



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRAMITES

**Código: CA-GT-01**

**Versión: 04**

**Fecha actualización:  
06/10/2016**

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SECRETARIO GENERAL	MISIONAL
OBJETIVO	ALCANCE
<p>Atender las solicitudes de trámites de forma oportuna a través de los diferentes canales de atención acorde a la normatividad legal vigente, aumentado la satisfacción de los ciudadanos.</p>	<p>Inicia con la solicitud de trámite y/o servicio por parte de la ciudadanía y termina con el trámite y/o servicio gestionado.</p> <p><b>Secretarías en las que se ejecuta:</b> Secretaría General, Secretaría de educación y Cultura, Secretaría de participación e inclusión social, Secretaría hacienda, Secretaria de salud y protección Social, Secretaria de Movilidad, secretaria de vivienda y hábitat, Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Infraestructura, Departamento Administrativo de Planeación, Secretaría Gobierno</p>

### 1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos
<b>NTCGP-1000</b>	4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de los registros 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio 7.2.3 Comunicación con el cliente 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del

Norma	Requisitos
<b>ISO 9001:2015</b>	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 4.4.1 ibídem 4.4.2 ibídem 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos para los

**Revisado por:** Wilfredo Cáliz Agudelo

**Cargo:** Líder de Programa

**Aprobado por:** Gonzalo Escobar Flórez

**Cargo:** Secretario General



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRAMITES

**Código: CA-GT-01**

**Versión: 04**

**Fecha actualización:  
06/10/2016**

Norma	Requisitos
	servicio 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 7.5.3 Identificación y trazabilidad 7.5.4 Propiedad del cliente 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME 8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA
<b>MECI 1000</b>	1.2.1 Planes ,Programas y Proyectos 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos 1.2.3. Estructura Organizacional 1.2.4. Indicadores de Gestión 1.2.5. Políticas de Operación 1.3.2 Identificación de Riesgos 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión 2.3.1 Plan de Mejoramiento <b>Eje Transversal de Información y Comunicación</b>

Norma	Requisitos
	productos y servicios. 8.2.3 Revisión para los requisitos de productos y servicios 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA
<b>SISTEDA</b>	Gestión de la Calidad Eficiencia administrativa Moralización y transparencia en la Administración Pública Rediseños Organizacionales

### 2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

(Consultar Listado maestro de documentos externos del proceso)

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: (CICLO PHVA)



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRAMITES

**Código: CA-GT-01**

**Versión: 04**

**Fecha actualización:  
06/10/2016**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental Proceso Gestión de Trámites Secretarías de Despacho y Áreas Adscritas a la Administración Municipal Ciudadanía	Normatividad Aplicable. Documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo de Solicitudes de la ciudadanía	<p><b>P</b></p> <p>Identificar los trámites y servicios que se realizan en las diferentes Secretarías de Despacho y Áreas adscritas a la administración Municipal de Itagüí.</p> <p>Identificar los recursos necesarios para la gestión de los trámites y servicios</p> <p>Identificar Las necesidades de contratación para la gestión de los trámites.</p> <p>Identificar los elementos característicos de los trámites, la normatividad y las actividades necesarias para su desarrollo</p> <p>Planear la creación y/o actualización de las hojas de vida.</p> <p>6 Planear la atención de cada uno de los trámites y servicios</p>	<p>Listado de Trámites</p> <p>Necesidades de Recursos</p> <p>Necesidades de Contratación</p> <p>Hojas de vida de trámites definidas</p> <p>Instrumento para la verificación y medición de los trámites y servicios</p>	<p>Ciudadanía.</p> <p>Procesos:</p> <p>Gestión de Trámites</p> <p>Gestión del Recurso Físico y Logístico.</p> <p>Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica.</p> <p>Gestión del Talento Humano</p> <p>Planificación Financiera</p> <p>Adquisiciones</p> <p>Atención al ciudadano</p> <p>Asesoría y asistencia</p> <p>Inspección, Vigilancia y Control</p>
Ciudadanía Procesos: Gestión del Recurso físico y logístico	Solicitud de trámite y/o servicio Recursos requeridos	<p><b>H</b></p> <p>Revisar el cumplimiento de los requisitos frente a la solicitud.</p> <p>Realizar el Trámite y/o prestar el Servicios</p>	<p>Trámites y/o servicios realizados.</p> <p>Base de datos de Tramites y/o Servicios</p>	<p>Ciudadanía</p> <p>Proceso Gestión de trámites</p> <p>Proceso de inspección</p>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRAMITES

**Código: CA-GT-01**

**Versión: 04**

**Fecha actualización:  
06/10/2016**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Sistemas de Información infraestructura tecnológica.</p> <p>Gestión del Talento Humano</p> <p>Planificación Financiera</p> <p>Adquisiciones</p> <p>Gestión de Trámites</p> <p>Atención al Ciudadano</p>	<p>suministrados.</p> <p>Bienes y Servicios Contratados.</p> <p>Hojas de vida de Trámites y servicios</p>	<p>Entregar el Trámite y/o Servicios.</p> <p>Generar informes de gestión de trámites y servicios</p>	<p>Actualizados</p> <p>Informe del estado de los trámites y servicios</p>	<p>vigilancia y control</p> <p>Proceso de Atención al Ciudadano.</p>
<p>Comunidad.</p> <p>Proceso Gestión de Trámites</p> <p>Comunidad, Organizaciones,</p> <p>Proceso de Atención al Ciudadano</p> <p>Proceso Comunicación Pública</p> <p>Proceso Evaluación y control de la Gestión</p>	<p>PQRS</p> <p>Registro de Servicios no Conformes</p> <p>Informes de auditorías, de evaluación de auditores y de seguimiento.</p> <p>Indicadores de gestión</p> <p>Resultados de la gestión del proceso.</p> <p>Informes de</p>	<p>Atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS.</p> <p>Recopilar y analizar los datos de Servicio no conforme, satisfacción del cliente, análisis de PQRS, entre otros.</p> <p>Realizar seguimiento y medición al proceso y al servicio (planes aplicables e indicadores).</p> <p>Realizar interventoría a los servicios contratados</p> <p>Realizar acciones de autoevaluación (Informes de actividades, actas).</p> <p>Analizar los riesgos de mayor probabilidad</p>	<p>PQRS tramitadas y consolidadas.</p> <p>Análisis de la gestión del proceso</p> <p>Indicadores analizados</p> <p>Hallazgos de Auditoria analizados.</p>	<p>Proceso de Gestión de Trámites. Comunidad</p> <p>Proceso Análisis y Mejoramiento Continuo</p> <p>Proceso de Atención al Ciudadano.</p>

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRAMITES</b>	Código: CA-GT-01
		Versión: 04
		Fecha actualización: 06/10/2016

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
	auditoría Mapa de riesgos			
Proceso del Humano Gestión Talento	Indicadores analizados. PQRS tramitadas. Hallazgos de Auditoria analizados.	<b>A</b> Aplicar acciones para el mejoramiento ( correctivas, preventivas y de mejora)	Correcciones Acciones correctivas. Acciones preventivas. Plan de Mejoramiento	Proceso Evaluación y control de la Gestión Proceso Mejoramiento Continuo.

#### 4. APORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
Atender oportuna y eficazmente las necesidades y solicitudes de la comunidad	Atendiendo oportunamente las necesidades y solicitudes de la comunidad frente a la gestión de los trámites y la prestación de los servicios
Actuar bajo los principios de la ética pública y de transparencia de cara a la comunidad.	Gestionando los tramites y prestando los servicios a la comunidad en condiciones de igualdad, de cara a la comunidad
Mejorar continuamente los procesos de la administración municipal, cumpliendo con los estándares de calidad conjuntamente con la aplicación de instrumentos tendientes a la innovación y modernización de la entidad.	Brindado la posibilidad a los ciudadanos de realizar sus trámites de forma electrónica y optimizando los mismos

#### 5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL:

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro
-----------------	------------------	-------------	----------



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRAMITES

**Código: CA-GT-01**

**Versión: 04**

**Fecha actualización:  
06/10/2016**

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro
Publicación de trámites	Verificando la publicación de los trámites a través de medios de consulta idóneos	Responsable del trámite	Página Web, Portal Gobierno en Línea
Cumplimiento requisitos legales	Confrontación de documentos aportados por usuario con la respectiva base de datos (magnética o física)	Responsable del trámite	Documentos que soportan el trámite, requisitos especificados en la ficha de tramites
Producto o Servicio No Conforme	Según lo establecido en el procedimiento control de producto o servicio no conforme	Responsable del trámite	Registro de servicios no conformes
Tarifas de Trámites	A través de los comprobantes de pago	Responsable del trámite	Comprobantes de pago

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

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Responsable
Expedición de trámites	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trámites expedidos}}{\text{N}^\circ \text{ de Trámites Solicitados}} \times 100$	100%	Trimestral	Responsable del Trámite en cada Unidad Administrativa
Oportunidad en la Atención de trámites	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trámites expedidos dentro de los términos establecidos}}{\text{N}^\circ \text{ de Trámites Solicitados}} \times 100$	100%	Trimestral	Responsable del Trámite en cada Unidad Administrativa
Sistematización de trámites	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trámites sistematizados}}{\text{N}^\circ \text{ de Trámites}} \times 100$	50%	Trimestral	Secretario General
Publicación de trámites	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trámites publicados}}{\text{N}^\circ \text{ de Trámites identificados y documentados}} \times 100$	80%	Trimestral	Secretario General
Oportunidad en la respuesta a las PQRSD	$\frac{\text{(Nro. de PQRSD respondidas dentro de los términos establecidos)}}{\text{Nro. de PQRSD ingresadas}} \times 100$	95%	Trimestral	Secretaria de Hacienda
Atender oportunamente las solicitudes de los certificados de existencia y representación	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de certificados de existencia y representación legal de P.H atendidos oportunamente}}{\text{N}^\circ \text{ total de certificados de}}$	100%	Trimestral	Técnico Operativo y Secretario Jurídico

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRAMITES</b>	Código: CA-GT-01
		Versión: 04
		Fecha actualización: 06/10/2016

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Responsable
legal de P.H. solicitados a la Secretaría Jurídica del Municipio de Itagüí	existencia y representación legal de P.H recibidos X 100			
Trámites con respuesta oportuna	Número de trámites respondidos oportunamente/Número de trámites registrados en el mes	100%	Mensual (10 primeros días del mes)	Secretaría de Educación y Cultura
Percepción de los usuarios	Nº de encuestas evaluadas satisfactoriamente/ nº de encuestas realizadas x100	94%	Semestral	Secretaría de Medio Ambiente

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

Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Área Responsable
Incumplimiento de los plazos establecidos para la expedición de los trámites	Establecimiento de Plazos internos inferiores a los legales, Revisión de los tiempos establecidos para cada trámite	Trimestral	Unidad Administrativa Responsable del Trámite
Expedir tramites sin el cumplimiento de los requisitos	Revisión de los Requisitos establecidos en las Fichas de Trámites, elaboración de listas de chequeo para tramites, revisión del cumplimiento de los requisitos por parte del responsable de su expedición	Trimestral	Unidad Administrativa Responsable del Trámite
Incumplimiento de los requerimientos de gobierno en línea	Revisión permanente de la normatividad y requerimientos de Gobierno en línea expedidos por el Gobierno Nacional	Trimestral	Secretaría General
No Publicación de trámites	Revisión Permanente de la Publicación de trámites	Trimestral	Secretaría General
Expedición de trámites o resoluciones que ponen fin a actuaciones administrativas indebidamente para beneficio particular o a un tercero.	Monitoreo aleatorio por parte del Secretario de Despacho o de quien firma los tramites en comité primario	Semestral	Secretaría de Gobierno



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRAMITES

**Código: CA-GT-01**

**Versión: 04**

**Fecha actualización:  
06/10/2016**

<b>Riesgo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Frecuencia de Revisión</b>	<b>Área Responsable</b>
Reconocimiento de personería jurídica sin la presentación de requisitos legales	Control de los documentos exigidos y su respectiva verificación a través de la lista de chequeo	Semestral	Secretaría Jurídica
No tramitar las PQRS presentadas por los usuarios	Priorizar las PQRS de acuerdo a la fecha de presentación del usuario.	Trimestral	Secretaría de Hacienda
Expedir tramites sin el cumplimiento de los resultados	Revisión de los requisitos establecidos en las fichas de Trámites	Trimestral	Secretaría de Hacienda
Reconocimiento de personería jurídica sin la presentación de requisitos legales	Continuar aplicando los controles existentes	Semestral	Técnico Operativo y Secretario Jurídico
Incumplimiento de los plazos establecidos para la expedición de los tramites	Continuar con los controles existentes	Mensual	Líder de Atención al Ciudadano Secretaría de Educación y Cultura
Expedir tramites sin el cumplimiento de los requisitos	Continuar con los controles existentes	Mensual	Subsecretarios y líderes de proceso Secretaría de Educación y Cultura
Inoportunidad en la realización del trámite	Verificación y seguimiento periódico a los tiempos de respuesta del trámite	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
Expedir trámites sin el cumplimiento de los requisitos	Verificación aleatoria del cumplimiento de los requisitos por parte del Responsable de la firma del registro. seguimiento y control a la Actualización permanente de las fichas de tramites	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
Expedir tramites sin el cumplimiento de los requisitos	Revisión por parte del Subsecretario de Vivienda de la totalidad de los trámites expedidos.	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat
Incumplimiento de los plazos establecidos para la expedición de los trámites	Establecimiento de Plazos internos inferiores a los legales. Solicitud de ampliación de plazo en los casos que se requiera	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat
Perdida de documentación	Almacenar la documentación y expedientes digitalmente. Destinar un espacio seguro para el almacenamiento exclusivo de esta documentación.	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRAMITES</b>	<b>Código: CA-GT-01</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha actualización: 06/10/2016</b>

## 8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

Código	Nombre
<b>PR-GT-01</b>	Procedimiento para la Gestión de Trámites
<b>FO-GT-01</b>	Fichas de Trámites y servicios
<b>FO-GT-02</b>	Inventario de trámites y servicios
<b>MA-GT-01</b>	Manual de Trámites

## 9. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
<b>Humanos</b>	Secretarios de Despacho; Subsecretarios, Líderes de Programa, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos	Gestión del Talento Humano
<b>Físicos</b>	Instalaciones locativas adecuadas que permitan condiciones de comodidad para la atención de los usuarios y de los que esperan atención, Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general,	Proceso Gestión de Recursos Físicos y Logísticos Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
<b>Ambiente de Trabajo</b>	Condiciones favorables y/o adecuadas para la prestación de los servicios, en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, No requiere condiciones ambientales especiales	Proceso Gestión de Recursos Físicos y Logísticos Gestión del Talento Humano

## 10. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	31/07/2013	Creación del documento
02	15/12/2014	Se actualizan los requisitos del MECI 1000. Se Actualizan los Indicadores y Riesgos y la



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTION DE TRAMITES**

**Código: CA-GT-01**

**Versión: 04**

**Fecha actualización:  
06/10/2016**

		Descripción de los recursos.
03	04/02/2016	Se actualizan los Indicadores y los Riesgos
04	06/10/2016	Se actualiza: Indicadores, Riesgos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015