

INFORME FINAL DE PRÁCTICA

**INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE**

**KENNETH CRISTOPHER CASTAÑO CANO
CÓDIGO: 1.018.468.337**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA – NORTE DE SANTANDER**

2019 – 1

INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE

KENNETH CRISTOPHER CASTAÑO CANO
C.C N°: 1.018.468.337

*TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS*

SUPERVISOR DE PRÁCTICA: JESÚS MARÍA DURÁN CEPEDA
DOCENTE PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA – NORTE DE SANTANDER

2019 – 1

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
1. INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	8
1.1 Reseña histórica de la empresa	8
1.2 Aspectos Corporativos.....	9
MISIÓN.....	9
VISIÓN	9
PRINCIPIOS	10
VALORES.....	11
1.3 DIAGNÓSTICO	12
Figura N° 1: Organigrama Alcaldía San José del Guaviare	16
MATRIZ DOFA	18
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	19
Quienes trabajan: Organigrama de sección.....	20
1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL PRACTICANTE	20
1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE TRABAJO.....	22
1.6.1 TÍTULO	22
1.6.2 OBJETIVO	22
1.6.3 JUSTIFICACIÓN	22
CRONOGRAMA.....	23
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	24
2.1 TITULO DE LA PROPUESTA:.....	24
MARCO LEGAL.....	24
ANTECEDENTES	25
2.2 PASOS A SEGUIR PARA LA ELABORAR DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO.	27
2.2.1 IDENTIFICAR EL ÁREA DE MEJORA:	27
2.2.2 DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA.....	28
2.2.3 FORMULAR EL OBJETIVO	30
2.2.4 SELECCIONAR LAS ÁREAS DE MEJORA.....	32

2.2.5 REALIZAR UNA PLANIFICACIÓN.....	33
2.2.6 LLEVAR A CABO UN SEGUIMIENTO	33
2.2.7 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	33
CONCLUSIONES.....	40
RECOMENDACIONES	41
ALCANCES DE LA PRÁCTICA.....	42
Referencias Bibliográficas.....	43

LISTA DE FIGURAS

Organigrama Alcaldía Municipal	16
Figura N° 1: Organigrama Alcaldía San José del Guaviare	16
Figura N°2: Citación a reunión para modificación de manual de funciones.....	30
Figura N°3: Instrumento tecnológico TOUCH	31
Figura N°4: Citación a reunión firmada	33
Figura N°5: Ingreso mediante usuario y contraseña.....	34
Figura N°6: Plataforma web alcaldía municipal.....	35
Figura N°7: Plataforma web alcaldía municipal.....	35
Figura N°8: Plataforma web alcaldía municipal.....	36
Figura N°9: Plataforma web alcaldía municipal.....	36
Figura N° 10: Formato de PQRS, queja radicada en ventanilla única.....	38

Lista de tablas.

CRONOGRAMA.....23

Quienes trabajan: Organigrama de sección..... 20

ABSTRACT

The netx work prepared by the practitioner in business administration Kenneth Castaño has as its objective the description and application of an improvement plan aimed at optimizing the system of customer service and reception of PQRS in the administrative and social development secretariat in the position of One-stop shop in the municipal mayor of San José del Guaviare, through a diagnostic test, the strengths and weaknesses were analyzed, showing shortcomings in the attention to citizens and the suggestion box system. The objectives set out in the improvement plan are the assignment of the functions of attention to the user and PQRS to the single window assistant through the modification of the manual of functions, the traceability of the formats delivered in the window or mailbox and their respective follow-up, In addition to the correct use of the virtual system for receiving applications.

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se va a abordar toda la temática empresarial que existe dentro de una organización pública como lo es la alcaldía municipal de San José del Guaviare, se pretenderá aplicar todos los conocimientos adquiridos por parte del estudiante durante el pregrado y poner en práctica las habilidades para analizar y comprender un entorno empresarial ubicado en el ámbito político administrativo. Con metodologías como un examen diagnóstico, el cual será aplicado a todas las áreas de la entidad en mención.

La característica principal de este tipo de diagnóstico es identificar y describir las condiciones de la empresa para detectar las falencias, la cuales podemos abordar y posteriormente mejorar, para esto es importante aprender del contexto que rodea la organización e implica apoyarnos en todo el personal de la alcaldía.

Como respuesta a la identificación de estas problemáticas se propone una propuesta de mejoramiento que se realizará a medida que transcurra la práctica, de tal modo que al final el estudiante pueda dejarla implementada en la organización, esta propuesta será evaluada por el empleador y la institución universitaria.

Una de las problemáticas que se puede evidenciar con mayor frecuencia es el manejo del sistema de atención al ciudadano y procesos PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias). Para analizarla es necesario mencionar algunas de sus causas, en ciertas ocasiones resulta difícil para la comunidad plantear sus PQRS por motivos como ausencia de personal o deficiencia del sistema a la hora de recepcionar las mismas. La administración municipal de San José del Guaviare maneja dentro de su plan de desarrollo diferentes sectores poblacionales que son atendidos cada uno por un enlace municipal encargado de hacerle seguimiento y verificación.

La investigación de esta problemática administrativa se realizará por el interés del estudiante y la secretaría administrativa y de desarrollo social en el marco del desarrollo de la práctica para buscar darle el manejo adecuado al sistema de atención al ciudadano en todas las secretarías de despacho y que esto permita abarcar y darles respuesta a más necesidades de la población sanjosereña.

En el ámbito profesional como Administrador de Empresas el interés versó en conocer el contexto social y comprender las necesidades de la población, realizar un trabajo investigativo de servicio y poder mejorar la comunicación entre comunidad-administración municipal.

1. INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

Alcaldía y municipio de San José del Guaviare

Según el Municipio San José del Guaviare (2018/01): [1]

Fecha de fundación: 19 de marzo de 1938

Nombre de los fundadores: Félix Restrepo, Víctor Mora, Oliverio Castrilloro, Paulino Sabana, Eugenia Valero Buitrago, Roque Pérez, Marco Aurelio Nieva, Antonio Acosta, Diomedes Rey, Leoncio Rodríguez, Camilo Silva, Angelino Roa, Marco Rojas, Sergio Hernández, Rubén Castro, Pedro R.

Reseña histórica:

A finales del siglo XIX el clérigo Fray José de la Vega proveniente de San Martín recorrió los ríos Ariari y Guaviare hasta llegar a VISO MUTUP, lugar donde había un asentamiento de indígenas del grupo de los Mituas del que sobresalían su capitán Reyes y la india Paulina.

El 19 de marzo de 1903 el nombre de viso Mutup es cambiado por el San José del Guaviare el cual fue fundado por un grupo de misioneros pertenecientes al Vicariato de los Llanos de San Martín en una Misa solemne celebrada con los indígenas Mutuas.

En 1910 se inició la fundación del caserío, ubicado en la región de la Orinoquía, por colonos caucheros de diferentes partes del país como Homero Benjumea, Leoncio Rodríguez, Pablo Espitia, Félix Restrepo, Carlos Duran y Nepomuceno González, procediendo a bautizar el caserío con el nombre de San José del Guaviare, por haber llegado el día 19 de Marzo fiesta de este Santo. Tomando a San José como centro de operaciones para el comercio de Caucho en Calamar y Unilla, producto que transportaban en viaje de 8 días.

En 1931 el comisario de Vaupés Miguel Cuervo funda a Mitú y traslada a ella la capital de Vaupés ocasionando el retroceso de Calamar, que casi desaparece y marcó el surgimiento de San José. En 1950 fundan la primera iglesia y la primera escuela dirigida por la maestra Eloísa Benjumea que hoy en día está ubicada donde era la Heladería la Bogotana (Calle 8 con Carrera 22). Los Docentes que acompañaron esta docente están Ismael

Perdomo, Efigenia de Cote, Cecilia Pardo, Inés Olarte, Lilia Malagón, María de Jesús Ríos.

En la época de la violencia San José tenía cerca de 20 casas, las cuales fueron quemadas y sus habitantes se dispersaron. Posteriormente regresaron y rehicieron el pueblo. Los colonizadores en un comienzo se dedicaron a la cacería de animales y comercialización de pieles, cultivo de caucho, apareció el comercio de marihuana cuyo resultado no fue tanto. En el año de 1976, fue elevado a la categoría de Municipio de San José del Guaviare mediante Decreto N° 1165 de junio 7 de 1979. El consejo comisarial del Vaupés tomó la iniciativa de solicitar la creación del Municipio de San José del Guaviare. El retorno y Calamar forman parte del municipio; pero su administración continuaba a cargo del comisario Especial del Vaupés. Momento a partir del cual empezó una época de progreso y crecimiento. En 1991 con la promulgación de la Nueva Constitución Nacional se crea el Departamento del Guaviare del cual San José del Guaviare queda como la Capital.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

- Según el Plan de Desarrollo Municipio de San José del Guaviare (2017/10): [2]

MISIÓN

Transformar el municipio de San José del Guaviare en ciudad capital, alegre e innovadora, que proporcione a sus habitantes bienestar y desarrollo integral, mediante una infraestructura que permita su desarrollo económico, ambiental, un campo efectivo para la prosperidad, promoviendo y articulando la participación comunitaria, mediante un gobierno de acción, transparente, incluyente y social, mejorando la calidad de vida de sus ciudadanos y visitantes.

VISIÓN

En el 2020 el municipio de San José del Guaviare, será moderno en su infraestructura, incluyente en lo social, seguro, competitivo, innovador constante, con un desarrollo económico sostenible soportado en los servicios ambientales, el turismo, la ganadería y la agricultura; que promueve el desarrollo integral con enfoque diferencial y el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros niños, niñas, adolescentes y ciudadanos, garantizando los derechos humanos en la búsqueda continua de la paz.

PRINCIPIOS

Integralidad: Desarrollo de estrategias en la búsqueda de soluciones a las problemáticas presentadas, involucrando a todos los actores de manera interinstitucional, intersectorial y multidimensional.

Coordinación: Los objetivos, programas, proyectos y acciones responden al cumplimiento de los preceptos constitucionales y los fines del Estado para promover el bienestar de los ciudadanos y el desarrollo comunitario.

Continuidad: La responsabilidad intergeneracional exige que la entidad municipal asegure el cabal cumplimiento de cada uno de los subprogramas y proyectos hasta alcanzar la meta propuesta y los impactos esperados.

Sostenibilidad ambiental: El plan propone una interacción en las problemáticas que inciden en la degradación de las condiciones ambientales y propone acciones concretas para la preservación de los recursos naturales, humanos y ambientales, considerados como riqueza potencial del desarrollo.

Desarrollo económico: La acción pública se orientará al fomento del crecimiento económico, a través del fortalecimiento del sector agroindustrial y comercial y posicionará al municipio de san José del Guaviare como un destino turístico nacional e internacional para facilitar la inserción económica de la población.

Planeación: El desarrollo de una acción pública será diagnosticado, evaluado, ordenado, presupuestado y controlado para garantizar su realización de acuerdo a lo planificado previamente en consenso con la comunidad.

Probidad: Actuar con Rectitud, en el ejercicio de lo Público, así como en el manejo y administración de los Recursos públicos, presentando de manera oportuna la rendición de cuentas que den fe a las metas alcanzadas.

Equidad: El accionar de la administración municipal reducirá los factores generadores de desigualdades, que impidan y/o dificulten el acceso y disfrute de las oportunidades, y el goce efectivo de Derechos, a partir del reconocimiento y valoración de las diferencias.

Perspectiva de derechos: Se orientará a la promoción, reconocimiento, garantía y restitución de los derechos fundamentales, civiles, político, económico, sociales, culturales, y colectivos, de todas y todos; in distinción

de etnia, culto o creencia, género o condición socioeconómica, con especial atención hacia los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres, hombres, personas mayores y por condición especial de discapacidad.

Diversidad: Potenciará las capacidades de los grupos heterogéneos, reconociendo las particularidades étnicas, culturales, de edad, de sexo, identidad de género, orientación sexual, religiosa o política.

Corresponsabilidad: Generar escenarios de discusión y concertación en los que los sectores público, privado y comunitario, coadyuven al logro de los propósitos comunes y asuman responsabilidad compartida frente al destino del municipio.

Participación: Reconocerá el valor de la intervención ciudadana en los asuntos públicos, la diversidad de intereses, su aporte a la construcción de un proyecto de ciudad, promoverá el ejercicio de la participación a través de los canales existentes de los que el gobierno y la propia ciudadanía consideren necesario. La participación será un componente transversal de todas las políticas públicas municipales.

Convivencia y seguridad ciudadana: Las acciones de la administración municipal promoverán la tolerancia, el respeto, la prevención, el aislamiento y la respuesta a los delitos, la violencia y conflictos, en los ámbitos público y privado. Se actuará bajo la concepción de seguridad como un bien público que propicia las condiciones necesarias para la vida digna y el goce pleno de los derechos humanos y la convivencia democrática en un ambiente de solidaridad y desarrollo armónico, con sujeción a las normas.

VALORES

Solidaridad: Promoverá que la sociedad, en un esfuerzo conjunto, acoja, privilegie e incluya los beneficios del desarrollo a las personas y comunidades que se encuentran en desventaja manifiesta frente al ejercicio de sus derechos.

Respeto: Reconocemos la individualidad de cada ser, apoyando procesos de cambio en su actuar que fundamentalmente busca el respeto de los derechos individuales y colectivos dentro de la sociedad.

Coherencia: Cada una de nuestras acciones se caracteriza por compartir estrategias con principios éticos y conceptuales.

Lealtad: Promoverá la lealtad con su trabajo, con principios, y valores hacia la experiencia de todas y todos quienes trabajarán en el desarrollo de este

Plan Municipal de Desarrollo y hacia el conocimiento propio y el de los demás.

Excelencia: Desarrollar todos y cada uno de nuestros compromisos con altos niveles de desempeño, mediante procesos de innovación y mejoramiento continuo acompañado de entusiasmo por el trabajo, humildad, humor, disciplina, responsabilidad, honestidad, persistencia y perseverancia.

1.3 DIAGNÓSTICO

CUESTIONARIO DE AUTODIAGNÓSTICO

I. MARKETING Y POLÍTICA DEL SERVICIO

- **¿Actividades y obligaciones que tiene la alcaldía, cuál es su función y la descripción del servicio?**

La alcaldía es una empresa pública dependiente del estado, autónoma en su territorio, que dirige todas las cuestiones administrativas, políticas y económicas del municipio ordenadas desde el estado y su función es darle operación a través de sus dependencias a todas las actividades y proyectos para el beneficio de la población.

- **¿Quiénes son los usuarios y sus distintos grupos?**

Toda la comunidad rural y urbana dentro del municipio de San José del Guaviare que se consideren ciudadanos.

- **¿Cuál es el proceso típico para tomar una decisión sobre un proyecto, plan, estrategia, contrato?**

En primer lugar es el alcalde quien da el aval del proyecto o actividad a ejecutar, posteriormente da lugar a un proceso tripartito donde participan tres dependencias:

- Ordenador de gasto de segunda base que es la secretaría de hacienda que maneja el rubro
- Secretaría jurídica que maneja el marco legal
- La secretaría que está manejando el proyecto.

- **¿Canales de distribución y características? ¿Cómo distribuye los recursos y servicios?**

La administración municipal distribuye el presupuesto por secretarías.

- **¿Áreas geográficas que cubre la administración municipal?**

Cubre toda el área del municipio de San José del Guaviare, rural y urbana.

- **Podría mencionar los ejes estratégicos más importantes y algunos de sus programas.**

Para esta administración son los siguientes:

- Infraestructura para el desarrollo económico
- Bienestar para todos
- Campo y ciudad para la prosperidad
- Seguridad y convivencia ciudadana
- Calidad de vida
- Gobierno transparente para todos
- San José territorio ambiental

- **¿Cuáles son los niveles de gasto en publicidad y cuáles son los instrumentos?**

Es subjetivo, varían de acuerdo a la necesidad del cumplimiento de las metas del plan de desarrollo.

- **¿Cómo se evalúa el resultado?**

Por el nivel de impacto generado, niveles de visión y expectativa.

- **¿Cuáles son las quejas más comunes y cómo se tratan las reclamaciones?**

- Atención al usuario
- Ineficiencia y lentitud en los diferentes procesos en general
- Demora en las repuestas de los derechos de petición
- Falta de Transparencia de los procesos
- Poca información de los procesos
- Inconformidad en la ejecución de los ejes estratégicos

- **Tamaño y tasa de crecimiento poblacional.**

- Según el portal Población Colombia (2015): [3]

San José del Guaviare, Colombia (unidad administrativa: Guaviare)
 - última población conocida es ≈ 66.700 (Año 2017). Este fue 0.136% del total de la población en Colombia. Si la tasa de crecimiento de

la población sería igual que en el periodo 2015-2017 (+1.63%/Año), en San José del Guaviare la población para 2019 sería: 68 873.

- **Factores que ocasionan crecimiento**

Migración de personas de los municipios cercanos del departamento del Guaviare y Meta

II. OPERACIONES

- **¿Cuáles son las principales instalaciones de servicios de la organización?**

- Sede central de la alcaldía municipal de san José del Guaviare, barrio el centro
- Secretaria de salud municipal
- Secretaria de obras públicas
- Secretaría de desarrollo ambiental y productivo
- Instituto municipal de deportes
- Casa de justicia
- Casa social de la mujer
- Cárcel municipal
- Morgue

- **¿Es la capacidad y la calidad de estas instalaciones adecuadas para las necesidades presentes y futuras?**

Si, aunque se presenta una necesidad en cuanto al mejoramiento de la infraestructura.

- **¿Se prevén inversiones importantes en un futuro próximo?**

Está en ejecución un plan para el mejoramiento y adecuación de las instalaciones de la alcaldía, fortalecimiento a los sectores poblacionales e infraestructura municipal.

- **Grado de productividad de los recursos**

La operatividad de cada una de las sedes cuesta y en algunos casos por falta de presupuesto se vuelven improductivas.

- **¿Existen procedimientos para verificar la calidad de la ejecución?**

Procesos de empalme y verificación, reuniones técnicas, comités operacionales

- **¿A qué velocidad se produce la innovación tecnológica?**

A medida que avanza el cuatrienio de acuerdo a la necesidades.

- **¿Qué tipo de actividades de investigación y desarrollo se llevan a cabo?**

La secretaria de educación maneja proyecto de innovación.

- **¿Cómo se seleccionan los proyectos? ¿Qué tipo de seguimiento se realiza?**

El banco de proyecto debe dar el aval para la ejecución, para que hacienda da el presupuesto y cada dependencia ejecuta el proyecto.

III. RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

- **Describa la organización de la empresa y el sistema de responsabilidades.**

La secretaría administrativa y de desarrollo social maneja tres ejes fundamentales

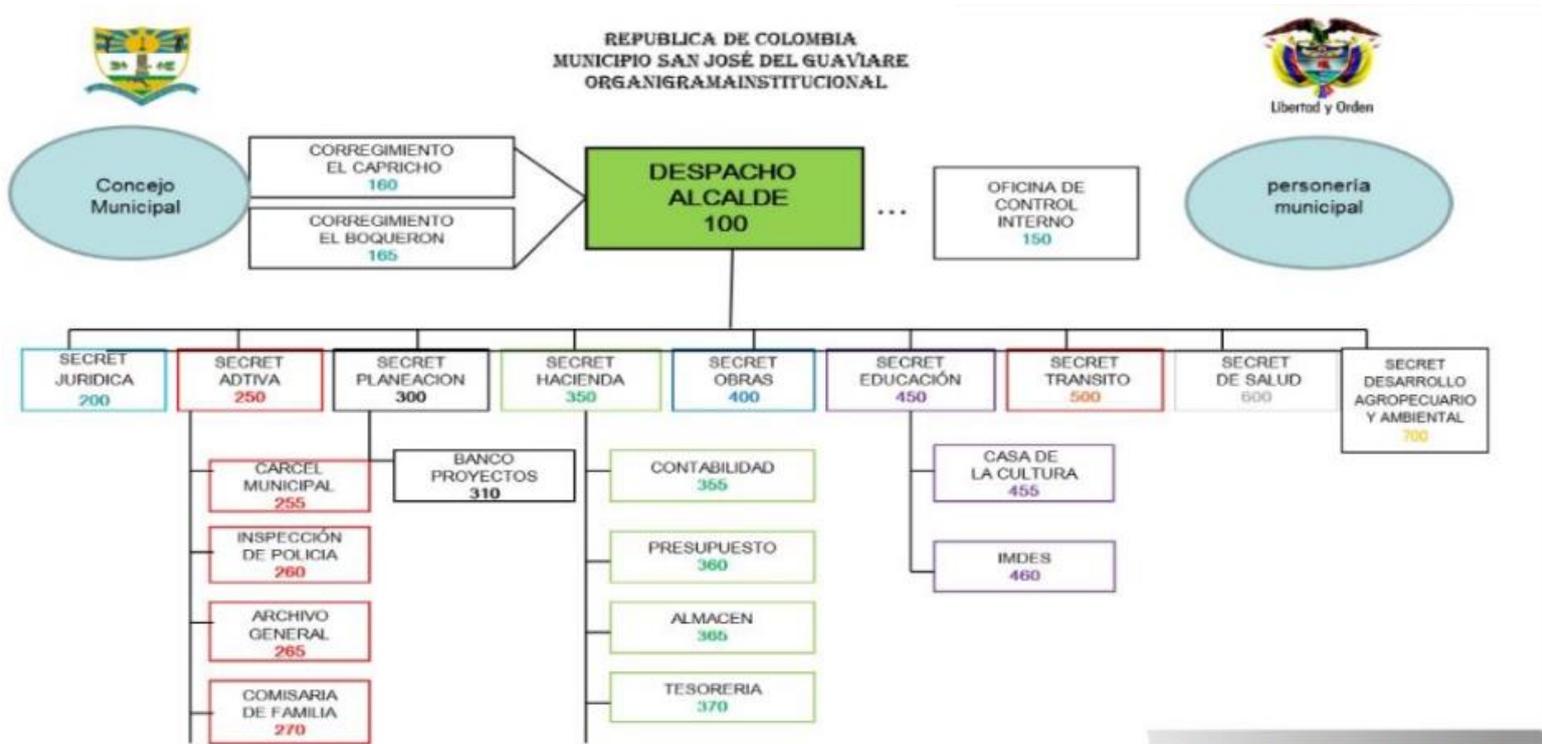
- Planta de personal
- Gestión social de política publica
- Accione administrativa
- Política de gobierno
- Funcionamiento de la cárcel municipal
- Funcionamiento de la morgue
- Programa de seguridad

- **¿Quiénes son los miembros del Consejo de Administración? ¿Qué papel juegan en la empresa?**

Según la Ley 1551 de 2012 por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios y la ley 136 de 1994 el Consejo de gobierno municipal lo precede el alcalde municipal o encargado y está compuesto por todos los secretarios de despacho.

ORGANIGRAMA ALCALDÍA MUNICIPAL

Figura N° 1: Organigrama Alcaldía San José del Guaviare



Tomado de: <http://www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/alcaldia/organigrama>

- **¿Cuál es la autoridad y responsabilidad de cada uno de los miembros del equipo de dirección?**

Cada secretario tiene a su cargo las ordenaciones del gato de su propia secretaría en base al plan de gobierno.

- **¿Hay descripciones claras del contenido de los puestos de trabajo?**

Los secretarios manejan cierta área específica del plan de gobierno de acuerdo a los ejes estratégicos planteados en el plan de desarrollo municipal.

- **¿Cuál es la experiencia y formación del equipo de trabajo en la dependencia?**

La dirección de la Secretaría Administrativa y de Desarrollo Social está a cargo de una ingeniera industrial (Kelly Castañeda), no necesariamente lo secretarios deben ser profesionales sin embargo es lo más ideal.

Para el cargo de gestión de política pública es un profesional especializado en política pública, para lo procesos de planta lo maneja un profesional, para el apoyo administrativo están vinculados técnicos y tecnólogos en asistencia administrativa.

En la alcaldía municipal la mayoría de contratos se maneja por profesionales de apoyo en ciertas áreas específicas, técnico, tecnólogo o personal bachiller.

- **¿Calidad del personal?**

La calidad de los servicios es dependiente del contexto de los usuarios, el personal da repuesta a los procesos de direccionamiento nacional, el ministerio público es quien hace vigilancia al cumplimiento y ejecución, contraloría, procuraduría, veeduría ciudadana. Lo que busca la administración es la transparencia del proceso y así buscar la calidad, antiguamente se utilizaba el modelo estándar de control interno (MECI) ahora se utiliza el MIPG para vigilancia para todos los procesos administrativos y documentales.

- **¿Cuáles son los sistemas de contratación?**

- Mínima cuantía
- Contratación directa
- Elección abreviada
- Orden de prestación de servicio (de planta y por meses).

- **¿Hay programas de formación dentro de la alcaldía?**

Procesos de actualización basada en algunos temas específicos del plan de desarrollo y capacitaciones por parte de la contraloría y procuraduría, así como diplomados y simposios impartidos por la escuela superior de administración pública ESAP como por ejemplo contratación estatal.

- **¿Existen beneficios extra salariales?**

Solo para personal de planta.

- **¿Cuál es la principal estrategia durante el periodo?**

Está dada por el plan de gobierno del alcalde de turno, modelo de operatividad.

- **¿Los esfuerzos van enfocados en?**

El cumplimiento del plan de desarrollo del gobierno de turno y todos los procesos administrativos, económicos y territoriales que sustentan la operatividad del municipio en respuesta al marco estatal.

- **Identificación de puntos fuertes y débiles.**

Puntos fuertes: Gestión social, desarrollo humano, proceso de contratación.

Puntos débiles: Están dados por la comunidad, por ejemplo, el tema de infraestructura de las vías del municipio, problemas mediáticos como la alta permanencia de niños indígenas en las calles, inseguridad y alta tasa de mortalidad materna. Estos puntos débiles afectan más que todo la imagen de la administración municipal.

- **Acciones que deben tomarse.**

La problemática escogida necesita un accionar para articular todas las dependencias de la alcaldía para dar oportuna respuesta a toda la población. El proceso de atención al usuario no está priorizado ni organizado.

- **Cambios para introducir.**

Un sistema físico y virtual para conocer las opiniones de los usuarios y dar respuesta a todas las inquietudes.

MATRIZ DOFA

	<p>F1. Entidad autónoma en sus decisiones.</p> <p>F2. Trabajo conjunto entre todas sus secretarías.</p> <p>F3. Buen presupuesto para trabajar las metas del plan de desarrollo.</p> <p>F4. Cuenta con un plan de desarrollo bien elaborado.</p> <p>F5. Cuenta con un buen número de sedes físicas para el trabajo de sus empleados.</p>	<p>D1. Falta de personal debidamente capacitado o profesional para la ejecución de las tareas.</p> <p>D2. No existe un sistema conjunto para la atención al usuario y recepción de PQRS.</p> <p>D3. Falta de apoyo por parte de la administración municipal para mejorar el sistema de atención al usuario.</p> <p>D4. Bajo porcentaje de ejecución de algunos ejes estratégicos.</p> <p>D5. Confinamiento en algunas oficinas, por ejemplo, en administrativa donde laboran 9 personas en un espacio reducido.</p>
--	---	---

<p>O1. Trabajar en conjunto con la comunidad.</p> <p>O2. Alianza con la ESAP para capacitar y educar a sus empleados.</p> <p>O3. Rendición pública de cuenta próxima a realizare.</p> <p>O4. Entorno dinámico y complejo que obliga a un cambio continuo</p> <p>O5. Existencia de recursos nacionales para su aprovechamiento.</p>	<p>ETRATEGIA FO</p> <p>F2-O1: Aprovechar el trabajo conjunto entre secretarías para articular proyectos que la propia comunidad pueda ejecutar.</p> <p>F3.O3: En la rendición publica de cuentas demostrar todo el aprovechamiento de todos los recursos que se han ejecutado.</p>	<p>ETRATEGIA DO</p> <p>D1-O2: Aprovechar la alianza con la ESAP para volver de obligatorio cumplimiento los diplomados y simposios que ofrece esta entidad.</p> <p>D3-O5: Destinar un porcentaje de recursos para la elaboración de un sistema físico y virtual de atención al ciudadano y recepción de PQRS.</p>
<p>A1. Corrupción del personal u organizacional.</p> <p>A2. En este momento tiene una mala imagen por parte de la comunidad.</p> <p>A3. Incertidumbre en cuanto al porcentaje de ejecución del plan de desarrollo.</p> <p>A4. Imposición de criterio político en cuanto a acciones y ejecución de las obras y proyectos.</p> <p>A5. Escaso reconocimiento de datos exactos sobre diversos temas como por ejemplo violencia sexual infantil.</p>	<p>ETRATEGIA FA:</p> <p>F1-A1: Ejercer más control en esa autonomía administrativa mediante procesos de articulación con veeduría ciudadana y crear una oficina para esto y así poder disminuir la corrupción.</p> <p>F3-A2: Asignar presupuesto para la publicación en diferentes medios de todas las actividades echas y por hacer y mejorar paulatinamente la imagen de la alcaldía.</p>	<p>ETRATEGIA DA:</p> <p>D2-A4: A través del alcalde tratar de imponer la idea de ejecutar un proyecto para la creación de un sistema unificado de atención al usuario y recepción oportuna de PQRS.</p> <p>D5-A4: A medida que se vaya mejorando la infraestructura de la oficina administrativa y de desarrollo social ir mejorando el espacio de tal manera que se reduzca el confinamiento de personal.</p>

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

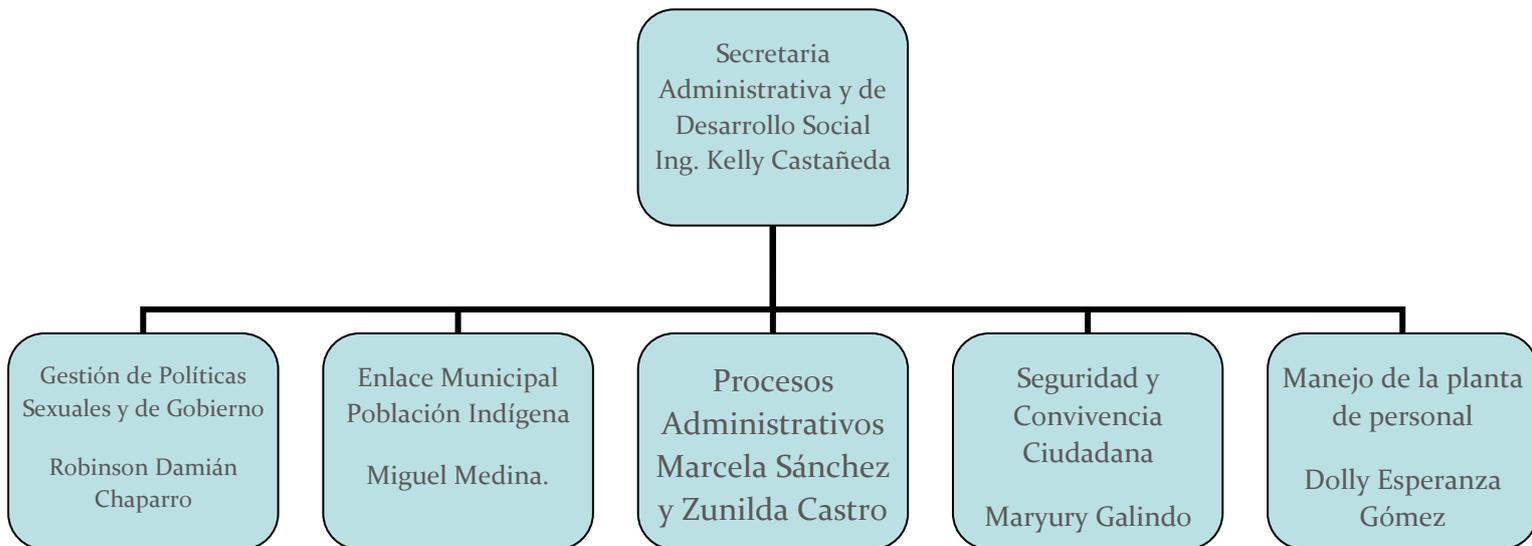
Comentar de la sección

La Secretaría Administrativa y de Desarrollo Social está a cargo de la ingeniera industrial Kelly Castañeda Ruiz, es una secretaría muy importante ya que maneja todo el tema de la planta de personal de la alcaldía, así mimo la gestión social y de política pública y los servicios de gobierno.

¿Qué se hace?

Maneja todas las acciones administrativas que son competentes como por ejemplo el funcionamiento de la cárcel municipal, el funcionamiento de la morgue municipal, funcionamiento de los asuntos jurídicos junto con la secretaría jurídica, maneja todo los procesos estructurales y administrativos de la sede central de la alcaldía municipal de San José del Guaviare.

QUIENES TRABAJAN: ORGANIGRAMA DE SECCIÓN.



En qué condiciones ambientales, de recursos, ergonómicos, de salud y Clima organizacional.

Se trabaja en sillas que no cumplen con los requerimientos ergonómicos, solamente el jefe de sección cuenta con ella. En el tema ambiental hay una política de cero papel aunque muchas veces se hace necesario utilizarlo. El clima organizacional es bueno, aunque se puede evidenciar algo de confinamiento de personal.

1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL PRACTICANTE

1. Presentar en los primeros quince (15) días de inicio de ejecución de las Prácticas Profesionales, un plan de trabajo para el desarrollo de las obligaciones establecidas teniendo en cuenta los siguientes Ítems: - Objetivo general - Actividad -problema y/o necesidad en el sector objetivo - Meta estratégica - indicador de la Meta - eje temático del Plan

de Desarrollo - Propuesta para la actividad referenciada - Tiempo de ejecución detallada en meses - Entidades y/o Sectores de apoyo.

2. Realizar el seguimiento a los Planes de Acción de los diferentes sectores poblacionales y temáticos. Modelo de ejecución, actuación y gestión que armonicen con el Plan de Desarrollo Municipal y las políticas Públicas.
3. Apoya, lo actualización y seguimiento al cumplimiento de las Metas del Plan de Desarrollo Municipal, en el marco del Aplicativo SESPLANDE (Eje 2 - Bienestar para todos - Pr. 2.5 Desarrollo Social para lo construcción de paz / Eje 4 - Seguridad y Convivencia Ciudadana - Pr. 4.1 - Paz y convivencia ciudadano con seguridad)
4. Identificar y establecer el alcance de ejecución, cumplimiento de propósitos, metas y proyecciones de las actividades programadas en el Plan de Acción de los diferentes sectores poblacionales y temáticos, como los procesos administrativos, a través del diligenciamiento en el aplicativo Sistema de Evaluación y Seguimiento SESPLANDE.
5. Presentar Informes Técnicos y de seguimiento cada dos (02) meses que relacionen la Identificación, establecimiento el alcance de ejecución, cumplimiento de propósitos y ejecución que adelanten los diferentes sectores poblacionales y temáticos de la administración municipal.
6. Apoyar el seguimiento a los compromisos establecidos en las sesiones del Consejo Municipal de Política Social (CPS). que versen sobre Políticas Públicas y cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo Municipal - Programas Pr. 2.5 - Desarrollo Social para la construcción de paz y Pr. 4 .1 - Paz y convivencia ciudadano con seguridad.
7. Apoyar al Profesional de Políticas Públicas de la Secretaría Administrativa y Desarrollo social en el seguimiento, consolidación de información y acciones técnicas que sustenten la ejecución de las diferentes políticas públicas sociales que se desarrollan en el municipio de San José del Guaviare.
8. Guardar la debida confidencialidad respecto de la documentación y trámites realizados en cumplimiento de las Prácticas Profesionales, entendida por tal, no solo no hace, público dicha información sino además su adecuada manipulación.
9. Presentar informes mensuales o cuando sean requeridos al supervisor de avances de su gestión y Prácticas Profesionales, en el que registre los logros y actividades desarrolladas en cumplimiento de los mismos y en el formato entregado por la entidad o universidad.
10. Aportar mensualmente al Supervisor de las Prácticas Profesionales, copia de los comprobantes del pago o registro al sistema de seguridad social en salud. pensiones y riesgos laborales (ARL).
11. Cumplir con las demás actividades que se deriven o sean consecuentes con lo Resolución No. 305 (16 de abril de 2019) y naturaleza del cargo.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE TRABAJO

1.6.1 TÍTULO

Plan de mejoramiento Sistema de Atención al Usuario y Recepción de PQRS en la alcaldía municipal de San José del Guaviare.

1.6.2 OBJETIVO

1.6.2.1 GENERAL

Implementar una propuesta de mejoramiento al Sistema de Atención al Usuario y Recepción de PQRS en la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare según lo trabajado por el practicante.

1.6.2.2 ESPECÍFICO

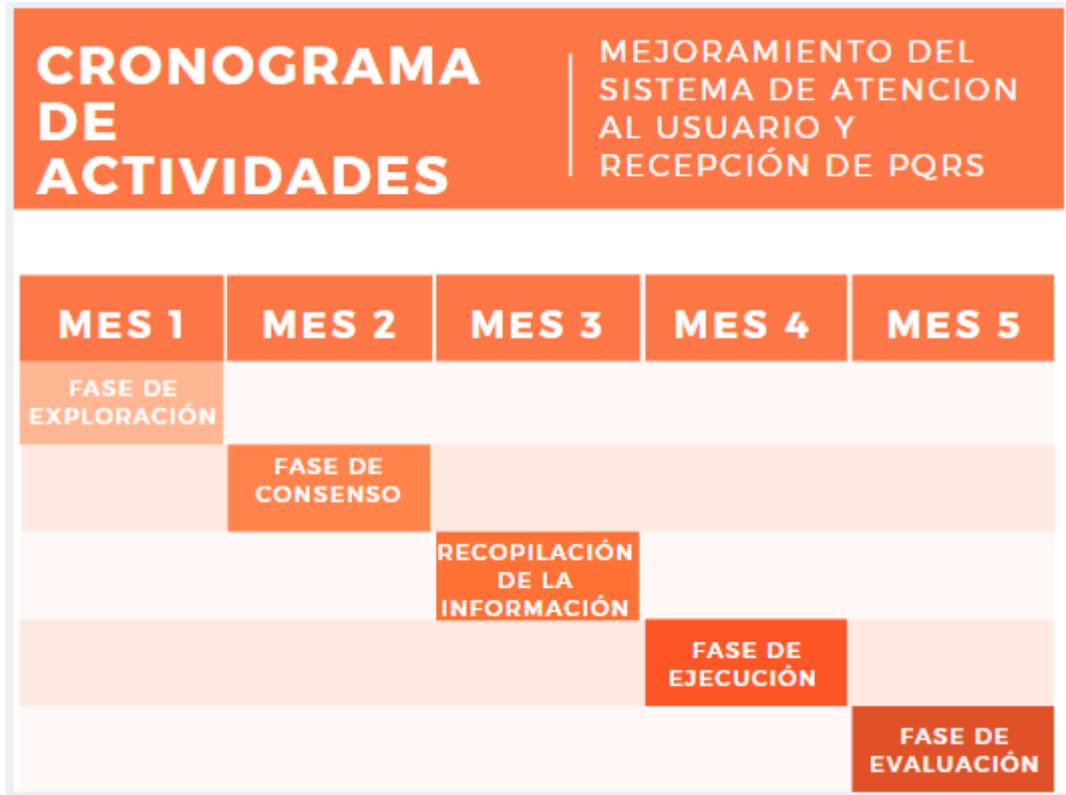
- Efectuar el proceso de atención al usuario y recepción de PQRS del Manual de Funciones y Competencias Laborales modificado durante el transcurso de la práctica.
- Realizar seguimiento en cada una de las dependencias al modelo físico estándar para la atención al ciudadano.
- Promover la pestaña específica en la página web de la alcaldía municipal para que los usuarios puedan dejar sus PQRS.
- Establecer una buena comunicación entre la comunidad y la administración municipal.

1.6.3 JUSTIFICACIÓN

Un plan de mejoramiento supone un cambio en los dinamismos de las personas que integran una organización, debe incentivar las modificaciones requeridas en los procesos, en este caso estos procesos representan una base importante para la mejora del caso en estudio.

Esta propuesta tendrá un alcance a mediano y largo plazo, formulando diferentes soluciones para mejorar la problemática de la recepción de PQRS y atención al ciudadano. Se espera que al implementarla tenga una utilidad máxima y aporte innovación al proceso de comunicación entre ciudadanía y administración municipal, siendo esta una de las razones principales de la elección de esta propuesta. En este caso particular, la fase de exploración y consenso representan un aspecto importante porque conducen al diseño de un plan de mejora continua de la calidad del sistema de atención al usuario y PQRS.

CRONOGRAMA



2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 TITULO DE LA PROPUESTA:

Plan de Mejoramiento Sistema de Atención al Usuario y recepción de PQRS en Alcaldía Municipal de San José del Guaviare.

Se investiga en la Alcaldía del municipio de San José del Guaviare todas las disposiciones generales y la normatividad vigente que rige el sistema de atención al usuario y recepción de PQRS para dar inicio al plan de mejoramiento.

MARCO LEGAL

- Según Alcaldía de San José del Guaviare en su resolución N° 141 de 2015 [4]:

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones;

Que el artículo 55 de la ley 190 de 1995, establece la obligación de resolver y contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición;

Que la Ley 962 de 2005, en su artículo 6º, inciso 3º determina: "Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública".

Que la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece en virtud del principio de eficacia, que las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa;

Que el Decreto número 19 de 2012, tiene por objeto suprimir o transformar los trámites, procedimientos y reglamentos innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de estas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen;

Que la Ley 734 de 2000, en su artículo 34, numeral 19 señala como deben los servidores públicos, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que la Ley 872 de 2003, creó el Sistema de Gestión de la Calidad como instrumento idóneo que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en la prestación de los servicios a cargo de las entidades públicas, en los términos de calidad que exigen las expectativas o necesidades de sus usuarios o beneficiarios.

Que mediante el Decreto No.2623 de 2009 se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual tiene como objetivo principal el fomento y fortalecimiento institucional de los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.

ANTECEDENTES

Al indagar en la alcaldía municipal con el método de entrevista se logró obtener dos documentos que sirven como soporte para realizar el respectivo plan de mejoramiento:

- Según Alcaldía de San José del Guaviare en su resolución N° 141 de 2015 [5]:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE

DESPACHO

NIT: 800103180-2

RESOLUCIÓN NO. 141 DEL 3 DE MARZO DE 2015:

“Por medio del cual se crea el Comité y el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Alcaldía de San José del Guaviare”

OBJETIVO: Implementar un Sistema integrado que agilice la recepción, radicación, direccionamiento y hacer seguimiento hasta resolver y contestar de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas ante el ente Municipal con el propósito de garantizar al ciudadano el efectivo ejercicio de sus derechos.

Esta resolución creada durante el gobierno del Alcalde anterior el señor Geovanny Gómez dice:

- Las consideraciones legales
- Generalidades

- Objetivos
- Definiciones
- Proceso de recepción
- Tiempos de respuesta
- Contenido
- Procedimiento interno
- La creación, conformación y funciones del comité de seguimiento al sistema de PQRS.

Igualmente hay un documento de la alcaldía el cual nos dice el procedimiento paso a paso de las PQRS en la alcaldía.

- Según Alcaldía de San José del Guaviare, Proceso: Comunicaciones. [6]:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE

PROCESO: COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS.

Con fecha de aprobación 15 de octubre de 2009, y el cual tiene como objetivo:

“Establecer los lineamientos a seguir para la recepción, trámite y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la sede administrativa y sus diferentes puntos de atención.”

- Según Municipio de San José del Guaviare, DECRETO No. 293 DE 2018 [7]:

REPÚBLICA DE COLOMBIA

MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y DE DESARROLLO SOCIAL

NIT: 800103180-2

DECRETO No. 293 DE 2018

(5 DE DICIEMBRE)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE AJUSTA Y ESTABLECE EL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES PARA LA PLANTA DE EMPLEOS DE LA ADMINISTRACION DEL MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE”

Este manual lo que busca es establecer y adoptar el Manual Específico de Funciones y Competencias laborales para la planta de empleos del nivel central de la alcaldía de San José del Guaviare, nos servirá de guía en cuanto a la modificación y asignación de las funciones de atención al usuario y recepción de PQRS.

Con la modificación de este manual lo que logra el practicante es que mediante decreto se haga de obligatorio cumplimiento las responsabilidades y funciones de atención al usuario y recepción de PQRS a quien se asigne, en este caso al funcionario de ventanilla única y así poder darle un mejor uso al buzón de PQRS ubicado en la entrada de las instalaciones de la alcaldía municipal y mejorar este sistema de atención a la ciudadanía que está en evidente deterioro y descuido.

2.2 PASOS A SEGUIR PARA LA ELABORAR DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO.

2.2.1 IDENTIFICAR EL ÁREA DE MEJORA:

La clave reside en la identificación de las áreas de mejora teniendo en cuenta que, para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas.

El área de mejora está dentro de la Secretaría Administrativa y de Desarrollo Social, en la cual está trabajando actualmente el practicante, esta área es la encargada de los puestos de trabajo como recepción y atención al usuario que se encuentra al ingreso de las instalaciones de la alcaldía; y ventanilla única, la cual está a cargo de una auxiliar administrativa o nivel asistencial como se denomina

en el manual de funciones y de igual manera se encuentra a la entrada de las instalaciones.

2.2.2 DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA

La solución de un problema, y por lo tanto la superación de un área de mejora, comienza cuando se conoce la causa que lo originó. Existen múltiples herramientas metodológicas para su identificación. Entre otras cabe destacar:

- El diagrama de espina (causa-efecto)
- Diagrama de Pareto
- Casa de la calidad
- Tormenta de ideas

Se decide utilizar la lluvia de ideas. Después de realizado el análisis del diagnóstico y gracias a la investigación con algunos funcionarios de la alcaldía y la información recolectada se pudo llegar a una conclusión que son varias las causas que propician que este sistema de atención al usuario esté descuidado, como por ejemplo no está asignada la función de revisión, recepción y direccionamiento de PQRS a ningún funcionario de la administración.

Algunos de los puntos clave que causan el problema son los siguientes:

- En la resolución N° 141 de marzo de 2015 en su artículo sexto nos dice los tiempos de respuesta:
- Según Alcaldía de San José del Guaviare en su resolución N° 141 de 2015 [8]:

ARTÍCULO SEXTO: Tiempos de Respuesta - Los establecidos en el Código Contencioso Administrativo, así:

1. Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la Queja.
2. Quince (15) días hábiles para atender reclamos.
3. Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información o solicitudes de Expedición o copias de documentos que reposen en las oficinas públicas
4. Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.
5. Quince (15) días hábiles para contestar peticiones de interés general o particular y solicitudes.

PARAGRAFO 1 º: Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se le informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá y dará respuesta.

PARAGRAFO 2º: Cuando al funcionario a quien se le dirija la petición no fuere competente se le remitirá al funcionario competente y se le informará al interesado.

Teniendo en cuenta esta información y gracias a la sugerencia de una funcionaria de la alcaldía se propone en reunión acortar en 5 días hábiles los tiempos de respuesta a los puntos 1, 2, 4 y 5 citados anteriormente del artículo sexto de la resolución 141 de 2015, esto con el fin de ser más eficientes a la hora de la recepción y dirigir la documentación necesaria.

Cabe mencionar que esta reunión contará con la participación de la Secretaria Administrativa y de Desarrollo Social Ing. Kelly Castañeda Ruiz, y demás funcionarios que tienen incidencia en este sistema, así como el pasante Kenneth Castaño encargado de ejecutar el plan de mejora.

- En la resolución 141 de marzo de 2015 en su artículo décimo nos muestra la conformación del comité de seguimiento a PQRS.
- Según Alcaldía de San José del Guaviare en su resolución N° 141 de 2015 [9]:

ARTICULO DECIMO: Conformación: El Comité de Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, estará conformado de la siguiente manera:

1. El Alcalde, quien lo presidirá y actuará como su presidente.
2. La Secretaría Administrativa y de Desarrollo Social
3. El Secretario Jurídico
4. El Técnico de Atención al Cliente, quien actuará como Secretario Técnico.
5. El Jefe de Control Interno de Gestión, quien tendrá voz pero no voto.

Parágrafo 1 º: Serán invitadas a este comité con voz pero sin voto, aquellas personas que por la naturaleza de los asuntos a tratar deban asistir con el fin de contribuir al desarrollo de los mismos.

Parágrafo 2º: El Alcalde podrá delegar su asistencia en un cargo del nivel directivo de la entidad, lo cual será comunicado a la Secretaría Técnica del Comité.

En este caso se recomienda la contratación de personal técnico administrativo para que actúe como secretario técnico del comité y esté a cargo de las funciones que este cargo requiera.

- En la resolución 141 de marzo de 2015 en su artículo N°12 nos dice:
- Según Alcaldía de San José del Guaviare en su resolución N° 141 de 2015 [10]:

ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO:- Reuniones: El Comité se reunirá en forma ordinaria por lo menos una vez cada tres meses, previa convocatoria de la Secretaría Técnica del mismo, y en forma extraordinaria cada vez que se requiera.

PARÁGRAFO: A las sesiones del Comité podrán asistir otras personas en calidad de invitadas, cuando se considere pertinente.

Teniendo en cuenta esta información y gracias a la sugerencia de una funcionaria de la alcaldía se propone en reunión acortar en un mes las sesiones del comité, esto con el fin de mejorar en eficiencia el impacto que este pueda generar.

Cabe aclarar que estas propuestas deben primero ser aceptadas y promovidas en este caso por la cabeza de despacho la Ing. Kelly Castañeda para su posterior aplicación.

2.2.3 FORMULAR EL OBJETIVO

Una vez se han identificado las principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema el objetivo del este plan de mejoramiento efectuado como requisito de práctica profesional por el pasante será dejar en la alcaldía municipal de San José del Guaviare a una persona específica que trabaje y efectúe las labores de atención al usuario y PQRS dentro de los tiempos acordados en el cronograma de la práctica.

En este caso los objetivos propuestos por el pasante son:

- Realizar una reunión entre la funcionaria de ventanilla única, funcionario encargado de la página web, pasante encargado del plan de mejoramiento y la Secretaría Administrativa y de Desarrollo Social para informar las acciones a seguir.

- Modificar el manual de funciones.

Figura N°2: Citación a reunión para modificación de manual de funciones.



República de Colombia
Municipio de San José del Guaviare
Secretaría Administrativa y Desarrollo Social
NIT: 800103180-2



CIRCULAR No. 009 DE 2019

De : Secretaría Administrativa Municipal
Para : Lorena Arboleda, Auxiliar Administrativo, Danny Daza,
Apoyo Sistemas, Dolly Esperanza Restrepo, Técnica
Administrativa
Asunto : Ajuste Manual de funciones
Fecha : 2 de julio de 2019

Atentamente me permito convocarlos a una reunión, con el fin de realizar una verificación, socialización y ajustes correspondientes a las actividades de Atención al Usuario y recepción de PQRS, esto en el marco de un plan de mejoramiento realizado por el pasante de la Universidad de Pamplona KENNETH CASTAÑO, Estudiante de Administración de Empresas, adscrito a la Secretaría Administrativa Municipal.

Hora: _____

Lugar: _____

Día: _____

Agradezco puntual asistencia.

Cordialmente,

KELLY JOHANNA CASTAÑEDA RUIZ
Secretaria Administrativa Municipal

Ordenó	Kelly Johanna Castañeda Ruiz, Sec., Administrativa
Revisó	Kelly Johanna Castañeda Ruiz, Sec., Administrativa
Proyectó - Digitó	Dolly Esperanza R., Técnica Administrativa

¡Un Gobierno de Acción y Paz!

Conmutador 5849214- 5849483- 5840889
Código Postal: 950001
Calle 8 No. 23-87 Barrio El Centro, Telefax 5840402
contactenos@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co
www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co



- Modificar las funciones de un auxiliar administrativo que se encuentra trabajando en ventanilla única y asignarle las funciones de revisión de buzón de PQRS y remisión.
- Reparar la maquinaria conocida como TOUCH PANEL (pantalla táctil) para dar más accesibilidad a los usuarios.



Figura N°3: Instrumento tecnológico TOUCH para atención y asignación de citas.

- Realizar una trazabilidad entre el funcionario y la Secretaría Administrativa para dar más eficiencia en las respuestas a las PQRS efectuadas en la página web de la alcaldía municipal.
<http://www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>

2.2.4 SELECCIONAR LAS ÁREAS DE MEJORA

- Secretaría Administrativa y de Desarrollo Social.

- Ventanilla Única.
- Recepción y revisión de PQRS llegados al buzón de sugerencias.
- Atención al Usuario.

2.2.5 REALIZAR UNA PLANIFICACIÓN

Primero que todo se hizo un diagnóstico acompañado de un estudio para detectar las áreas de mejora y causas del problema.

Seguido a esto se hizo un plan a seguir con un cronograma y los pasos a para realizar el respectivo plan de mejora.

Se programa una reunión para informar de las modificaciones que hacen parte del plan de mejoramiento.

Aplicación del plan de mejora que incluye el arreglo del TOUCH PANEL.

2.2.6 LLEVAR A CABO UN SEGUIMIENTO

Se realizará seguimiento al trabajo del funcionario encargado de ventanilla única que será el responsable de las PQRS del buzón según lo estipulado en el documento denominado SEGUIMIENTO DE PQRS.

Seguimiento a un reclamo efectuado por un habitante del barrio Villa Andrea del municipio de San José del Guaviare después de haber efectuado la modificación al manual de funciones y sea notificado el funcionario.

2.2.7 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

- Se realizó la reunión para la socialización de los ajustes efectuados en el manual de funciones el día 15 de julio de 2019 en las oficinas de la secretaría administrativa y de desarrollo social en compañía de las personas mencionadas en la circular 009 de 2019, esto con el fin de informar de la iniciativa planteada por el pasante en aras de mejorar el sistema de atención al usuario y PQRS. Al final de la reunión se concluyó en mantener a la funcionaria con las funciones de ventanilla única establecidas hasta el momento y posponer la resolución para hacer efectivas las modificaciones del manual de funciones hasta nueva orden dirigida por el alcalde municipal Efraín Rivera Roldan.



CIRCULAR No. 009 DE 2019

De : Secretaría Administrativa Municipal
Para : Lorena Arboleda, Auxiliar Administrativo, Danny Daza,
Apoyo Sistemas, Dolly Esperanza Restrepo, Técnica
Administrativa
Asunto : Ajuste Manual de funciones
Fecha : 2 de julio de 2019

Atentamente me permito convocarlos a una reunión, con el fin de realizar una verificación, socialización y ajustes correspondientes a las actividades de Atención al Usuario y recepción de PQRS, esto en el marco de un plan de mejoramiento realizado por el pasante de la Universidad de Pamplona KENNETH CASTAÑO, Estudiante de Administración de Empresas, adscrito a la Secretaría Administrativa Municipal.

Hora: 10:00 am
Lugar: Secretaría Administrativa
Día: Lunes 15 de Julio de 2019

Agradezco puntual asistencia.

Cordialmente,

KELLY JOHANNA CASTAÑEDA RUIZ
Secretaria Administrativa Municipal

Ordenó	Kelly Johanna Castañeda Ruiz, Sec., Administrativa
Revisó	Kelly Johanna Castañeda Ruiz, Sec., Administrativa
Proyectó - Digió	Dolly Esperanza R., Técnica Administrativa

¡Un Gobierno de Acción y Paz!

Conmutador 5849214- 5849483- 5840889
Código Postal: 950001
Calle 8 No. 23-87 Barrio El Centro, Telefax 5840402
contactenos@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co
www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co



Figura N°4: Citación a reunión firmada para modificación de manual de funciones.

- El manual de funciones de la alcaldía municipal de San José del Guaviare es extenso y bien elaborado, tiene en conjunto todos los empleados de la empresa pública y detalla las funciones de cada uno. En este caso se tomó específicamente las funciones de la asistente encargada de la ventanilla única de correspondencia a cargo de la señorita Lorena Arboleda para que en su modificación se haga responsable de las actividades en el marco de la recepción de PQRS.

A continuación se adjunta el link donde se puede descargar el manual de funciones de la alcaldía municipal de San José del Guaviare modificado:

Tomado de [11]:
http://www.mediafire.com/file/7n43lothpmofu79/MANUAL_DE_FUNCIONES_MODIFICADO_ALCALDIA_SAN_JOS%25C3%2589_DEL_GUAVIARE_2018.doc/file

- El sistema virtual de atención al usuario y recepción de PQRS funciona muy bien a cargo de Danny Daza apoyo en sistemas, quién está a cargo de la página web, cuenta con su usuario y contraseña y su labor es recepción y dirigir a cada dependencia dependiendo el motivo de la PQRS para darle respuesta oportuna.

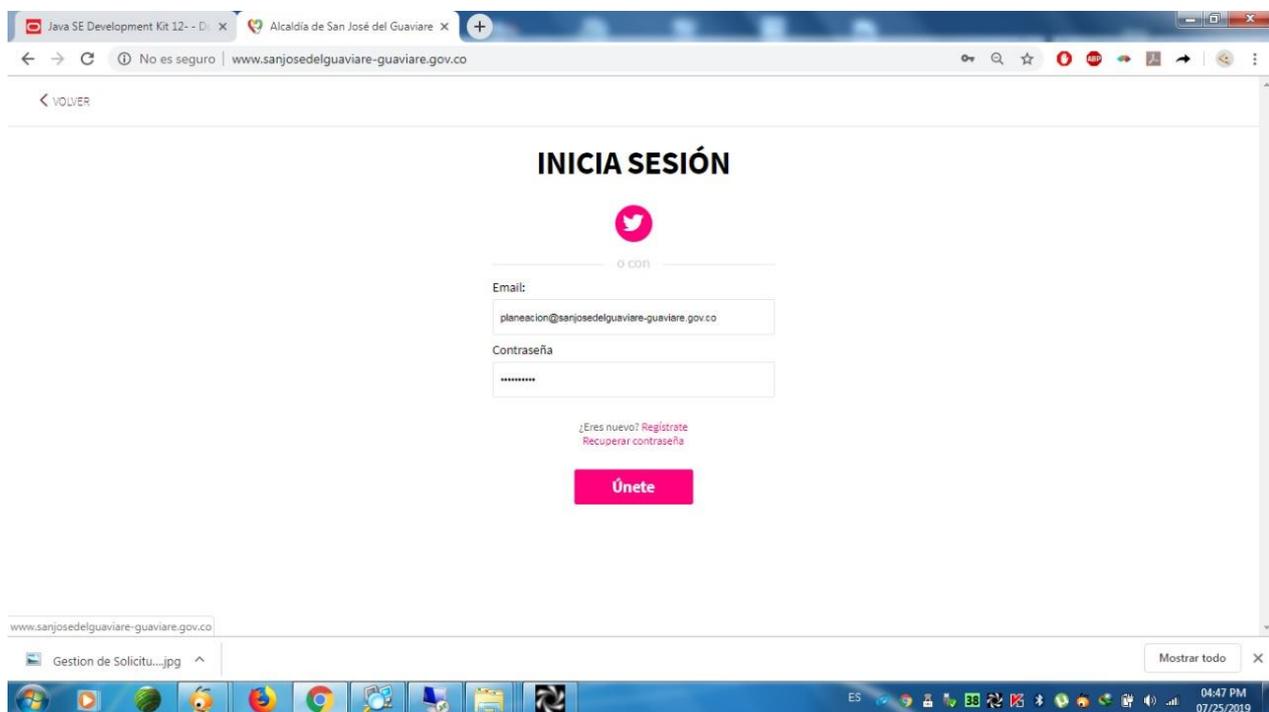


Figura N°5: Ingreso mediante usuario y contraseña.

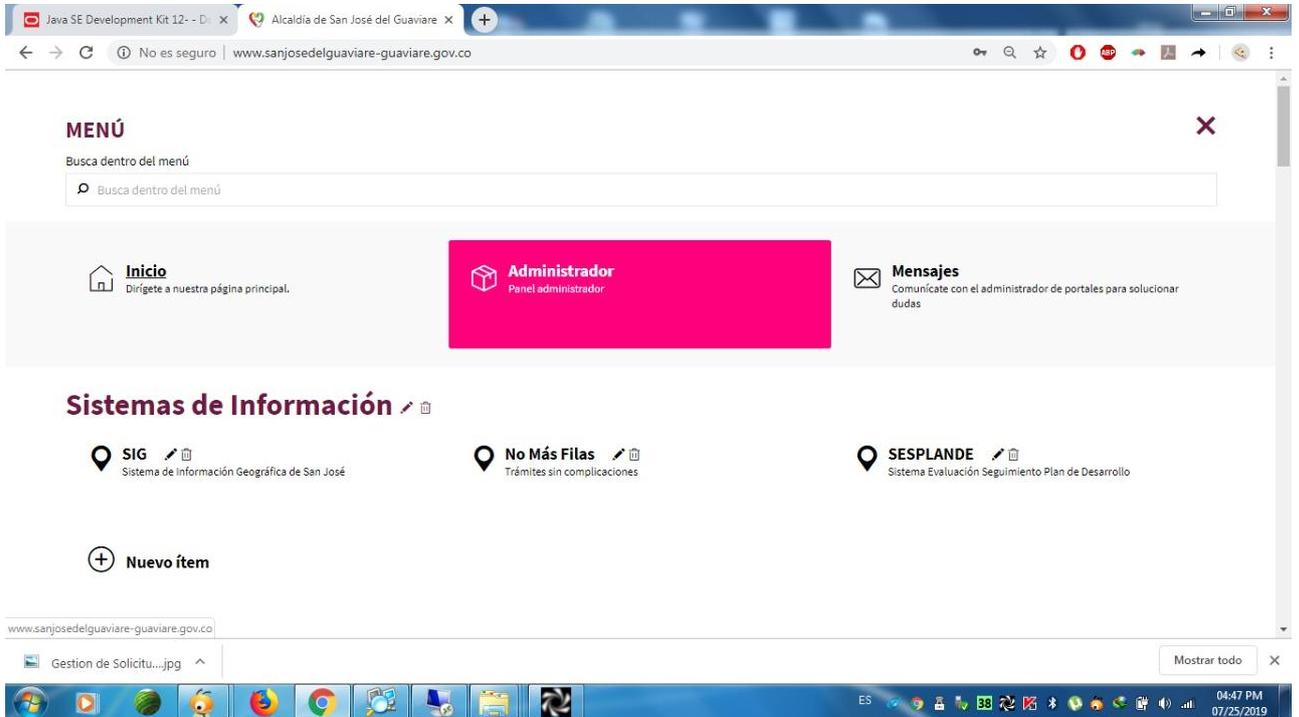


Figura N°6: Plataforma web alcaldía municipal.

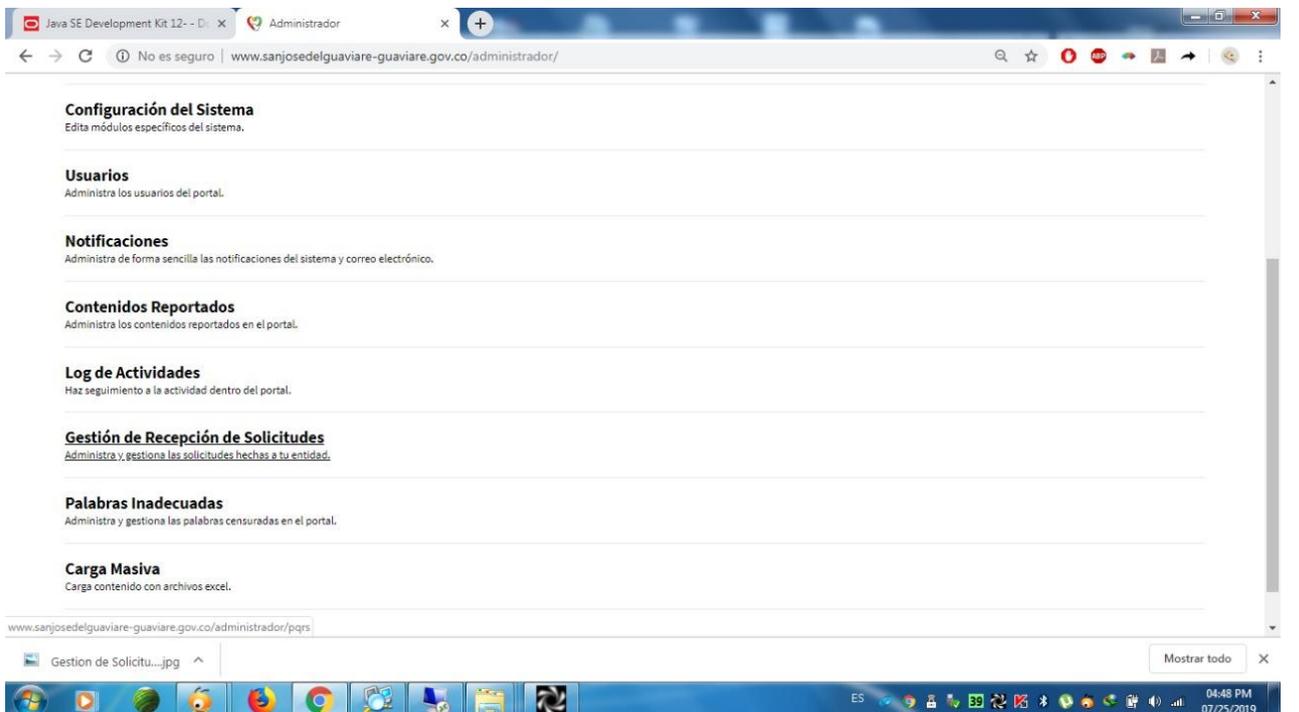


Figura N°7: Plataforma web alcaldía municipal.

Busca por nombre, correo o No

Rango de fechas: jul. 25, 2019 - jul. 25, 2019

Tipo de solicitud: -Selecciona-

Estado: -Selecciona-

Buscar

Descarga

Total de registros: 57

No.	Usuario	Tipo de solicitud	Fecha de solicitud	Fecha de cierre	Estado	Acción
0604502	Andrea	Petición	2019/07/17 21:04:31	2019/07/25 14:56:00	Cerrada	Gestionar
0604402	luz amparo	Petición	2019/07/16 11:25:31	2019/07/25 14:54:48	Cerrada	Gestionar
0604301	Juan Pablo	Solicitud de información	2019/07/04 10:41:55		Abierta	Gestionar
0604201	FLOTA LA MACARENA S.A.	Solicitud de información	2019/07/03 08:38:31	2019/07/10 15:26:35	Cerrada	Gestionar
0504301	CLAUDIA MILENA	Solicitud de información	2019/03/05 12:28:56	2019/05/02 09:11:49	Cerrada	Gestionar
0504202	Diomer andres	Petición	2019/03/02 22:28:41		Abierta	Gestionar
0504102	Alicia	Petición	2019/02/01 17:11:43	2019/05/02 09:47:37	Cerrada	Gestionar
0504005	EMERSON EMERSON	Denuncia	2019/01/21 09:10:40	2019/02/01 13:10:27	Cerrada	Gestionar
0503905	Javier Heriberto	Denuncia	2018/12/09 09:26:00	2019/07/15 15:08:32	Cerrada	Gestionar
0503805	maria angelica	Denuncia	2018/12/04 00:11:28	2019/07/15 15:09:16	Cerrada	Gestionar

Mostrar todo

Figura N°8: Plataforma web alcaldía municipal.

Gestión de recepción de solicitudes

Estado: Abierta

Fecha de solicitud: 2019/07/04 10:41:55

Número: 0604301

Información básica

Tipo de solicitante: Persona natural

Primer nombre: Juan

Segundo nombre: Pablo

Primer apellido: Madrid Malo

Segundo apellido:

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Numero de identificación: 1019115813

Información de contacto

Mostrar todo

Figura N°9: Plataforma web alcaldía municipal.

- El paso a seguir es el siguiente:
 1. Ingreso a la plataforma con usuario y contraseña (Figura N°5).
 2. Ir y dar clic en el botón Administrador (Figura N°6)
 3. Ir y dar clic en el botón Gestión de Recepción de Solicitudes (Figura N°7)
 4. Ir y dar clic en “Gestionar” sobre la solicitud que se desee tramitar (Figura N°8)
 5. Aparecerán los datos personales del ciudadano que realizó la solicitud (Figura N°9)
 6. Remitir por correo electrónico a la dependencia según sea el caso.

- Como parte de la fase de evaluación al sistema de atención al usuario y recepción de PQRS se adjunta la queja de la señora Luz Marlenis Mosquera Moreno, ciudadana de la ciudad de San José del Guaviare habitante del barrio Villa Andrea que radicó en ventanilla única y se hará el respectivo seguimiento con tal de verificar si el sistema está trabajando correctamente y sus tiempos de respuestas son oportunos.

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	Código: FR-COM-01
	PROCESO: COMUNICACIONES	Versión: 02
	FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha de aprobación: 21/07/2018

Fecha 10/7/2019
Día Mes Año

N. RADICADO

Departamento Guaviare
Ciudad o municipio San José del Guaviare

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
00123180-2 Fecha: 07/02/2019 11:41:00 PM
Dir: MOSCOTERA MORENO LUZMARLENE
Pare: SECRETARIA OBRAS PUBLICAS
Proc: ENTRADA PARA QUEJAS
2019.03564

Favor marque con una X la opción que más se ajuste a su PQRS

Tipo de PQRS
 Petición Queja Reclamo Sugerencia Felicitación

Medio de Recepción
 Ventanilla Única Buzón de Sugerencias

Tipo de Ciudadano - Usuario
 Adulto Mayor Persona en Situación de Desplazamiento Entidades del Estado y Autoridades
 Menor de Edad Servidor Público Comunidad Internacional
 Persona con Discapacidad Empresa Otro

Señor(a) usuario(a) por favor relacione los datos que se solicitan para poder brindarle una respuesta.

DATOS DEL CIUDADANO - USUARIO QUE RADICÓ LA QUEJA	Nombres y apellidos	<u>Luz Marlene Rodríguez Moreno</u>	Sexo	M <input checked="" type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
	N. de identificación	<u>40886880</u>	E-mail	<input type="checkbox"/>	Físico <input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección correspondencia	<u>Mc 2a # 17 villa Andrea</u>			
	Teléfono y/o celular	<u>318 861 276</u>			
	Correo electrónico				

Desee que se notifique la respuesta por que medio:

Describa la situación presentada (Trate de indicar los datos más exactos posibles)

Hace 9 meses no gozamos del alumbrado público y todos los meses lo cancelamos junto con la energía.
Esto se presta para que haya ataques, mordedura de serpientes y muchos otros peligros de manera que exigimos alumbrado público en la manzana

Firma de quien presenta la PQRS [Firma]

Si anexa documentos relaciónelos aquí _____

Señor usuario, agradecemos su tiempo y esperamos atender su PQRS a satisfacción y con oportunidad.

También puede radicar su PQRS directamente en link de peticiones, quejas y reclamos o buzón de contáctenos de la página web, o también escribiéndonos al correo contactenos@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co

Calle 8 No. 23-87 Barrio El Centro, Código postal 950001
Teléfono: 5849402, Corredor: 5849214 - 5849483 - 5849889

Figura N° 10: Formato de PQRS, queja radicada en ventanilla única.

CONCLUSIONES

El presente trabajo se ha dedicado a la investigación por medio de un diagnóstico, ejecución mediante aplicación, y evaluación orientado por objetivos de un plan de mejoramiento encaminado a optimizar el sistema de atención al usuario y recepción de PQRS y sus tiempos de respuesta. Gracias al diagnóstico se pudo evidenciar que este sistema se hace necesario mejorarlo mediante acciones como la modificación del manual de funciones de la alcaldía municipal, específicamente funciones de la asistente de ventanilla única, establecer un modelo estándar físico en el despacho para la atención al ciudadano y aplicación de PQRS y mejoramiento de la tecnología disponible como el Touch de atención y asignación de turnos ubicado al ingreso de la Alcaldía Municipal.

En el desarrollo del trabajo de grado y práctica profesional se logró dar cumplimiento a los objetivos como la modificación del manual el cual se dejó a disposición de la Secretaría Administrativa y de Desarrollo Social para su ejecución mediante resolución, así mismo, el aprovechar que las instalaciones de la alcaldía municipal están siendo remodeladas para poner en funcionamiento el Touch y poder agilizar la atención al ciudadano; y de igual manera hacer seguimiento al PQRS realizado por un habitante del barrio Villa Andrea.

Cabe resaltar que como estudiante de administración de empresas he aprendido mucho durante la práctica profesional en una dependencia como la administrativa de la alcaldía de San José del Guaviare y que esta experiencia me ayudará cuando sea profesional y decida laborar para el beneficio de mi municipio.

RECOMENDACIONES

Como recomendación en mi calidad de practicante universitario y ciudadano del municipio de San José del Guaviare puedo decir que la administración municipal debe unificar esfuerzos para acercarse mucho más al pueblo, a la comunidad, que bien se sabe tiene muchas necesidades pero no se exponen ante las instancias pertinentes por falta de apoyo y acompañamiento, ejecutar políticas y procedimientos para poder tener mayor comunicación con los ciudadanos como es el caso del mejoramiento del sistema de atención en la Alcaldía Municipal, poder contar con personal idóneo y capacitado que pueda brindar toda la ayuda necesaria para que el ciudadano logre comunicar y poder dar cumplimiento a sus necesidades.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

El aprendizaje adquirido durante la práctica profesional en temas como manejo de personal, manejo de información pública, seguimiento a políticas públicas, seguimiento y cumplimiento de planes de desarrollo municipales, gestión y aplicación de políticas sociales, entre otros, ha sido muy significativo y gratificante como estudiante de administración de empresas, laborar en una empresa pública me ha ayudado a darme cuenta el enorme reto que se asume al aceptar un cargo público, ya que al estar al servicio de la comunidad se debe hacer el mayor esfuerzo para poder divisar los resultados, y aun así obteniendo estos resultados siempre habrá una opinión que estará en contra de lo que se hace, esto por trabajar en un ambiente politizado.

Anécdotas como la campaña del Día Nacional de la Afrocolombianidad me generó mucha satisfacción puesto que era una de las primeras actividades en la que tendría contacto con la comunidad en calidad de funcionario público, que me verían como un referente al cual podían expresar sus ideas para crear una política pública en pro del beneficio de su comunidad. Otra experiencia enriquecedora fue el trabajo que se realizó con los niños del hogar Guardianes de la Selva, una actividad enmarcada en el desarrollo de pensamientos lógicos en los niños para defender la familia y el derecho al buen trato familiar, participando en actividades lúdicas como una obra teatral con títeres y un compartir con refrigerios.

En general trabajar con la entidad encargada de administrar el patrimonio del municipio y ejecutarlo en beneficio del pueblo ha sido para mí una experiencia llena de aprendizaje.

Referencias Bibliográficas

- [1] Alcaldía de San José del Guaviare, Nuestro municipio. Historia. Enero 25 de 2018. Recuperado de: <http://www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/municipio/nuestro-municipio>
- [2] Plan de Desarrollo Municipal Un Gobierno de Acción y Paz 2016-2019. Alcaldía municipal de San José del Guaviare, Recuperado de: <http://www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-municipal-un-gobierno-de-accion-y>
- [3] Población Colombia. Population City, 2015. Recuperado de: <http://poblacion.population.city/colombia/san-jose-del-guaviare/>
- [4] Resolución N° 141. Alcaldía de San José del Guaviare, Guaviare, Colombia, 3 de marzo de 2015, Recuperado de: <http://www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/normatividad/resolucion-n-141-del-3-de-marzo-de-2015>
- [5] Resolución N° 141. Alcaldía de San José del Guaviare, Guaviare, Colombia, 3 de marzo de 2015, Recuperado de: <http://www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/normatividad/resolucion-n-141-del-3-de-marzo-de-2015>
- [6] Alcaldía Municipal de San José del Guaviare, Proceso: COMUNICACIONES, 15 DE OCTUBRE DE 2009. Documento en: http://www.mediafire.com/file/3cufma4xrzei1qa/SEGUIMIENTO_PQR.pdf/file
- [7] Municipio de San José del Guaviare, Secretaría Administrativa y Desarrollo Social, DECRETO No. 293, 5 de diciembre de 2018. Documento en: http://www.mediafire.com/file/p3puky3ansbpwnk/MANUAL_DE_FUNCIONES_ALCALDIA_SAN_JOS%25C3%2589_DEL_GUAVIARE_2018.doc/file
- [8] Resolución N° 141. Alcaldía de San José del Guaviare, Guaviare, Colombia, 3 de marzo de 2015, Recuperado de: <http://www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/normatividad/resolucion-n-141-del-3-de-marzo-de-2015>
- [9] Resolución N° 141. Alcaldía de San José del Guaviare, Guaviare, Colombia, 3 de marzo de 2015, Recuperado de: <http://www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/normatividad/resolucion-n-141-del-3-de-marzo-de-2015>
- [10] Resolución N° 141. Alcaldía de San José del Guaviare, Guaviare, Colombia, 3 de marzo de 2015, Recuperado de: <http://www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/normatividad/resolucion-n-141-del-3-de-marzo-de-2015>
- [11] Manual de funciones modificado Alcaldía San José del Guaviare. San José del Guaviare – Guaviare – Colombia. 25 de julio de 2019. Tomado de: http://www.mediafire.com/file/7n43lothpmofu79/MANUAL_DE_FUNCIONES

MODIFICADO ALCALDIA SAN JOSÉ DEL GUAVIARE 2018.doc/
file