



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL DE PASANTIAS**

APOYO ADMINISTRATIVO Y LOGÍSTICO EN EL DESARROLLO DE PLANES Y PROYECTOS DE LA SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ.

SERGIO ANDRÉS RAMÍREZ BARBOSA  
CODIGO 110215281

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
SEDE FUSAGASUGÁ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
2021



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL DE PASANTIAS**

APOYO ADMINISTRATIVO Y LOGÍSTICO EN EL DESARROLLO DE PLANES Y PROYECTOS DE LA  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ.

SERGIO ANDRÉS RAMÍREZ BARBOSA  
CODIGO 110215281

YUDY CONSTANSA ROJAS RUÍZ  
Docente TCO- Universidad de Cundinamarca  
ASESOR INTERNO

AIDA LEONOR NIÑO CALDERON  
Profesional Secretaría Administrativa  
ASESOR EXTERNO

COMITÉ DE OPCION DE GRADO  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
SEDE FUSAGASUGA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
2021



TABLA DE CONTENIDO.

<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	11
<b>GENERALIDADES DE LA PASANTIA</b> .....	13
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	14
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	15
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PASANTÍA</b> .....	15
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS</b> .....	16
<b>OBJETIVO N° 1:</b> Contribuir logísticamente en la verificación y cumplimiento del plan anticorrupción. ....	16
<b>EVIDENCIA OBJETIVO No 1</b> .....	17
<b>GRÁFICA N° 1. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO N° 1</b> .....	19
<b>OBJETIVO N° 2 :</b> Acompañar el proceso administrativo en la ejecución del plan de acción 2020. ....	19
<b>Actividades:</b> .....	19
<b>EVIDENCIA OBJETIVO No. 2:</b> .....	21
<b>GRAFICA N° 2. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO N° 2</b> .....	22
<b>OBJETIVO N° 3:</b> Realizar informes en respuesta a la adopción de los nuevos trámites de las PQRSD al interior de la administración municipal.....	23
<b>Actividades:</b> .....	23
<b>EVIDENCIA OBJETIVO 3:</b> .....	24
<b>GRÁFICA N° 3 TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO N° 3</b> .....	26
<b>OBJETIVO N° 4:</b> Acopiar la información relevante en el cumplimiento de metas establecidas en la secretaría administrativa para su divulgación oficial .....	27
<b>Actividades:</b> .....	27
<b>EVIDENCIA OBJETIVO No. 4:</b> .....	28
<b>GRÁFICA N° 4 TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO N° 4</b> .....	29
<b>GRÁFICA N° 5. TIEMPO INVERTIDO POR OBJETIVOS PARA CUMPLIR EN EL OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTIA</b> .....	31



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL DE PASANTIAS**

<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>32</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME.....</b>	<b>33</b>



FORMATO FINAL DE PASANTIAS

GENERALIDADES DE LA PASANTIA

<b>TITULO DE LA PASANTIA</b>	APOYO ADMINISTRATIVO Y LOGÍSTICO EN EL DESARROLLO DE PLANES Y PROYECTOS DE LA SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ
<b>FECHA DE INICIO</b>	21 de October de 2020
<b>FECHA DE FINALIZACIÓN</b>	30 de Abril de 2021
<b>LUGAR</b>	Secretaría Administrativa Alcaldía de Fusagasugá Modalidad Teletrabajo
<b>INFORMES ENTREGADOS</b>	4
<b>TOTAL HORAS</b>	640

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA



### JUSTIFICACIÓN

Realizar las prácticas profesionales en el departamento administrativo de la alcaldía municipal, permitirá poner en práctica todos los conocimientos teórico-prácticos adquiridos a lo largo de la formación académica, lo cual es fundamental para el crecimiento personal y profesional. Siendo esta una oportunidad de aprendizaje y aprovechamiento de nuevas técnicas y estudios administrativos en el sector público.

Durante esta etapa los resultados serán destacados y servirán de gran aporte en la solución de problemas que posee esta dependencia guiando a un óptimo desempeño en el campo profesional al Administrador de Empresas, así mismo se gestionará la reconstrucción de los manuales de atención al usuario y adaptarlos a las necesidades actuales de la sociedad.

La adaptabilidad es una de las características más relevantes del Administrador de Empresas la cual tendrá mayor relevancia en los tiempos de pandemia y esto conllevará a realizar esta pasantía en modalidad de trabajo en casa, haciendo cumplimiento a los parámetros y protocolos de bioseguridad establecidos por la alcaldía de Fusagasugá.

Profesionalmente se fortalecerán los conocimientos adquiridos en la academia poniendo en práctica procesos administrativos llevados a cabo en esta dependencia gubernamental, direccionando y apoyando funciones y tareas afines a la profesión.



### **OBJETIVO GENERAL**

Apoyar administrativa y logísticamente el desarrollo de planes y proyectos para el cumplimiento de metas establecidas en la Secretaría Administrativa de la Alcaldía de Fusagasugá.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PASANTÍA**

1. Contribuir logísticamente en la verificación y cumplimiento del plan anticorrupción.
2. Acompañar el proceso administrativo en la ejecución del plan de acción 2020.
3. Realizar informes en respuesta a la adopción de los nuevos trámites de las PQRSD al interior de la administración municipal.
4. Acopiar la información relevante en el cumplimiento de metas establecidas en la secretaria administrativa para su divulgación oficial.



## ACTIVIDADES REALIZADAS

**OBJETIVO Nº 1:** Contribuir logísticamente en la verificación y cumplimiento del plan anticorrupción.

### Actividades:

1. Dando cumplimiento a las tareas establecidas en el plan anticorrupción se revisó el manual para la atención y servicio al ciudadano vigente, con el fin de hacer las adecuaciones pertinentes en la implementación de un protocolo de atención en tiempos de pandemia o emergencia sanitaria garantizando calidad y cordialidad en la atención de los ciudadanos, acogiendo los parámetros exigidos por la administración municipal en el marco del plan anticorrupción 2020. asistiendo con aportes profesionales basados en la reglamentación impartida por la organización mundial de la salud, posteriormente se solicitó la aprobación al comité de la oficina de desarrollo institucional y control interno de la Alcaldía de Fusagasugá Con un tiempo estimado de (40 Horas).
2. Creación de un modelo de encuesta por medios virtuales con el fin de generar un reporte de la percepción de los usuarios respecto a la calidad y oportunidad de los tramites y/o servicios prestados por las diferentes dependencias, secretarías y oficinas del ente territorial. Así mismo, se generó una circular donde se solicita realizar una encuesta al personal de atención al ciudadano de manera física con un tiempo estimado de (16 Horas).
3. Elaboración y transcripción del informe trimestral basado en la percepción de los usuarios en cuanto a las solicitudes de información pública, para así establecer los medios de preferencia por los cuales los ciudadanos desean recibir la respectiva respuesta a los tramites (Escrito, electrónico o físico) con un tiempo estimado de (20 Horas)
4. Gestión administrativa con la oficina tics y la oficina de desarrollo institucional realizando la capacitación de atención al usuario y recepción de denuncias por presuntos hechos de corrupción. Esta actividad se realizó en modalidad virtual segmentando las diferentes áreas de trabajo que atienden público de manera presencial. Para esto fue desarrollado el Workshop, Direccionamiento Estratégico de Denuncias Ciudadanas. con un tiempo estimado de (10 Horas).
5. Asistencia virtual a reunión de unificación de tareas asignadas a la secretaría administrativa con el fin de verificar el cumplimiento y ejecución de las actividades propuestas establecidas dentro del plan anticorrupción para el año 2020 con un tiempo estimado de (8 Horas)
6. Asistencia virtual a reunión programada por la Secretaría Administrativa con el fin de socializar y delegar las actividades programadas para el primer semestre del año 2021 dentro del marco del plan anticorrupción, otorgando así las nuevas





**FORMATO FINAL DE PASANTIAS**

tareas y responsabilidades para el pasante de esta dependencia. Con un tiempo estimado de (8 horas).

7. Elaboración y transcripción del informe de ejecución del último trimestre vigencia 2020, verificando las actividades delegadas y desarrolladas del pasante dentro de la secretaría administrativa, evidenciando resultados positivos en la ejecución de las mismas. con un tiempo estimado de (24 horas)
8. Aportes profesionales por parte del pasante para la elaboración de anteproyecto dirigido a la oficina de desarrollo institucional que busca incluir en el plan institucional, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, cultura de servicio, fortalecimiento de competencias y adaptación de alternancia laboral. Con un tiempo estimado de (16 horas).
9. Creación de base de datos con la actualización de la personería jurídica, resolución administrativa y vigencia de los representantes legales de la propiedad horizontal en el municipio de Fusagasugá. Con un tiempo estimado de (42 horas)

**EVIDENCIA OBJETIVO No 1**

		<b>PROPIEDAD HORIZONTAL - 2021</b>					
Secretaria Administrativa Dra. Aida Niño Calderon - Pasante Sergio Ramirez							
NUMERO	PERSONA JURIDICA RESOLUCION ADMINISTRATIVA	FECHA	PROPIEDAD HORIZONTAL	REPRESENTANTE LEGAL	BARRIO	VIGENCIA ADMINISTRADO R	DIRECCION
1	503	21/07/2006	URBANIZACION EL ENCANTO ETAPA IV		LA SALLE	2017	Transversal 6 No. 30 A-52
2	76	07/02/2017 Aclarada Res.Ad N° 111/20/02/201	CONJUNTO CERRADO TIERRA GRATA ETAPA IV	CLARA PATRICIA MANJARRES AGUDELO	LA VENTA	2018	Calle 24 No. 36-129
3		3	CONJUNTO CERRADO VILLA LORENA	ADRIANA REYES	BALMORAL		Carrera 9 No. 20 A-65
4	7	94	CONJUNTO RESIDENCIAL TERESITA I Y II	YAZMIN ALVARADO PINZON	MANILA		Calle 25 No. 10-24
5	411	30/07/2014	MULTIFAMILIAR MITANO	LUIS FERNANDO MUÑOZ DIAZ	CIUDALCAMPO	2018	Calle 14 B No. 14-34
6	149		CONJUNTO CERRADO BOSQUES E SANTA MARIA	LAUREANA MAYORGA GARCIA	ALTAMIRA		Diagonal 27N 37-209
7	303	20/05/2005	conjunto residencial VILLAS DE LA PAMPA	ROSALBA MARTINEZ TORRES	LA PAMPA	2018	Calle 25 N° 66A-61
8	72	10/02/2015	CONJUNTO LOS ROSALES	ROSA MARIA ALMEIDA DE CARDONA	VILLA NATALIA	2018	Calle 2 D No. 16B-43
9	173	21/04/2016	CONJUNTO CERRADO EL MIRADOR DE PRAGA	JULIAN CAMILO TORRES MORA	LA PAMPA	2018	Calle 25 A No. 64-73
10	81	26/02/1997	CONDOMINIO CAMPESTRE LAS PIRAMIDES	DAYANNA SANABRIA CORREDOR	CHINAUTA	2017	KM 73

FUENTE: ELABORACION PROPIA



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL DE PASANTIAS**

DESCRIPCION: base de datos de las personerías jurídicas de propiedad horizontal adscritas al municipio de Fusagasugá creada por el pasante.

	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Elaboración: Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa
Aprobó: - Comité Institucional de gestión y desempeño	Versión: 1

	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Elaboración: Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa
Aprobó: - Comité Institucional de gestión y desempeño	Versión: 1



**MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA  
ATENCIÓN Y SERVICIO AL  
CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DE  
FUSAGASUGÁ**

**PRESENTACIÓN**

La Alcaldía de Fusagasugá, comprometida con la consecución de la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad, establece a través de este Manual de Servicio al Ciudadano los lineamientos para guiar a los colaboradores de la Entidad en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención.

Los derechos que a continuación se presentan, se funden en valores, principios y atributos de buen servicio, y están orientados a fortalecer la relación de la Alcaldía de Fusagasugá con sus grupos de interés, a través de una constante y fluida comunicación, de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia, facilitando el acceso y la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, y la entrega efectiva de productos e información.

En el presente Manual contiene la identificación de los canales de comunicación a través de los cuales se puede acceder a los servicios, trámites, políticas, programas, proyectos e iniciativas que ofrece la Alcaldía de Fusagasugá a sus grupos de interés; los protocolos y formatos de atención; la unificación de conceptos y las orientaciones generales para la gestión de PQRSD, entre otros aspectos relevantes para la prestación de un servicio al ciudadano y a los demás grupos de interés, de manera integral y con enfoque diferencial, basado en la igualdad y la no discriminación, que promueva una sociedad más equitativa.

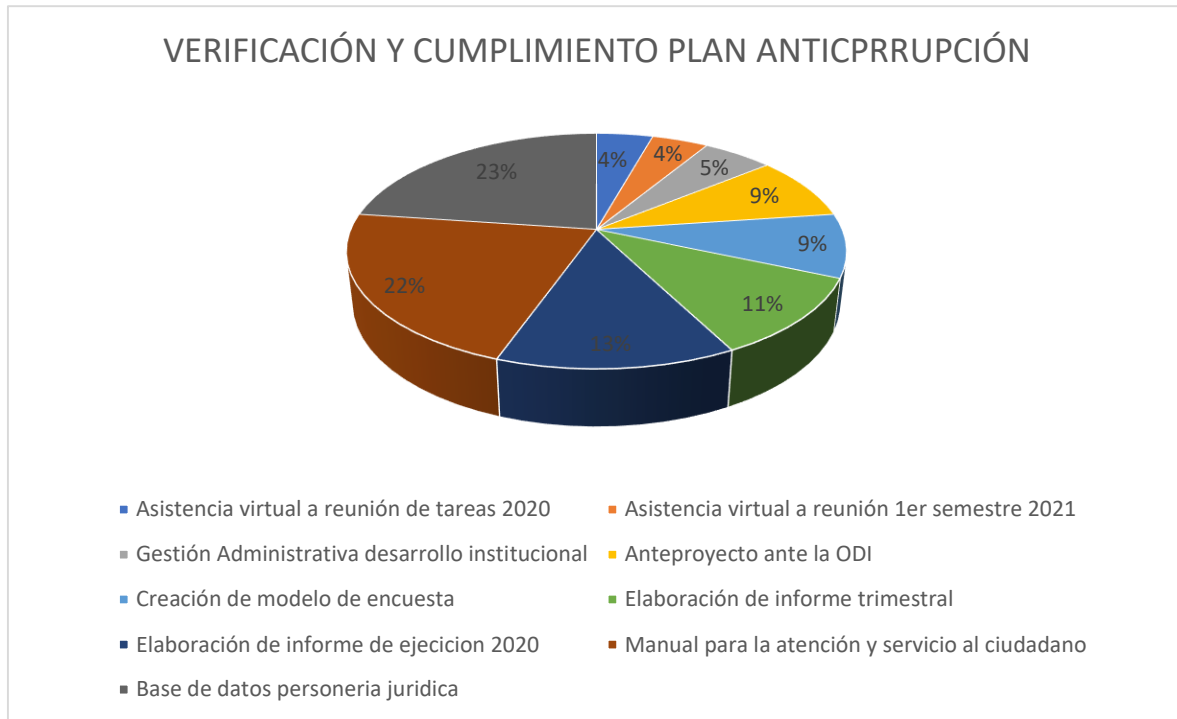
Es así, que la adopción responsable de estas prácticas debe ser un compromiso colectivo de los colaboradores de la Alcaldía de Fusagasugá, de tal forma que la orientación de su quehacer institucional sea la prestación de un servicio de excelencia que satisfaga las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Entidad.

*FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA*

DESCRIPCIÓN: Incorporación de nuevas políticas de atención al ciudadano en tiempos de pandemia.



GRÁFICA N° 1. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO N° 1  
Contribuir logísticamente en la verificación y cumplimiento del plan anticorrupción.



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

**Análisis gráfico 1:** En este objetivo se puede analizar que las actividades en las que el pasante tuvo una mayor actuación son; el manual para la atención al ciudadano con una proyección de trabajo de 40 horas y la creación de la base de datos de personerías jurídicas de propiedad horizontal con un tiempo de trabajo de 42 horas, tareas realizadas dentro de las tareas asignadas en el plan anticorrupción del municipio de Fusagasugá.

**OBJETIVO N° 2 :** Acompañar el proceso administrativo en la ejecución del plan de acción 2020.

Actividades:

1. El pasante realizó la capacitación a los funcionarios de la secretaria administrativa regido bajo la ley 1712 de 2014, respecto a los tramites que se deben realizar para el manejo de las publicaciones en la sección de transparencia de la página web de la Alcaldía de Fusagasugá, con un tiempo estimado de (8 horas).
2. Modernización del acto administrativo donde se establecen las tarifas para el costo de producción de copias en la ventanilla única de radicación, especificando los nuevos cambios



FORMATO FINAL DE PASANTIAS

- a la oficina de comunicaciones para su divulgación oficial, con un tiempo estimado de (8 horas).
3. Colectivizar la RESOLUCION No. 676 DE 2019, “por el cual, se adopta el uso de la firma mecánica para la expedición de comunicaciones oficiales de la Alcaldía de Fusagasugá” en donde el pasante implementó la herramienta tecnológica interactiva PowToon, y siendo esta socializada por correo a todos los funcionarios para así obtener un alcance efectivo, con un tiempo estimado de (8 Horas).
  4. Socializar el DECRETO No. 533 DE 2019, “por el cual se adopta el sistema de gestión documental electrónico de archivos SGDAE ControlDoc, como herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, archivar y hacer seguimiento de la documentación oficial de la Alcaldía de Fusagasugá”. utilizando el programa interactivo PowToon con el fin de transmitir el uso adecuado de este sistema de información gerencial. Con un tiempo estimado de (16 Horas).
  5. Direccionamiento estratégico en las áreas de planeación y servicio al ciudadano, para lo cual fueron diseñados mecanismos que promuevan la atención de los fusagasugueños dentro de las instalaciones del ente gubernamental. Con un tiempo estimado de (16 horas)
  6. Adelantar procesos de cualificación en atención y servicio al ciudadano en todas las oficinas, áreas y secretarías que atienden público de manera presencial Implementando encuesta de satisfacción, con el fin de medir la percepción de los servicios prestados por los funcionarios de la Administración Municipal. Con un tiempo estimado de (16 horas)
  7. Planeación de mecanismos para la atención especial y preferente para infantes, personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas, adulto mayor y en general a personas en estado de indefensión, mediante la elaboración de diferentes formatos basados en la ley 1618 de 2013. Con un tiempo estimado de (24 horas)
  8. Apoyo a la oficina TIC en la verificación del sistema de información ControlDoc, actualizando los núcleos que lo conforman y retroalimentando la información tratada dentro de la secretaría administrativa, contribuyendo con aportes profesionales donde se incluya la actualización de los plazos de respuesta a cada tipo de solicitud, confirmación de recibido por parte del funcionario y datos del peticionario. con un tiempo estimado de (40 horas).
  9. Reinducción al personal de la ventanilla única de radicación encargados del seguimiento y respuesta a las solicitudes de los usuarios, logrando así una mayor efectividad y rapidez dentro de los términos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias realizadas por los ciudadanos dentro del sistema de información. Con un tiempo estimado de (10 horas)
  10. Elaboración de diagnóstico del estado actual de los sistemas de información que son operados en las diferentes Secretarías, áreas y oficinas de la alcaldía de Fusagasugá Solicitando elaboración de informe técnico y acompañamiento por parte del área de sistemas. Con tiempo estimado de (14 Horas).



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL DE PASANTIAS**

**EVIDENCIA OBJETIVO No. 2:**



ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

Fusagasugá, 26 de febrero 2020

Dr.  
**Hugo Gómez Morales**  
**Director de Gestión Humana**  
 Alcaldía de Fusagasugá  
 Ciudad.

**Asunto: PLANEACIÓN DE MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN ESPECIAL Y PREFERENTE A PcD.**

Respetado doctor, amablemente me permito compartir el estudio que se viene desarrollando dentro de la secretaria administrativa en cuanto a la importancia de la implementación de mecanismos adoptados en la política pública de discapacidad e inclusión en Colombia, de acuerdo a la ley estatutaria 1618 de 2013 de igual manera al Artículo 12 Igual reconocimiento como persona ante la ley. Los Estados reafirman que las personas con discapacidad tienen derecho en todas partes al reconocimiento de su personalidad jurídica. Los Estados reconocerán que las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida.

*FUENTE: ELABORACION PROPIA*

DESCRIPCIÓN: Solicitud de Planeación de mecanismos para la atención especial y preferente a PcD, dirigido al director de Gestión Humana.

NOMBRE DEL SISTEMA	DEPENDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA
ControlDoc	Secretaria Admnsitrativa	Optimo
ControlDoc	Oficina de Turismo	Optimo
ControlDoc	inspeccion de Policia primera	Optimo
ControlDoc	inspeccion de Policia Tercera	Optimo
SIMFA	Secretaria Juridica	Requiere Actualizacion
SIMFA	Recursos Fisicos	Requiere Actualizacion
SIMFA- SAC - MGAWEB - EDL -SIMAT- DUE - SIMPADE	Secretaria de Educacion	Funcional

*FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA*

DESCRIPCIÓN: verificación y autodiagnóstico de sistemas de información que operan al interior de las diferentes secretarías, oficinas y despachos de la alcaldía de Fusagasugá.



GRAFICA N° 2. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO N° 2  
Acompañar el proceso administrativo en la ejecución del plan de acción 2020.



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

**Análisis gráfico 2:** Durante la ejecución del objetivo dos, una de las actividades en las que el pasante designó el mayor tiempo fue la creación de la tabla diagnóstica evaluando el estado actual del sistema de información ControlDoc, con un total del 25% equivalente a 40 horas de trabajo.



**OBJETIVO N° 3:** Realizar informes en respuesta a la adopción de los nuevos trámites de las PQRSD al interior de la administración municipal.

**Actividades:**

1. Verificación del manual e instructivo interno para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, reestableciendo los lineamientos para recepción de denuncias y radicados en la Alcaldía de Fusagasugá, dirigido a todos los servidores públicos y contratistas adscritos a este ente gubernamental, de conformidad con lo establecido en el decreto 532 de 19 de septiembre de 2019. Solicitando mediante oficios radicados a la oficina de desarrollo institucional su posterior aprobación, con un tiempo estimado de (32 Horas).
2. Digitación y adecuación de las correcciones establecidas por la oficina de desarrollo institucional en el manual de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y radicados dentro de la Alcaldía de Fusagasugá, para su posterior aprobación y publicación. con un tiempo estimado de (24 Horas).
3. Explicar de manera detallada a los funcionarios de la secretaría administrativa el DECRETO No. 532 DE 2019, “por el cual se reglamenta el tramite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre las materias de competencia de cada una de las secretarías, despacho, dependencias y oficinas de la Alcaldía de Fusagasugá”. Este ejercicio se realizó mediante la herramienta tecnológica PowToon haciéndola de manera interactiva para su posterior entendimiento, con un tiempo estimado de (12 Horas).
4. Recolectar formatos de recepción de PQRS de las diferentes dependencias en las que se brinden atención al ciudadano de manera presencial dentro de la administración municipal, unificando esta información para la creación de un formato único el cual se radicó ante la oficina de desarrollo institucional para su aprobación y divulgación, con un tiempo estimado de (48 Horas).
5. Verificación de los medios PQRSD físicos y digitales que operan al interior de la alcaldía de Fusagasugá con el fin de que sean publicados en la página Web para el conocimiento de los ciudadanos. Con un tiempo estimado de (8 Horas)
6. Creación de diagrama de flujo verificando el proceso en la atención y aceptación de las solicitudes que se generan en la ventanilla única de correspondencia, representando los proceso que lleva cada PQRSD desde el momento de la admisión hasta su notificación dentro de los términos de respuesta. Un tiempo estimado de (12 horas).
7. Creación de base de datos concerniente al índice de información reservada y/o clasificada, segmentando el debido proceso que lleva cada una de las PQRSD presentadas por los ciudadanos a la Alcaldía de Fusagasugá. Con un tiempo estimado de (24 Horas)



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO FINAL DE PASANTIAS

EVIDENCIA OBJETIVO 3:

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE FUSAGASUGÁ	Código: MA-GA-00#
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	Aprobado: DD-MM-2020
	PROCESO DE APOYO	Documento Controlado Página 1 de 9



MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES

Elaborado	Revisado	Aprobado
Aida Leonor Niño Calderon Profesional Universitario Sergio Andrés Ramírez Pasante Sec. Administrativa	Dora Yolima Díaz Torres Secretaría Administrativa	Comité MECI - CALIDAD
Fecha: 26/11/2020	Fecha: 28/11/2020	Fecha: DD/MM/2020

FUENTE: ELABORACION PROPIA

DESCRIPCIÓN: Re organización de lineamientos en el manual para la gestión de peticiones.





**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL DE PASANTIAS**

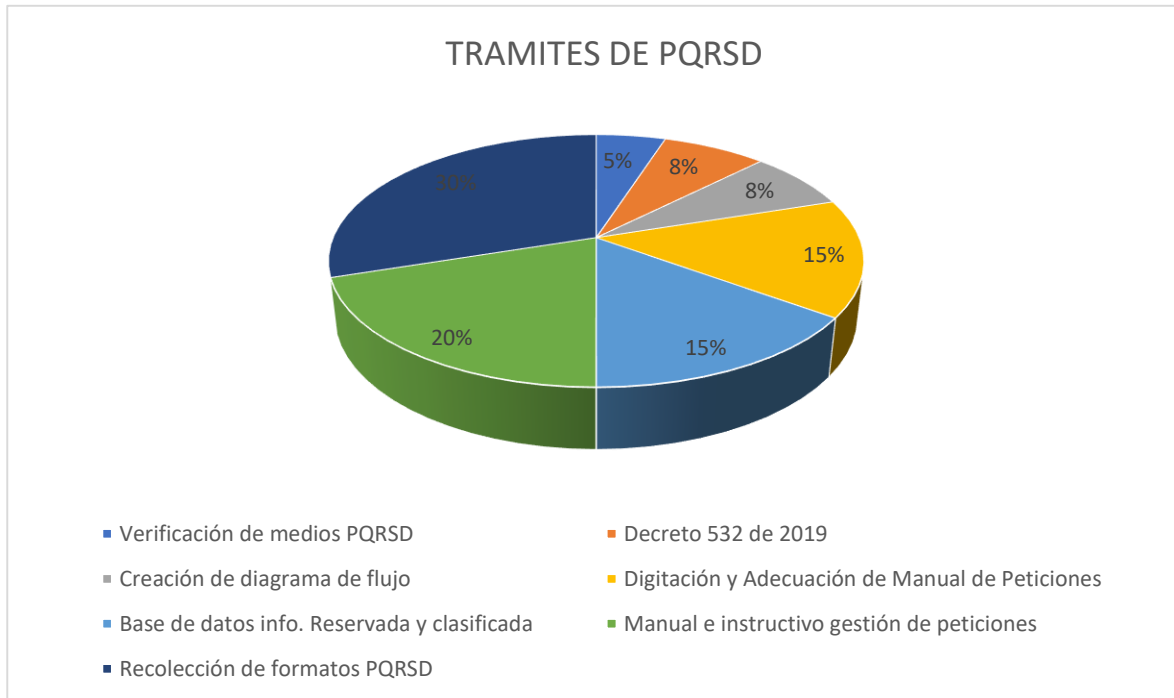
ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ													
INDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA Y/O CLASIFICADA													
SERIE DOCUMENTAL	Subserie documental	Descripción del contenido la categoría de la información	Idioma	Medio de conservación y/o soporte	Fecha de generación de la información	Frecuencia de actualización	Nombre del responsable de la producción de información	Nombre del responsable o custodia de la información	Info pública (Marque con una X)	Info pública reservada (Marque con una X)	Info pública clasificada (Marque con una X)	Norma que cubija la calificación de reservada o clasificada	f
DENUNCIAS	Informes de Denuncias	Expedientes con las denuncias interpuestas por la ciudadanía en materia familia.	ESPAÑOL	MEDIO FISICO	A partir de la solicitud de la víctima o quien represente sus intereses	Cuando la actuación lo requiera en garantía del debido proceso.	COMISARIA PRIMERA DE FAMILIA	COMISARIA PRIMERA DE FAMILIA			x	LITERAL A DEL ARTICULO 18 LEY 1712 DE 2014	
DERECHOS DE PETICIÓN	Carpets de derechos de peticion	Expedientes con las solicitudes de carácter particular y/o general.	ESPAÑOL	MEDIO FISICO Y/O VIRTUAL	A partir de la presentación de la petición del ciudadano.	Cuando la actuación lo requiera en garantía del debido proceso	COMISARIA PRIMERA DE FAMILIA	COMISARIA PRIMERA DE FAMILIA			x	LITERAL A DEL ARTICULO 18 LEY 1712 DE 2014	
INFORMES	Informes de actividades	Expedientes de verificación de derechos; expedientes de verificación de denuncias.	ESPAÑOL	MEDIO FISICO Y/O VIRTUAL	A partir de las solicitudes de los entes de control	Cuando la actuación lo requiera en garantía del debido proceso.	COMISARIA PRIMERA DE FAMILIA	COMISARIA PRIMERA DE FAMILIA	X			LEY 1712 de 2014	
INFORMES	Informes estadísticos	Estadísticas e informes	ESPAÑOL	MEDIO FISICO Y/O VIRTUAL	a partir de solicitudes y cumplimiento de Plan de Accion	FRECUENTE	COMISARIA PRIMERA DE FAMILIA	COMISARIA PRIMERA DE FAMILIA	X			LEY 1712 DE 2014	

*FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA*

DESCRIPCIÓN: Base de datos del índice de información reservada y clasificada dentro de la secretaría administrativa del municipio de Fusagasugá.



GRÁFICA N° 3 TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO N° 3  
Realizar informes en respuesta a la adopción de los nuevos trámites de las PQRSD al  
interior de la administración municipal.



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

**Análisis gráfico 3:** La verificación y unificación de formatos PQRSD, que operan al interior de la Alcaldía de Fusagasugá, tomó un tiempo relevante dentro de la ejecución del objetivo número 3, en donde el pasante dispuso de 48 horas correspondientes al 30% de la afectividad total del objetivo.



**OBJETIVO Nº 4:** Acopiar la información relevante en el cumplimiento de metas establecidas en la secretaría administrativa para su divulgación oficial

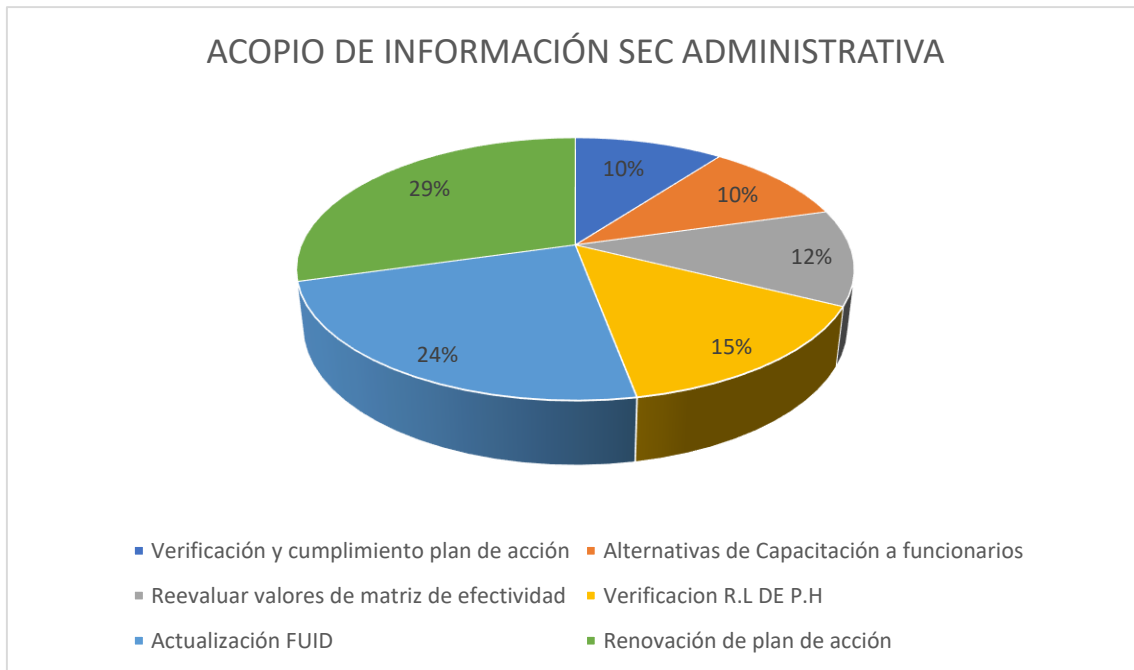
**Actividades:**

1. Verificación del cumplimiento de actividades expresas en el plan de acción y plan anticorrupción durante el cual el pasante desarrolla la matriz de efectividad y autodiagnóstico de resultados. Con un tiempo estimado de (14 horas).
2. Renovación al plan de acción de servicio al ciudadano, evaluando las categorías y las actividades en gestión, diseñando estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo en la atención al ciudadano. con un tiempo estimado de (40 horas).
3. Reevaluar los valores de la matriz de efectividad, debido a que los datos actuales no se encuentran acordes a la medida porcentual establecida, en esta tarea se incluyen las actividades que fueron evaluadas por el pasante y que se encuentran en el marco del plan anticorrupción, proporcionando un resultado positivo dentro la secretaría administrativa. con un tiempo estimado de (16 horas)
4. Verificación y seguimiento a los representantes legales de la propiedad horizontal en el municipio de Fusagasugá, realizando la respectiva invitación a trecientos representantes legales que figuran en el registro de propiedad horizontal en el casco urbano del municipio, a renovar la personería jurídica y documentos vigentes para el año 2021. con un tiempo estimado de (20 horas).
5. Diseño de alternativas y capacitación a los funcionarios de la ventanilla única de radicación enfocadas a la mejora en la atención a los adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres en estado de embarazo. Con un tiempo estimado de (14 horas).
6. Actualización de folios e inscripción de nuevas personerías jurídicas al formato único de inventario documental –FUID, proceso efectuado por el pasante en el cual se re categorizó número de orden, código, folios y unidad de conservación de manera individual para cada razón social. Con un tiempo estimado de (32 Horas).





GRÁFICA N° 4 TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO N° 4  
Acopiar la información relevante en el cumplimiento de metas establecidas en la secretaría  
administrativa para su divulgación oficial



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

**Análisis gráfico 4:** La actividad con mayor relevancia dentro del objetivo número 4, fue la renovación del plan de acción, aquí el pasante registro un total de 40 horas en la ejecución de ésta actividad dentro del objetivo.



**TABLA N° 4. TIEMPO INVERTIDO POR OBJETIVOS PARA CUMPLIR EN EL OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTIA**

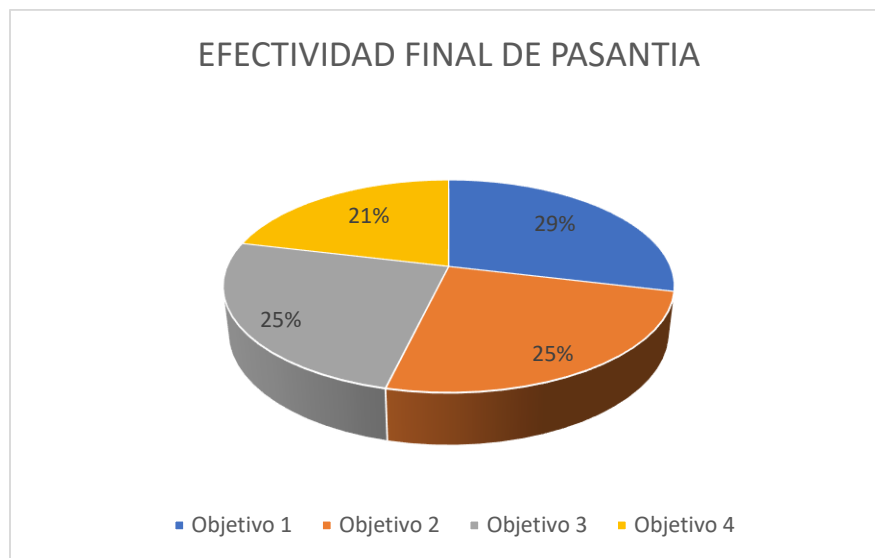
N°	OBJETIVOS	TIEMPO EMPLEADO EN HORAS	TIEMPO EN %
1	Contribuir logísticamente en la verificación y cumplimiento del plan anticorrupción	184	29%
2	Acompañar el proceso administrativo en la ejecución del plan de acción 2020.	160	25%
3	Realizar informes en respuesta a la adopción de los nuevos trámites de las PQRSD al interior de la administración municipal.	160	25%
4	Acopiar la información relevante en el cumplimiento de metas establecidas en la secretaria administrativa para su divulgación oficial	136	21%
<b>TOTAL DE HORAS POR OBJETIVO</b>		640	100%

*\*Agregar o disminuir celdas conforme a la cantidad de objetivos que fueron aprobados en la propuesta de pasantía.*

*FUENTE: ELABORACION PROPIA*



GRÁFICA N° 5. TIEMPO INVERTIDO POR OBJETIVOS PARA CUMPLIR EN EL OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTIA



FUENTE: ELABORACION PROPIA



### CONCLUSIONES

1. Los aportes profesionales realizados a lo largo de la ejecución del plan anticorrupción permitieron resaltar los resultados en la secretaría administrativa, promoviendo la adecuación de nuevos canales de denuncias y reestructurando los manuales de servicio y atención al ciudadano adaptándolos a los tiempos de emergencia sanitaria.
2. El acompañamiento administrativo en el desarrollo del plan de acción 2020 contribuyo a que el pasante logrará la capacitación de los funcionarios adscritos a la secretaría administrativa respecto a las leyes, resoluciones y decretos en pro de la transparencia de sus funciones, el direccionamiento estratégico y mejora continua de atención al ciudadano.
3. La adopción de los nuevos trámites de PQRSD al interior de la Alcaldía de Fusagasugá permitió dar a conocer las inquietudes de los ciudadanos estableciendo instructivos internos para la gestión y pronta respuesta de los mismos, en los diferentes medios físicos y digitales acogidos por la administración municipal.
4. La capacitación, el diseño de estrategias y actualización de bases de datos fueron claves para el óptimo desarrollo en el cumplimiento de las metas establecidas del pasante en la secretaría administrativa, las cuales arrojaron resultados positivos en el trascurso de esta práctica profesional.

### RECOMENDACIONES

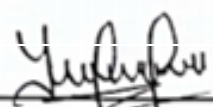
1. Se recomienda a los funcionarios de esta dependencia seguir adaptando los manuales de servicio y atención al ciudadano, culturizando a los Fusagasugueños e informándolos acerca de los canales en los cuales pueden ser atendidos, con el fin de acoger una mejora continua en los procesos internos de la administración municipal.
2. Se recomienda seguir manejando herramientas de capacitación, conocimiento de la norma y habilidades teórico prácticas de los funcionarios las cuales permitirán el óptimo desempeño y aumento de niveles de efectividad en el plan de acción vigente.
3. Es recomendable que los funcionarios y contratistas adscritos a la Alcaldía de Fusagasugá tengan claridad en los decretos establecidos en respuesta a los tramites de PQRSD que operan al interior de la alcaldía municipal, con el fin de dar respuesta clara y oportuna a los peticionarios dentro de los términos establecidos por la ley.
4. Se recomienda la reestructuración de estrategias claves a la medida del desarrollo de los nuevos programas de la secretaría administrativa, de igual manera a llevar el control estricto de datos y documentos de la propiedad horizontal del municipio en los sistemas creados para la recolección de información en el trascurso de la práctica profesional.





FORMATO FINAL DE PASANTIAS

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME



YUDY ROJAS RUIZ  
ASESOR INTERNO



AIDA NIÑO CALDERON  
ASESOR EXTERNO



FIRMA COORDINADOR PASANTIAS  
**OCTAVIO MARENTES GONZÁLEZ**  
VoBo COORDINADOR DE PRÁCTICAS PROYECCIÓN SOCIAL Y PRÁCTICAS DE EXTENSIÓN.  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SEDE FUSAGASUGÁ