ellos donde se les explico en que consiste el Sistema Unico de Información de tramites (SUIT) y como ingresar y hacer cargue de los procesos de gestión que se realizan en todas las dependencias de la Alcaldia de Pamplona pero en este caso solo me enfoque en la gestión de los procesos de la Secretaria de Planeación

## **RECOMENDACIONES**

Realizar capacitaciones de manera semestral o cada vez que se haga necesario con el fin de mantener a los funcionarios actualizados en el uso de los tramites de las nuevas herramientas tecnológicas de nuevos trámites que se realizan en línea.

Asignar una persona capacitada y con experiencia que se desempeñe en la herramienta del Sistema Único de Información de trámites SUIT debido a la importancia del mismo ya que es para tener un nivel de transparencia y evitar la corrupción

Realizar un análisis de indicadores trimestralmente con el fin de mirar si se está realizando o dando respuesta a los tramites más rápido o si se está disminuyendo las entregas de solicitudes

Crear o implementar una plataforma en la cual nos permita realizar trámites en línea donde se puedan realizar los procesos virtualmente y cargue de documentación mediante la página de la Alcaldía de Pamplona.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit>

(s.f.). Obtenido de

<http://www.invemar.org.co/documents/10182/13789/Caracterizacion+procesos.pdf/27c57e42-d7e1-4566-a38e-07e19ff8699a>

Crece. (2016). Obtenido de

<http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/como-implementar-estandares-transparencia-entidades-territoriales.PDF>

DAFP. (2010). *Guia para la racionalización de tramites* . Obtenido de

[https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240\\_Guia\\_Racionalizacion.pdf](https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_Guia_Racionalizacion.pdf)

F.P. (Diciembre de 2017). *Guia metodologica para la racionalización de tramites*

. Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12-04\\_Guia\\_metodologica\\_racionalizacion\\_tramites\\_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553-bfce-6c8f97403054](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12-04_Guia_metodologica_racionalizacion_tramites_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553-bfce-6c8f97403054)

J.M, D. (s.f.). Obtenido de

[https://www.uteq.edu.mx/files/docs/Curso\\_Estadistica\\_MARS/Diagrama\\_de\\_Pareto.pdf](https://www.uteq.edu.mx/files/docs/Curso_Estadistica_MARS/Diagrama_de_Pareto.pdf)

kaoru. (1943). Obtenido de

[http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/herramientas\\_calidad/causaefecto.htm](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/herramientas_calidad/causaefecto.htm)

Bogotá, V. (agosto de 2017). Obtenido de

<http://ticbogota.gov.co/sites/default/files/documentos/DisenoTramitesyServicios.pdf>

DAFP. (Junio de 2002). Obtenido de

<http://www.pereira.gov.co/Transparencia/GestionHumana/Gu%C3%ADa%20para%20la%20racionalizaci%C3%B3n%20de%20tr%C3%A1mites,%20procesos%20y%20procedimientos.pdf>

DAFP. (s.f.). 2008. Obtenido de [http://lospatios-](http://lospatios-nortedesantander.gov.co/Transparencia/BancoDocumentos/Gu%C3%ADa%20para%20la%20inscripci%C3%B3n%20y%20racionalizaci%C3%B3n%20de%20tramites%20y%20servicios%202009.pdf)

[nortedesantander.gov.co/Transparencia/BancoDocumentos/Gu%C3%ADa%20para%20la%20inscripci%C3%B3n%20y%20racionalizaci%C3%B3n%20de%20tramites%20y%20servicios%202009.pdf](http://lospatios-nortedesantander.gov.co/Transparencia/BancoDocumentos/Gu%C3%ADa%20para%20la%20inscripci%C3%B3n%20y%20racionalizaci%C3%B3n%20de%20tramites%20y%20servicios%202009.pdf)

## ANEXOS





