



CARACTERIZACION DE PROCESOS GESTION ADMINISTRATIVA Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: CA-GAAC-001

Versión: 03

Fecha de aprobación: 17/08/2021

Página 1 de 8

Elaboró: Profesional Desarrollo institucional

Revisó: Secretaria Administrativa

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Objetivo del Proceso: Establecer y ejecutar procedimientos y políticas de atención al ciudadano en los diferentes canales de atención al ciudadano, orientados en los planes, proyectos, programas y políticas previamente avalados por la entidad a fin de optimizar la atención en el servicio al ciudadano cumplimiento con los lineamientos de orden nacional.

Alcance: Este proceso inicia con la radicación de PQRS en los canales de atención al ciudadano establecidos por la entidad, para lo cual se registra, se asigna un numero de radicado y se asigna a la dependencia competente para su trámite, seguidamente se evalúa el nivel de satisfacción del usuario de los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal para implementar acciones de mejora.

Líder o responsable del proceso: Secretaria Administrativa

Integrantes del proceso: Secretaria Administrativa

ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

Tipo de Proveedor		Proveedor	Entrada/Insumo	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Salida del Proceso	Cliente del Proceso	Tipo de cliente	
Interno	Externo							Interno	Externo

	CARACTERIZACION DE PROCESOS GESTION ADMINISTRATIVA Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código: CA-GAAC-001
	PROCESO ESTRATEGICO		Versión: 03
			Fecha de aprobación: 17/08/2021
			Página 2 de 8
Elaboró: Profesional Desarrollo institucional		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

X	X	Gobierno Nacional	Plan de desarrollo	Planificación anual de las actividades,	Se elabora el plan de acción, indicando tareas, actividades y plazo de ejecucion	Plan de Accion formulado Proyectos de inversión formulados y aprobados	Todos los procesosde la Administración Municipal Comunidad en General Gestión Administrativa Gestio de talento Humano Gestion TICS Comunicación Publica Hacienda Publica Gestion Juridica y contractual Gestion Documental	X	X
	X	Departamento Administrativo de la Función Publica	Plan Anual de Adquisiciones						
	X	Departamento Nacional de Planeación	Plan Operativo anual de inversiones						
	X	Ciudadanos,	Derechos de petición						
		Todos los procesos	Directrices, Políticas y Lineamientos Estratégicos						
			Recursos Humanos, físicos, financieros y tecnológicos						
			Diagnostico de necesidades de recursos fisicos (Mobiliario, Tecnologico)						
				Planificacion de adquisicion de elementos	Se elabora el plan de operativo de inversiones anual				

	CARACTERIZACION DE PROCESOS GESTION ADMINISTRATIVA Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código: CA-GAAC-001
	PROCESO ESTRATEGICO		Versión: 03
			Fecha de aprobación: 17/08/2021
			Página 3 de 8
Elaboró: Profesional Desarrollo institucional		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

	X	Propiedades horizontales	Acta de asamblea de propiedad horizontal Acta de asamblea de propiedad horizontal Carta de aceptacion del cargo de Representante Legal Escritura de reglamento de propiedad horizontal	Verificación de documentación	Se revisa la información radicada que cumpla los requisitos exigidos para el trámite. 2. Si cumple se expide la certificación o la resolución administrativa según la solicitud. 3. Se hace la entrega personal mediante notificación personal de la resolución o certificación. 4. En estos tiempos de Pandemina, se ha enviado al correo aportado por el peticionario. 5. La información aportada y la certificación o resolución expedida se archiva en la carpeta correspondiente a la propiedad horizontal	Resolucion de inscripcion y certificación de representación legal	Propiedades horizontales		X
--	---	--------------------------	---	-------------------------------	---	---	--------------------------	--	---

	CARACTERIZACION DE PROCESOS GESTION ADMINISTRATIVA Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código: CA-GAAC-001
	PROCESO ESTRATEGICO		Versión: 03
			Fecha de aprobación: 17/08/2021
			Página 4 de 8
Elaboró: Profesional Desarrollo institucional		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

X	X	Toda la ciudadanía en general (publico o privado)	Derechos de petición Comunicaciones de personas naturales y/o juridicas externas a la alcaldia de Fusagasugá	Recepción, Registro, Radicación, Digitalización y Distribución de PQRS	1. Recepción: Comprende la recepción y verificación de los documentos a traves de medios fisicos y dgitales, remitidos por personas naturales y/o juridicas dirigidos a las dependencias que componene la alcaldia de Fusagasuga´. 2. Registro: Se trata del ingreso de la información contenida en los documentos recibidos en el Software de Gestion Documental, incluyendo la selección de la dependencia destinataria y datos del remitente. 3. Radicación: Corresponde a la aignación del numero consecutivo al docuemnto recibido, incluyendo fecha de radicación, numero de folios, numero de anexos, dependencia destinataria y nombre del remitente. La información es plasmada mediante rotulo impreso en los documentos recibidos en fisico y para los documentos virtuales la información es notificada al remitente mediante correo electronico. 4. Digitalización: Este procedimiento se aplica a los documentos recibidos en fisico y corresponde a la conversación de los archivos fisico a electronicos, permitiendo realizar archivo digital para consulta. 5. Distribución: Una vez registrada las comunicaiones en el Sistema de Gestion Docuemntal, se imprime la planilla del dia con la información de las dependencias destinatarias de las diferentes comunicaciones y se hara la distribucion interna respectiva por parte del personal	Comunicaciones radicadas y registradas en el sistema de gestion documental Respuesta a PQRS	Toda la ciudadanía en general, publico o privado	X	X
---	---	---	---	--	--	--	--	---	---

	CARACTERIZACION DE PROCESOS GESTION ADMINISTRATIVA Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código: CA-GAAC-001
	PROCESO ESTRATEGICO		Versión: 03
			Fecha de aprobación: 17/08/2021
			Página 5 de 8
Elaboró: Profesional Desarrollo institucional		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

					que hace parte de la ventanilla unica de correspondencia con la evidencia de su recepcion para su posterior tramite				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

	CARACTERIZACION DE PROCESOS GESTION ADMINISTRATIVA Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código: CA-GAAC-001
	PROCESO ESTRATEGICO		Versión: 03
			Fecha de aprobación: 17/08/2021
			Página 7 de 8
Elaboró: Profesional Desarrollo institucional		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
1. Constitucion Política 2. Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo 3. Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. 4. Ley 675 de 2001 Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal. 5. Ley 80 de 1993 Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública	ncumplimiento a implementación de Políticas de acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Incumplimiento con la planeación y ejecución del plan de desarrollo. Incumplimiento de la legislación aplicable. Incumplimiento de las metas de la entidad	Seguimiento al Plan de acción institucional . Auditorías internas
RECURSOS DEL PROCESO		
Humanos	Técnicos y Tecnológicos	Documentos/Trámites
Profesional universitario, Tecnicos Auxliares	Software de gestion documental Computadores, scanner de alta tecnologia, impresoras, digiturno	Plan desarrollo, planes de acción, normograma, Manual de la ventanilla unica de correspondencia Manual y protocolo de atencion al ciudadano
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES		
Porcentaje de Avance del Plan Estratégico Institucional. Porcentaje de avance de Planes de Acción		

	CARACTERIZACION DE PROCESOS GESTION ADMINISTRATIVA Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código: CA-GAAC-001
	PROCESO ESTRATEGICO		Versión: 03
			Fecha de aprobación: 17/08/2021
			Página 8 de 8
Elaboró: Profesional Desarrollo institucional		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo:	Cargo:	Cargo: