

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 1 de 8</b>

16.

<b>FECHA</b>	miércoles, 7 de junio de 2023
--------------	-------------------------------

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Ciudad

<b>UNIDAD REGIONAL</b>	Seccional Ubaté
------------------------	-----------------

<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Pasantía
--------------------------	----------

<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
-----------------	--

<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
---	----------

<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Administración de Empresas
---------------------------	----------------------------

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
Reyes Murcia	Wilson Camilo	1019086368

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
López Urquina	Carlos Alfonso

Calle 6 No. 9-80 Ubaté – Cundinamarca  
 Teléfono: (601) 8553056 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 2 de 8</b>

### TÍTULO DEL DOCUMENTO

**Revisión y actualización de los Procesos Administrativos en la Dirección de Protección y Desarrollo Social en la alcaldía de Sutatausa**

### SUBTÍTULO

**(Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)**

### EXCLUSIVO PARA PUBLICACIÓN DESDE LA DIRECCIÓN INVESTIGACIÓN

INDICADORES	NÚMERO
ISBN	
ISSN	
ISMN	

### AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO

30/09/2022

### NÚMERO DE PÁGINAS

67

### DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)

ESPAÑOL	INGLÉS
1.Procesos	Processes
2.Desarrollo	Development
3.Direccion	Address
4.Diagnostico	Diagnosis
5.Procedimientos	Procedures
6.Actualizacion	Update

### FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético)

Deming, W. E. (1989). CALidad productividad y competitividad: la salidad de la crisis .  
 Druker, P. (1966). La gerencia efectiva.  
 Fayol, H. (1916). Administration Industrielle et Générale.  
 GOV.CO. (2016). *Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Discapacidad/Paginas/politica-publica.aspx>  
 GOV.CO. (2023). *PROGRAMA DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA LA PERSONA MAYOR*. Obtenido de <https://www.idrd.gov.co/recreacion/actividad-fisica-y-deporte/persona-mayor>

Calle 6 No. 9-80 Ubaté – Cundinamarca  
 Teléfono: (601) 8553056 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 3 de 8</b>

Hammer, M. H. (1993). Reingeniería de los procesos de negocios .  
 Ishikawa, K. (1918). La calidad no cuesta.  
 Ishikawa, y. K. (1928). La calidad no cuesta .  
 Jones, J. P. (1996). Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation .  
 Porter, M. (1994). Reingeniería de procesos de negocios con tecnología de la información.  
 Republica, P. d. (2010). *Accion Social*. Bogota.  
 Republica, P. d. (2020). *Pacto Colombia con las juventudes* . BOgota .  
 Senge, P. (2010). La quita disciplina .  
 Taylor, F. (1911). Principios de la administracion cientifica .

## RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

### Resumen en español

El municipio de Sutatausa, en Cundinamarca, cuenta con una dirección de protección y desarrollo social cuyo objetivo principal es garantizar el bienestar de la población a través de la promoción de políticas públicas en áreas clave como salud, educación, deporte, cultura, turismo y otros servicios esenciales para el desarrollo humano y social. La dirección de protección y desarrollo social se enfoca en llevar a cabo diversas acciones en beneficio de la población, especialmente de aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Para lograr esto, se han implementado programas y proyectos que buscan mejorar la calidad de vida de los habitantes. Esta dirección tiene la responsabilidad de gestionar y coordinar los diferentes programas y proyectos que se ejecutan en el municipio de Sutatausa, trabajando en conjunto con otras entidades públicas y privadas. Su objetivo es asegurar que estos programas sean eficientes y efectivos en el cumplimiento de sus metas. El presente informe tiene como propósito principal proporcionar una visión general de los procesos llevados a cabo por la dirección de protección y desarrollo social. Se describen aspectos relacionados con la organización, estructura, funciones y proyectos que se desarrollan en el municipio. En el marco de las prácticas de pasantía en la Alcaldía de Sutatausa, específicamente en la Secretaría de Desarrollo Social, se reconoce la necesidad de mejorar y actualizar el manual de procesos y procedimientos. El objetivo de este proyecto es revisar, analizar y actualizar dichos procesos y procedimientos, con el fin de cumplir con los requisitos normativos. Para lograr este objetivo, se realizarán entrevistas a los funcionarios de la secretaría con el fin de documentar las actividades rutinarias que llevan a cabo y identificar oportunidades de mejora. El manual de procesos y procedimientos describirá las labores

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 4 de 8</b>

desarrolladas por cada funcionario, estableciendo responsabilidades y proporcionando información relevante para el diagnóstico de los procesos de la Secretaría. En resumen, este informe destaca la importancia de la dirección de protección y desarrollo social en el municipio de Sutatausa, su enfoque en garantizar el bienestar de la población y los esfuerzos realizados a través de programas y proyectos. También subraya la necesidad de mejorar y actualizar los procesos y procedimientos de la Secretaría de Desarrollo Social mediante la revisión y análisis detallados, con el objetivo de cumplir con los requisitos normativos y brindar una atención más eficiente a los usuarios.

#### **Resumen en ingles**

The municipality of Sutatausa, in Cundinamarca, has a Department of Protection and Social Development whose main objective is to guarantee the well-being of the population through the promotion of public policies in key areas such as health, education, sports, culture, tourism, and other essential services for human and social development. The Department of Protection and Social Development focuses on carrying out various actions for the benefit of the population, especially those in vulnerable situations. To achieve this, programs and projects have been implemented that aim to improve the quality of life for the residents. This department is responsible for managing and coordinating the different programs and projects implemented in the municipality of Sutatausa, working in collaboration with other public and private entities. Its goal is to ensure that these programs are efficient and effective in achieving their objectives. The purpose of this report is to provide an overview of the processes carried out by the Department of Protection and Social Development. It describes aspects related to organization, structure, functions, and projects developed in the municipality. As part of the internship program at the Mayor's Office of Sutatausa, specifically in the Department of Social Development, there is a recognition of the need to improve and update the manual of processes and procedures. The objective of this project is to review, analyze, and update these processes and procedures in order to comply with regulatory requirements. To achieve this objective, interviews will be conducted with department officials to document their routine activities and identify opportunities for improvement. The manual of processes and procedures will describe the tasks performed by each official, establishing responsibilities and providing relevant information for the diagnosis of the department's processes. In summary, this report highlights the importance of the Department of Protection and Social Development in the municipality of Sutatausa, its focus on ensuring the well-being of the population, and the efforts made through programs and projects. It also emphasizes the need to improve and update the processes and procedures of the Department of Social Development through detailed review and analysis, with the aim of complying with regulatory requirements and providing more efficient service to users.

### **AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda

Calle 6 No. 9-80 Ubaté – Cundinamarca  
 Teléfono: (601) 8553056 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 5 de 8</b>

ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

<b>AUTORIZO (AUTORIZAMOS)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública, masiva por cualquier procedimiento o medio físico, electrónico y digital.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 6 de 8</b>

contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

**SI\_NO\_X\_**

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos) en carta adjunta, expedida por la entidad respectiva, la cual informa sobre tal situación, lo anterior con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

**LICENCIA DE PUBLICACIÓN**

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 7 de 8</b>

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 8 de 8</b>



**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Nombre completo del proyecto.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Dirección de Protección y Desarrollo Social en la alcaldía de Sutatausa. Pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Reyes Murcia Wilson camilo	<i>CAMILLO REYES</i>

21.1-51-20.



**Revisión y actualización de los Procesos Administrativos en la Dirección de  
Protección y Desarrollo Social en la alcaldía de Sutatausa**

Wilson Camilo Reyes Murcia

Director: Carlos Alfonso López Urquina

Universidad de Cundinamarca

Administración de Empresas

Trabajo de Grado

Ubaté, mayo de 2023

**Revisión y actualización de los Procesos Administrativos en la Dirección de  
Protección y Desarrollo Social en la alcaldía de Sutatausa**

Wilson Camilo Reyes Murcia

Trabajo de Grado para optar al título de Administrador de Empresas

Director: Admón. Carlos Alfonso López Urquina

Universidad de Cundinamarca

Facultad De Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables

Administración de Empresas

Ubaté, mayo de 2023

## **PRELIMINARES**

### **DEDICATORIA**

Dedico mi tesis principalmente a Dios quien me iluminó para llevar a cabo esta meta profesional, imprescindible para mi vida.

A mis padres, por todo su apoyo, amor y por motivarme a culminar mi carrera profesional.

También a mis hijos que son la base de mi esfuerzo y dedicación diaria.

Y, finalmente, a mis demás seres cercanos por su colaboración, por su apoyo y por creer en mí.

## **NOTA DE ACEPTACIÓN**

Se recibió a satisfacción el informe final de pasantía del estudiante Wilson Camilo Reyes Murcia realizado en el municipio de Sutatausa mediante "La revisión y actualización de los procesos administrativos en la dirección de protección y desarrollo de la alcaldía de Sutatausa".

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'C' followed by a series of wavy lines.

**CARLOS ALFONSO LOPEZ URQUINA**

**Director de Pasantía**

## **Resumen Ejecutivo**

El municipio de Sutatausa cuenta con una dirección de protección y desarrollo social que tiene como objetivo principal garantizar el bienestar de la población a través de la promoción de políticas públicas en materia de salud, educación, deporte, cultura, turismo y otros servicios esenciales para el desarrollo humano y social.

Esta dirección está enfocada en llevar a cabo diversas acciones en beneficio de la población. En particular, la dirección de protección y desarrollo social tiene como objetivo garantizar el bienestar de los habitantes, especialmente de aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Para ello, se han implementado diferentes programas y proyectos que buscan mejorar la calidad de vida de la población.

La Dirección es la encargada de la gestión y coordinación de los diferentes programas y proyectos que se ejecutan en el municipio de Sutatausa, en coordinación con otras entidades públicas y privadas.

Este informe, tiene como objetivo principal presentar una visión de los procesos de la Dirección, en cuanto a su organización, estructura, funciones y proyectos que se desarrollan en el municipio.

## **Introducción**

El actual proyecto se realiza en el marco de la práctica de pasantías en la Alcaldía del municipio de Sutatausa Cundinamarca, la Secretaría de Desarrollo Social. Se evidencia la necesidad para la Administración Municipal de Sutatausa 2020-2023 realizar una mejora y actualización del manual de procesos y procedimientos, con el objetivo de cumplir los requerimientos normativos.

El objetivo del proyecto es la revisión, análisis y actualización de los procesos y procedimientos de la Secretaría de Desarrollo Social, por lo que es necesario realizar entrevistas a los funcionarios de la secretaría, con el fin de documentar las actividades rutinarias de cada uno de ellos, logrando identificar oportunidades de mejora.

En el manual de procesos y procedimientos se describen las labores desarrolladas por cada funcionario. Se identifican los diferentes cargos (administrativos y operativos) que intervienen en la Secretaría, se establecen responsabilidades a cada uno, entre las que se encuentran: documentos, formularios y datos de la actividad realizada, esto ayudará a ser más eficientes en la atención al usuario en esta dependencia de la Alcaldía.

En el manual de procesos y procedimientos también se puede recolectar información que brindará un soporte para el diagnóstico identificando cómo se están llevando los diferentes procesos de la Secretaría.

Este manual se constituye como una herramienta de apoyo para la Secretaría de Desarrollo Social, presentando una descripción detallada de las actividades para cada cargo, brindando también información necesaria para el diagnóstico de los procesos de esta dependencia de la Alcaldía de Sutatausa.



## Tabla de Contenido

Introducción .....	14
Planteamiento del problema.....	18
Objetivos .....	20
Objetivo general .....	20
Objetivos Específicos.....	20
Justificación .....	21
Marco Teórico .....	23
Marco conceptual .....	24
Diseño Metodológico .....	27
Tipo de Investigación .....	27
Caracterización de la Población Objeto de Estudio .....	27
Población y Muestra.....	27
Etapas de Desarrollo de la Pasantía.....	28
Primera Etapa .....	28
Diagnóstico de la dirección de protección y desarrollo social .....	28
Diagnóstico de cada programa .....	31
Segunda Etapa.....	37
Informe Final Metodología .....	37
Caracterización de la población de estudio .....	38
Conclusión de las Entrevistas.....	43
Estructura Organizativa.....	45
Identificación y atención de necesidades sociales.....	46
Implementación de programas y proyectos.....	46
Tercera Etapa.....	55
Realizar texto de atención para las llamadas entrantes y salientes que realiza la dirección .....	56
Flujograma .....	59
Conclusiones .....	61
Recomendaciones.....	62
Referencias .....	63

**REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS  
EN LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y DESARROLLO SOCIAL EN LA  
ALCALDÍA DE SUTATAUSA**

**1. Línea de investigación**

**AREA DE CONOCIMIENTO FACULTAD CIENCIAS**

**ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES:**

Gestión de las Organizaciones y Sociedad

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN FACULTAD CIENCIAS**

**ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES:**

Desarrollo Organizacional PROGRAMA: Administración de Empresas

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:** Revisión y actualización de los procesos  
administrativos en la dirección de protección y desarrollo social en la alcaldía de  
Sutatausa

## **Planteamiento del problema**

En el contexto de una alcaldía y específicamente en la dirección de protección y desarrollo social de la alcaldía de Sutatausa se ha identificado la necesidad de realizar una revisión y actualización exhaustiva de los procesos administrativos existentes. Este problema surge debido a varios factores:

**Obsolescencia de los procedimientos:** Los procesos administrativos pueden haber sido establecidos hace varios años y no se han adaptado a los avances tecnológicos, cambios normativos y nuevas exigencias de transparencia y eficiencia en la gestión pública.

**Inconsistencia y falta de estandarización:** Es posible que los diferentes departamentos y unidades de la alcaldía utilicen procedimientos administrativos distintos, lo que genera confusión, duplicidad de esfuerzos y falta de coherencia en la forma de realizar las tareas administrativas.

**Falta de integración y automatización:** Los procesos administrativos pueden carecer de integración entre sistemas y herramientas, lo que resulta en una mayor carga de trabajo manual, errores en la captura de datos y dificultades para obtener información oportuna y precisa.

**Ineficiencias y demoras:** Los procesos administrativos ineficientes pueden provocar demoras en la toma de decisiones, retrasos en la ejecución de proyectos y una menor capacidad de respuesta ante las necesidades de la comunidad.

Riesgo de fraude y corrupción: Los procesos administrativos desactualizados pueden ser más propensos a prácticas indebidas, corrupción y fraudes, lo que pone en riesgo los recursos públicos y la confianza de la ciudadanía en la dirección de protección y desarrollo social en la alcaldía de Sutatausa

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Realizar la revisión y actualización de los procesos administrativos, de la dirección de protección y Desarrollo Social en la Alcaldía de Sutatausa, con el propósito de avanzar en los procesos que contribuyan al mejoramiento de la gestión por parte de la secretaría, lo que redundará en beneficio de la comunidad del municipio de Sutatausa.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico por medio de la recolección de información, permitiendo así evaluar la situación actual de los procesos en la Dirección de protección y desarrollo social del municipio de Sutatausa.
- Elaborar un informe que documente los procesos de la Dirección de protección y desarrollo social, cuya base es la información recopilada en la misma dependencia.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos de la Dirección de protección y desarrollo social, realizando la actualización del manual de procesos, con el objetivo de lograr mayor eficiencia en la prestación del servicio a la comunidad del municipio de Sutatausa.

## **Justificación**

La Administración Municipal de Sutatausa 2020-2023, quiere dejar como parte de su legado, la organización de sus procesos y procedimientos, los cuales deben estar implementados de acuerdo con los lineamientos del modelo integrado de planeación y Gestión **MIPG**.

Teniendo en cuenta las disposiciones normativas (ley 1499 del 2017), el MIPG es el referente para controlar y evaluar la operación de las entidades y organismos públicos, con el fin de brindar una óptima respuesta a las necesidades de la comunidad, lo que se ve reflejado en la calidad del servicio.

Es necesario que la Secretaría de Desarrollo Social logre fortalecer e incorporar el modelo, articulando el manual de procesos y procedimientos, con el fin de agilizar y facilitar los trámites de acuerdo con el Estatuto de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011).

El manual de procesos permite alcanzar una mayor efectividad en los tiempos de respuesta en la atención al usuario, adicionalmente constituye una herramienta en la alcaldía, para incorporar la política de gestión de calidad (NTCGP 1000-2009), buscando simplificar los trámites de la Secretaría de Desarrollo Social de Sutatausa.

La Secretaría no cuenta con los procesos y procedimientos debidamente actualizados en el manual, lo que induce a cometer errores en algunas tareas, por lo que es necesario realizar la revisión y actualización de los procesos.

Como estudiante de décimo semestre de Administración de empresas, considero importante desarrollar esta pasantía en una entidad pública como la Alcaldía Municipal de Sutatausa, porque me permite aplicar conocimientos adquiridos durante la carrera.

Para la Universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté, es importante ver a estudiantes y futuros egresados, aportar sus conocimientos y formación en contextos públicos, donde se pueden desempeñar como embajadores de la academia, logrando con esto, la aplicación de las teorías en el medio social, económico y empresarial.



## **Marco Teórico**

El marco teórico para la actualización de los procesos administrativos es un tema amplio y diverso que involucra diferentes perspectivas y enfoques. A continuación, se hará una breve recopilación de algunos autores destacados en el campo de la administración que han contribuido con ideas relevantes para la actualización de los procesos administrativos.

Considerado el padre de la administración moderna, Drucker abordó el tema de la eficiencia y la efectividad en los procesos administrativos. Sus obras, como "La práctica de la administración" (1954) y "La gerencia efectiva" (1966), ofrecen conceptos fundamentales para la actualización de los procesos administrativos (Drucker, 1966).

Conocido por su enfoque científico de la administración, Taylor propuso el principio de la administración científica. Su obra más destacada, "Principios de la administración científica", aborda la optimización de los procesos de trabajo y la búsqueda de la máxima eficiencia (Taylor, 1911).

Fayol es reconocido por su teoría clásica de la administración. En su libro "Administration Industrielle et Générale" (1916), identificó las funciones administrativas básicas y los principios de la administración, como la división del trabajo, la autoridad y la disciplina, que siguen siendo relevantes para la actualización de los procesos administrativos (Fayol, 1916).

Defensor del concepto de reingeniería de procesos. En su obra "Reingeniería de los procesos de negocios" , enfatizó la necesidad de rediseñar radicalmente los procesos empresariales para lograr mejoras significativas en la eficiencia y la calidad (Hammer, 1993).

Las contribuciones a la gestión de la calidad, Deming enfatizó la importancia de la mejora continua en los procesos administrativos. Sus ideas se encuentran en obras como "Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis" (Deming, 1989).

"Lean Thinking: Banish Waste and Create Wealth in Your Corporation" (1996), Womack y Jones introdujeron el concepto de pensamiento Lean. Esta filosofía se centra en la eliminación del desperdicio y la creación de valor para los clientes, lo que resulta relevante para la actualización de los procesos administrativos (Jones, 1996).

### **Marco conceptual**

El marco conceptual para la actualización de los procesos administrativos es una estructura teórica que proporciona una base sólida para comprender y mejorar los procesos en una organización.

Procesos administrativos: Los procesos administrativos son un conjunto de actividades interrelacionadas que se llevan a cabo dentro de una organización para lograr sus objetivos. Autores como Henry Fayol y Frederick Taylor son referentes

clásicos en el campo de la administración y sus teorías siguen siendo relevantes en la actualidad (Fayol, 1916).

**Mejora continua:** La mejora continua es un enfoque que busca constantemente optimizar los procesos existentes. W. Edwards Deming, reconocido por su contribución al desarrollo de la calidad total, enfatiza la importancia de la mejora continua para lograr la excelencia en la administración (Deming, 1989).

**Gestión de la calidad:** La gestión de la calidad se centra en la planificación, control y mejora de los procesos para garantizar la satisfacción del cliente. Philip Crosby, autor de "La calidad no cuesta", y Kaoru Ishikawa, conocido por su contribución a los diagramas de causa-efecto, son referentes en esta área (Ishikawa K., 1918).

**Reingeniería de procesos:** La reingeniería de procesos implica un rediseño radical de los procesos existentes para lograr mejoras significativas en cuanto a eficiencia y eficacia. Michael Hammer y James Champy, autores de "Reingeniería de procesos: cómo innovar la empresa a través de la tecnología de la información", son pioneros en esta área (Hammer, 1993).

**Enfoque basado en procesos:** El enfoque basado en procesos considera a la organización como un conjunto de procesos interrelacionados. Peter Senge, autor de "La quinta disciplina", destaca la importancia de adoptar una mentalidad de sistemas para comprender y mejorar los procesos organizativos (Senge, 2010).

Tecnología de la información: La tecnología de la información desempeña un papel crucial en la actualización de los procesos administrativos. Thomas Davenport, autor de "Reingeniería de procesos de negocios con tecnología de la información", y Michael Porter, conocido por su enfoque de cadena de valor, analizan la integración de la tecnología en los procesos organizativos (Porter, 1994).

## **Diseño Metodológico**

### **Tipo de Investigación**

Para el desarrollo de esta propuesta de pasantía, se requiere hacer una investigación de tipo cuantitativa ya que esta metodología permite conocer datos concretos y precisos referentes al comportamiento de la dirección de desarrollo social de la alcaldía de Sutatausa y los procesos administrativos.

### **Caracterización de la Población Objeto de Estudio**

Dirección de Protección y Desarrollo Social en la alcaldía de Sutatausa es una parte importante de la alcaldía, su objetivo principal es la atención a la comunidad del municipio. La población objetivo de esta pasantía es revisar los procesos administrativos y actualizarlos si se considera pertinente

### **Población y Muestra**

La población a la cual se encuentra dirigida la presente investigación es directamente a los administrativos Dirección de Protección y Desarrollo Social en la alcaldía de Sutatausa

## **Etapas de Desarrollo de la Pasantía**

Las etapas que se muestran a continuación, estas soportarán el seguimiento y control del proyecto (revisión y actualización de los procesos administrativos en la secretaría de desarrollo social en la alcaldía de Sutatausa).

### **Primera Etapa**

#### ***Diagnóstico de la dirección de protección y desarrollo social***

Mediante herramientas como la matriz FODA se resaltan los siguientes aspectos:

### **Figura 1**

*Matriz FODA*

# MATRIZ FODA

## FORTALEZAS

- Conocimiento de la realidad social del municipio y de las necesidades de la población vulnerable.
- Personal altamente capacitado y comprometido con la misión y visión de la entidad.
- Alianzas estratégicas con otras entidades gubernamentales y organizaciones sociales.
- Recursos para la implementación de programas y proyectos sociales.
- Participación activa y consciente de la ciudadanía en la toma de decisiones y en la construcción de políticas públicas.

## DEBILIDADES

- Falta de recursos suficientes para atender todas las necesidades de la población vulnerable del municipio.
- Burocracia y dificultades administrativas que limitan la implementación ágil y eficiente de políticas y programas.
- Falta de articulación efectiva con otras entidades gubernamentales y organizaciones sociales.
- Dificultades para llegar a algunas zonas rurales del municipio y atender las necesidades de sus habitantes.

## OPORTUNIDADES

- Fondos y recursos disponibles para la implementación de proyectos sociales y de desarrollo comunitario.
- Interés creciente por parte de otras entidades gubernamentales y organizaciones sociales en trabajar en conjunto para abordar problemáticas sociales del municipio.
- Aumento de la conciencia ciudadana sobre la importancia del trabajo social y la protección de los derechos de la población vulnerable.
- Innovación en el desarrollo de tecnologías y metodologías para el abordaje de problemáticas sociales.

## AMENAZAS

- Cambios en las políticas gubernamentales que afecten la financiación de proyectos y programas sociales.
- Aumento de las tasas de pobreza y exclusión social debido a factores económicos y sociales externos.
- Emergencias naturales o situaciones de violencia que puedan afectar el trabajo social y la seguridad de la población vulnerable.
- Cambios en las prioridades y necesidades de la población, lo que podría afectar la eficacia de los programas y proyectos implementados.

*Fuente: elaboración propia*

## Conclusiones de la Matriz FODA

- La Dirección de Protección y Desarrollo Social del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, cuenta con importantes fortalezas que le permiten abordar las problemáticas sociales y proteger los derechos de la población vulnerable.
- Entre ellas, destaca el conocimiento de la realidad social del municipio y la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y en la construcción de políticas públicas. Además, cuenta con personal altamente capacitado, alianzas



estratégicas con otras entidades gubernamentales y organizaciones sociales, así como recursos para la implementación de programas y proyectos sociales.

- Las oportunidades también son significativas, ya que existen fondos y recursos disponibles para la implementación de proyectos sociales y de desarrollo comunitario, y un creciente interés por parte de otras entidades gubernamentales y organizaciones sociales en trabajar en conjunto para abordar las problemáticas sociales del municipio. Además, se observa un aumento de la conciencia ciudadana sobre la importancia del trabajo social y la protección de los derechos de la población vulnerable, así como innovaciones en el desarrollo de tecnologías y metodologías para el abordaje de estas problemáticas.
- Sin embargo, también hay debilidades que deben ser atendidas, como la falta de recursos suficientes para atender todas las necesidades de la población vulnerable, la burocracia y las dificultades administrativas que limitan la implementación ágil y eficiente de políticas y programas, la falta de articulación efectiva con otras entidades gubernamentales y organizaciones sociales, y las dificultades para llegar a algunas zonas rurales del municipio y atender las necesidades de sus habitantes.
- Finalmente, las amenazas que podrían afectar el trabajo de la Dirección de Protección y Desarrollo Social incluyen cambios en las políticas gubernamentales que afecten la financiación de proyectos y programas sociales, el aumento de las tasas de pobreza y exclusión social debido a factores

económicos y sociales externos, emergencias naturales o situaciones de violencia que puedan afectar el trabajo social y la seguridad de la población vulnerable, y cambios en las prioridades y necesidades de la población que podrían afectar la eficacia de los programas y proyectos implementados

- En conclusión, la Dirección de Protección y Desarrollo Social del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, tiene importantes fortalezas y oportunidades para abordar las problemáticas sociales y proteger los derechos de la población vulnerable, pero también debe trabajar en atender sus debilidades y prepararse para enfrentar las amenazas que puedan afectar su trabajo.

### ***Diagnóstico de cada programa***

Para la realización del diagnóstico de cada programa fue necesario un acompañamiento a cada uno de los diferentes programas que componen la Dirección de protección y desarrollo social del municipio de Sutatausa con el fin de recolectar información importante mediante el método de investigación observación, donde se encontraron los siguientes hallazgos:

#### **Enlace Municipal del Programa Familias en Acción**

El Enlace Municipal del Programa Familias en Acción es una figura clave dentro de este programa social en el municipio. Su función es coordinar y facilitar la implementación del programa a nivel municipal y garantizar que los beneficiarios reciban los subsidios correspondientes de manera efectiva.

El diagnóstico del Enlace Municipal del Programa Familias en Acción incluye una evaluación de su capacidad para llevar a cabo estas funciones de manera eficiente y efectiva. Algunos aspectos claves en el diagnóstico son:

1. Conocimiento y comprensión del programa: El Enlace Municipal tiene un conocimiento profundo del programa Familias en Acción, sus objetivos, requisitos y procedimientos, para poder coordinar su implementación de manera efectiva.
2. Gestión de la información: El Enlace Municipal está capacitado para gestionar la información relacionada con los beneficiarios del programa, para garantizar que los subsidios lleguen a quienes los necesitan y cumplan con los requisitos establecidos.
3. Coordinación interinstitucional: El Enlace Municipal trabaja en conjunto con otras instituciones locales, como el sistema de salud, la educación y la protección social, para garantizar que los beneficiarios del programa Familias en Acción tengan acceso a
4. servicios adicionales que puedan mejorar su calidad de vida.
5. Capacidades de comunicación: El Enlace Municipal tiene habilidades de comunicación efectiva para interactuar con los beneficiarios y otros actores relevantes, como instituciones gubernamentales y organizaciones comunitarias.

6. **Monitoreo y evaluación:** El Enlace Municipal posee la capacidad de monitorear y evaluar el desempeño del programa Familias en Acción en el nivel municipal, para identificar áreas de mejora y garantizar que los subsidios se entreguen a quienes más los necesitan.

### **Coordinación del Plan de Intervenciones Colectivas**

El diagnóstico de la Coordinación del Plan de Intervenciones Colectivas

(PIC) indica que:

1. **Conocimiento del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC):** La Coordinación tiene un conocimiento profundo del PIC, sus objetivos, estrategias y metodologías para poder coordinar su implementación de manera efectiva.
2. **Planificación y coordinación:** Cuenta con habilidades en planificación y coordinación para garantizar que las diferentes estrategias del PIC se implementen de manera coherente y efectiva.
3. **Gestión de la información:** Comprende la capacidad de gestionar la información relacionada con las intervenciones del PIC, como los resultados de las evaluaciones y los informes de seguimiento, para garantizar que el plan se esté implementando de manera adecuada e identificar áreas de mejora.
4. **Coordinación interinstitucional:** Trabaja en conjunto con otras instituciones, como el sector salud, el sector educativo y otros actores relevantes en la comunidad, para garantizar que las intervenciones del PIC lleguen a la población objetivo.

5. Comunicación efectiva: Posee habilidades de comunicación efectiva para interactuar con los diferentes actores involucrados en la implementación del PIC, incluyendo las comunidades locales, las organizaciones comunitarias y las instituciones gubernamentales.
6. Monitoreo y evaluación: Reúne la capacidad de monitorear y evaluar el desempeño del PIC en el nivel local, para identificar áreas de mejora y garantizar que las intervenciones se estén implementando de manera adecuada.

**Trabajo Social para el fortalecimiento de las políticas públicas de discapacidad, adulto mayor del municipio de Sutatausa, Cundinamarca**

1. Conocimiento de las políticas públicas: El Trabajo Social posee un conocimiento profundo de las políticas públicas relacionadas con la discapacidad y el adulto mayor en el municipio de Sutatausa, incluyendo los programas y servicios disponibles, para poder proporcionar información y asesoramiento efectivo.
2. Identificación de necesidades: Cuenta con ciertas habilidades para identificar las necesidades de la población de discapacidad y adulto mayor en el municipio de Sutatausa elaborando planes de acción para abordarlas.
3. Coordinación y colaboración: Es capaz de coordinar y colaborar con otras instituciones y organizaciones relevantes, como instituciones de salud, organizaciones de la sociedad civil y gobiernos locales, para garantizar una

respuesta adecuada y coordinada a las necesidades de la población con discapacidad y adulto mayor.

4. **Habilidades de comunicación:** Dispone de habilidades en comunicación efectiva para interactuar con la población de discapacidad y adulto mayor, así como con otros actores involucrados en el fortalecimiento de las políticas públicas, también proporciona información y orientación clara.
5. **Monitoreo y evaluación:** Tiene la capacidad de monitorear y evaluar el impacto de las políticas públicas en la población de discapacidad y adulto mayor y realizar ajustes necesarios para mejorar su efectividad.

### **Fisioterapia para el fortalecimiento de políticas públicas de discapacidad y adulto mayor**

Como profesional de fisioterapia, es importante tener en cuenta que la discapacidad y la vejez son dos realidades que a menudo van de la mano y que presentan múltiples desafíos para las políticas públicas en Colombia. En este diagnóstico se evidenció:

1. **Caracterización de la población:** Realiza un análisis de las características de la población con discapacidad y adulto mayor, incluyendo su distribución geográfica, edad, género, nivel socioeconómico, tipo y grado de discapacidad, entre otros factores relevantes.
2. **Identificación de necesidades y demandas:** Conoce las necesidades y demandas de la población con discapacidad y adulto mayor en cuanto a

servicios de salud, rehabilitación, accesibilidad, transporte, empleo, vivienda, entre otros aspectos.

3. Evaluación de servicios y programas existentes: Tiene la capacidad de evaluar los servicios y programas existentes para la atención de la población con discapacidad y adulto mayor, incluyendo su calidad, accesibilidad, cobertura, pertinencia y eficacia.
4. Identificación de barreras y obstáculos: Identifica las barreras y obstáculos que enfrenta la población con discapacidad y adulto mayor para el acceso a los servicios y programas existentes, así como para su participación en la sociedad.
5. Propuestas de mejora: A partir del análisis de la población, las necesidades y demandas, los servicios y programas existentes, y las barreras y obstáculos identificados, formula propuestas de mejora para fortalecer las políticas públicas en materia de discapacidad y adulto mayor.
6. Diseño de estrategias de prevención y promoción: Tiene la capacidad de diseñar estrategias de prevención y promoción para prevenir la discapacidad y promover el envejecimiento activo y saludable, involucrando a la población en estas acciones.
7. Implementación de programas y servicios: Implementa programas y servicios que respondan a las necesidades y demandas identificadas, y que estén

diseñados para superar las barreras y obstáculos identificados, garantizando la accesibilidad, la calidad y la pertinencia de estos.

Para concluir, se recopiló información sobre la estructura organizativa de la dirección, analizando misión, visión y objetivos, así como sus programas y proyectos en marcha, en el diagnóstico realizado a la Dirección de protección y desarrollo social, por otro lado, se identificaron algunas oportunidades de mejora para la Dirección de protección y desarrollo social, teniendo en cuenta que:

1. Esta no posee misión, visión y objetivos.
2. La atención telefónica al ciudadano se realiza de manera informal.

## **Segunda Etapa**

### ***Informe Final Metodología***

#### **Tipo de Investigación**

Se aplica un tipo de investigación descriptiva con una orientación cualitativa y cuantitativa, puesto que permite identificar detalladamente las características del fenómeno a estudiar y así tener una mejor vista de las distintas áreas de la empresa.

Esta investigación busca documentar los procesos de la Dirección de protección y desarrollo social del municipio de Sutatausa.



### ***Caracterización de la población de estudio***

#### **Población**

Basada en los miembros que componen la Dirección de protección y desarrollo social en el municipio de Sutatausa.

#### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

- Entrevista a cada profesional en los diferentes puestos de trabajo de la Dirección de protección y desarrollo social.
- Encuesta a cada profesional en los diferentes puestos de trabajo de la Dirección de protección y desarrollo social.
- Observación del entorno laboral de la dependencia.

#### **Instrumento para usar**

- Cuestionario

#### ***Muestra***

Se realizará un muestreo aleatorio simple ya que este permite reunir la información en métodos estadísticos y análisis de datos.

#### ***Técnicas de procesamiento y Análisis de datos***

Se utilizará el uso de gráficos estadísticos y matrices para mejor comprensión de resultados y análisis de la información.

## **Análisis y resultados**

La encuesta permite conocer las necesidades, inquietudes, procesos y percepciones de los trabajadores en cuanto a su entorno laboral, sus funciones, responsabilidades y demás; así mismo se busca identificar los requisitos y objetivos del puesto de trabajo, así como el salario y beneficios, el horario y lugar de trabajo. Por otra parte, es importante realizar entrevistas con los coordinadores para profundizar en la experiencia laboral del trabajador y su interés por ayudar a la comunidad.

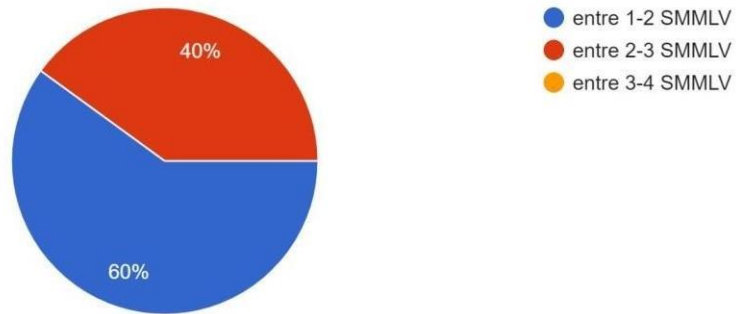
En la siguiente gráfica se observan los rangos de salarios de los trabajadores dependiendo del cargo que ocupan, teniendo un 60% obtenido entre dos a tres salarios mínimos mensuales legales vigentes y 40% dado entre trabajadores que devengan entre uno y dos salarios mínimos mensuales legales vigentes.

### **Figura 2**

*Salario mensual*

### salario mensual

5 respuestas



*Fuente elaboración propia*

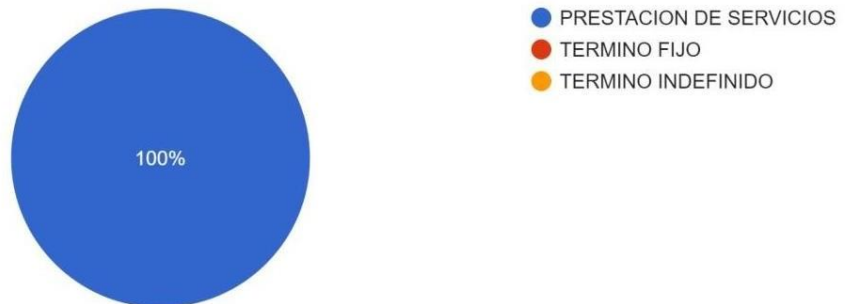
El gráfico siguiente representa el tipo de contrato por el que cada trabajador realiza su labor, obteniendo en su totalidad contrato por prestación de servicios a todos los empleados.

### Figura 3

#### *Tipo de contrato*

### TIPO DE CONTRATO

5 respuestas



*Fuente: elaboración propia*

A continuación, se refleja el horario de salida y entrada al trabajo de cada empleado destacando que un 80% de los empleados no tienen horario definido de trabajo y solo un 20% trabaja de lunes a viernes entre 8 a 5 pm y sábados de 8 a 12 m.

#### **Figura 4**

##### *Horario de trabajo*

HORARIO DE TRABAJO  
5 respuestas



*Fuente elaboración propia*

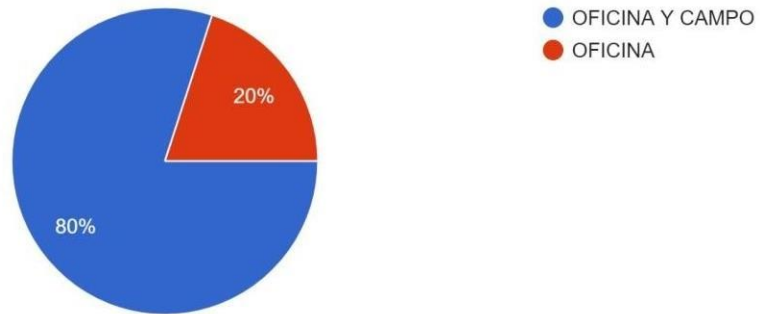
En esta gráfica se encuentra el lugar de trabajo de cada empleado de la dependencia resaltando un 80% desde oficina y trabajo de campo mientras un 20% únicamente trabaja en la oficina.

#### **Figura 5**

##### *Lugar de trabajo*

### LUGAR DE TRABAJO

5 respuestas



*Fuente: elaboración propia*

En la siguiente se refleja la edad del funcionario público encontrando que la mayoría de los trabajadores, es decir, un 60% se encuentra entre 26 y 30% y un 40% entre 20 y 25 años.

### Figura 6

#### *Edad del funcionario*

### EDAD DEL FUNCIONARIO

5 respuestas



*Fuente: elaboración propia*

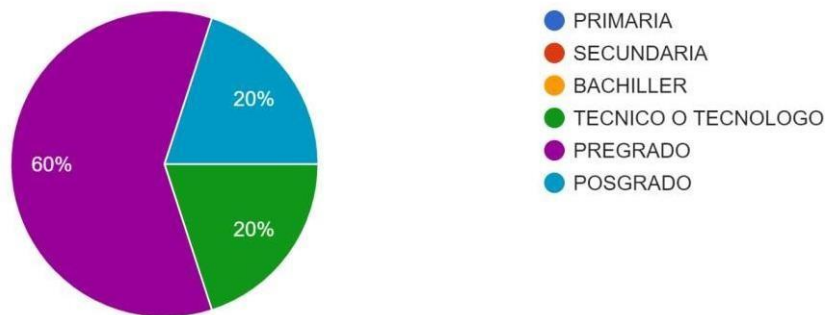
Esta última gráfica representa el nivel de estudios alcanzados por cada trabajador de la dependencia, resaltando la mayoría en un 60% con estudios de nivel pregrado, un 20% técnico o tecnólogo y otro 20% primaria.

### **Figura 7**

*Nivel de estudios alcanzados*

NIVEL DE ESTUDIOS ALCANZADOS

5 respuestas



*Fuente elaboración propia*

### ***Conclusión de las Entrevistas***

En resumen, se realizó la entrevista compuesta de TANTAS PREGUNTAS y a TANTAS PERSONAS en los distintos puestos de trabajo de la dependencia de Dirección de protección y desarrollo social, como resultado se concluye, que el Programa Familias en Acción se enfoca en brindar incentivos económicos a madres de familia con hijos menores de 18 años, la función de la entrevistada es coordinar y

supervisar la implementación del programa en el municipio. El puesto de coordinador de Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) tiene como objetivo planificar, coordinar y ejecutar acciones para promover la prevención y promoción de la salud en la comunidad. El puesto de Trabajadora Social para el Fortalecimiento de las Políticas Públicas de Discapacidad y Adulto Mayor tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de estas poblaciones a través de la atención y el apoyo integral. La fisioterapeuta para el fortalecimiento de políticas públicas de discapacidad y adulto mayor tiene como objetivo mejorar la calidad de vida y la autonomía de estas poblaciones a través del diseño y ejecución de programas de fisioterapia. En todas las entrevistas se resaltan los requisitos del puesto, la experiencia previa y la importancia de brindar apoyo a las poblaciones vulnerables en el municipio.

En conclusión, el ejercicio de las entrevistas permitió conocer los requisitos, objetivos, diferentes procesos, funciones y salarios a varios puestos de trabajo en el municipio de Sutatausa, además, se obtuvo información sobre la experiencia y la función actual de las personas entrevistadas en cada uno de los puestos los cuales requieren habilidades específicas y están enfocadas en la atención a diferentes grupos poblacionales y objetivos. Es importante destacar la importancia de estos programas y la labor que realizan en beneficio de las comunidades más vulnerables.

## **Estructura Organizativa**

La Dirección de Protección y Desarrollo Social del Municipio de Sutatausa se encuentra adscrita al despacho del alcalde, y su estructura está compuesta por diferentes áreas, entre las que se destacan:

- **Área de salud:** Encargada de garantizar la atención y el cuidado de la salud de la población del municipio, a través de la gestión y coordinación de programas de prevención y atención en salud, así como la promoción de hábitos y estilos de vida saludable.
- **Área de educación:** Encargada de promover y garantizar el acceso a la educación básica y superior, así como el desarrollo de programas y proyectos que fortalezcan la calidad educativa en el municipio.
- **Área de deporte y cultura:** Encargada de la promoción y fomento del deporte, la cultura y el turismo en el municipio, a través del diseño y ejecución de programas y proyectos en estas áreas.
- **Área de asistencia social:** Encargada de prestar atención y asistencia a las personas y familias en situación de vulnerabilidad o exclusión social, a través de la ejecución de programas y proyectos que promuevan su bienestar y desarrollo.
- **Área de gestión y coordinación:** Encargada de la gestión y coordinación de los diferentes programas y proyectos que se ejecutan en el municipio, en coordinación con otras entidades públicas y privadas, así como el seguimiento y evaluación de estos.



- La Dirección cuenta con varios procesos que permiten llevar a cabo sus objetivos.

A continuación, se describen:

### ***Identificación y atención de necesidades sociales***

La Dirección realiza un diagnóstico de las necesidades sociales de la población del municipio de Sutatausa, con el objetivo de identificar las situaciones más críticas.

A partir de este diagnóstico, se establecen programas y proyectos para atender las necesidades identificadas.

### ***Implementación de programas y proyectos***

Una vez identificadas las necesidades sociales, la Dirección implementa programas y proyectos para atenderlas. Los programas y proyectos que se han implementado son los siguientes:

#### **❖ Programa de atención a personas mayores (Colombia mayor):**

Este programa tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas mayores del municipio. Para ello, se realizan actividades de recreación, cultura y deporte, se brinda apoyo en la realización de trámites, se garantiza la atención en salud, se brinda un apoyo económico y la entrega de unos alimentos de primera necesidad y ropa deportiva. (GOV.CO, 2023)

El Programa de atención a personas mayores (Colombia mayor) es un programa del gobierno colombiano que busca mejorar la calidad de vida de las personas mayores y promover su inclusión en la sociedad. Los principales procesos que lleva a cabo el programa son los siguientes:

- **Identificación y registro:** El programa identifica a las personas mayores en situación de vulnerabilidad a través de diversas fuentes, como el censo nacional de población y las bases de datos de entidades públicas y privadas. Luego, se realiza un registro de las personas identificadas para tener un control y seguimiento de sus necesidades.
- **Evaluación de necesidades:** Una vez identificadas las personas mayores, se realiza una evaluación de sus necesidades y capacidades para determinar qué tipo de apoyo y servicios requieren.
- **Asistencia alimentaria:** El programa brinda asistencia alimentaria a las personas mayores en situación de vulnerabilidad, para garantizar que tengan acceso a una alimentación adecuada y suficiente.
- **Acceso a servicios de salud:** El programa brinda acceso a servicios de salud para
- prevenir y tratar enfermedades en las personas mayores, especialmente aquellas con enfermedades crónicas, este proceso lo realiza en coordinación con la secretaría de salud.

- **Apoyo económico:** El programa brinda un apoyo económico a las personas mayores en situación de vulnerabilidad, para mejorar su calidad de vida y garantizar que tengan acceso a servicios y productos básicos.
- **Capacitación y formación:** El programa ofrece capacitación y formación a las personas mayores para que puedan desarrollar habilidades y capacidades que les permitan ser más independientes y tener mejores oportunidades de empleo o emprendimiento.
- **Fomento de la participación social:** El programa fomenta la participación social de las personas mayores en la vida comunitaria, cultural y deportiva, para promover su inclusión y reducir su aislamiento social.
- **Sensibilización y promoción de derechos:** El programa realiza campañas de sensibilización y promoción de los derechos de las personas mayores, para fomentar el respeto, la valoración y la protección de su dignidad y bienestar.

En resumen, el Programa de atención a personas mayores (Colombia mayor) busca mejorar la calidad de vida de las personas mayores y promover su inclusión social a través de la asistencia alimentaria, acceso a servicios de salud, apoyo económico, capacitación y formación, fomento de la participación social, sensibilización y promoción de derechos.

❖ **Programa de atención a personas con discapacidad:**

Este programa busca garantizar los derechos de las personas con discapacidad del municipio. Para ello, se brinda atención médica, se promueve la inclusión social, se realiza seguimiento a las necesidades específicas de cada persona, un apoyo económico y la entrega de un mercado semestral y ropa deportiva. (GOV.CO, Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social, 2016)

El Programa de atención a personas con discapacidad es un programa del gobierno colombiano que busca mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y promover su inclusión en la sociedad. Los principales procesos que lleva a cabo el programa son los siguientes:

- **Identificación y registro:** El programa identifica a las personas con discapacidad en el país a través de diversas fuentes, como el censo nacional de población y las bases de datos de entidades públicas y privadas. Luego, se realiza un registro de las personas identificadas para tener un control y seguimiento de sus necesidades.
- **Evaluación de necesidades:** Una vez identificadas las personas con discapacidad, se realiza una evaluación de sus necesidades y capacidades para determinar qué tipo de apoyo y servicios requieren.
- **Atención médica:** El programa brinda atención médica a las personas con discapacidad para prevenir, tratar y rehabilitar enfermedades o discapacidades.
- **Acceso a servicios de rehabilitación:** El programa brinda acceso a servicios de rehabilitación, como terapia física, ocupacional, psicológica y educativa, para

mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y promover su inclusión social.

- **Capacitación y formación:** El programa ofrece capacitación y formación a las personas con discapacidad y a sus familias para que puedan desarrollar habilidades y capacidades que les permitan ser más independientes y tener mejores oportunidades de empleo.
- **Acceso a recursos y tecnología:** El programa brinda acceso a recursos y tecnología que permiten a las personas con discapacidad mejorar su calidad de vida y desempeñarse en la sociedad, como sillas de ruedas, prótesis, ayudas técnicas, entre otros.
- **Sensibilización y promoción de la inclusión:** El programa realiza campañas de sensibilización y promoción de la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad, para eliminar barreras y prejuicios que limitan su participación en la vida social, económica y cultural del país.

En resumen, el Programa de atención a personas con discapacidad busca mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y promover su inclusión social a través de la atención médica, servicios de rehabilitación, capacitación y formación, acceso a recursos y tecnología, sensibilización y promoción de la inclusión.

❖ **Programa de familias en acción:**

Este programa tiene como objetivo garantizar el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años del municipio. Para ello, se brinda seguimiento en la atención médica, se promueve la estimulación temprana y se realiza seguimiento a su desarrollo académico. (Republica, 2010)

Este programa hace entrega de incentivos económicos a madres de familias con niños, niñas, adolescentes menores de 18 años, en el caso de salud siempre y cuando los menores de 6 años asistan a controles de Crecimiento y Desarrollo y en Educación jóvenes menores de 18 años siempre y cuando cumplan con más del 80% de asistencia a clases, este programa busca generar un aporte positivo para los menores, con el fin que puedan culminar sus estudios y controles de salud en el caso de los niños menores de 6 años.

El Programa de Familias en Acción es un programa del gobierno colombiano diseñado para brindar apoyo financiero a las familias en situación de pobreza extrema y vulnerabilidad. Los principales procesos que lleva a cabo el programa son los siguientes:

- **Identificación de beneficiarios:** El programa identifica a las familias más vulnerables y en situación de pobreza extrema a través de la encuesta SISBEN, la cual determina el nivel de pobreza y vulnerabilidad de cada hogar.
- **Inscripción y registro:** Las familias seleccionadas deben inscribirse y registrarse en el programa para poder acceder a los beneficios.

- **Verificación de requisitos:** El programa verifica que las familias cumplan con los requisitos para recibir los beneficios, como por ejemplo tener hijos menores de 18 años, estar en situación de pobreza extrema y estar registrados en el sistema de salud.
- **Pago de incentivos:** El programa realiza el pago de incentivos económicos a las familias inscritas, siempre y cuando cumplan con las condiciones establecidas. Estos incentivos están diseñados para incentivar el acceso y permanencia en la educación y la salud.
- **Monitoreo y seguimiento:** El programa realiza un seguimiento y monitoreo continuo a las familias beneficiarias para asegurar que se cumplan con los compromisos adquiridos y para evaluar el impacto del programa.
- **Capacitación y asesoramiento:** El programa ofrece capacitación y asesoramiento a las familias beneficiarias para que puedan mejorar sus habilidades y capacidades para generar ingresos y salir de la pobreza.

En resumen, el Programa de Familias en Acción tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las familias en situación de pobreza extrema a través de la entrega de incentivos económicos, la capacitación y el seguimiento constante.

#### ❖ **Programa de juventudes:**

Este programa se enfoca en liderar los procesos juveniles donde se brinda un acompañamiento donde se incentiva en identificar las diferentes habilidades

culturales de la juventud realizando varias charlas, foros y conservatorios donde la juventud tenga un espacio para ser escuchados e integración. (Republica, Pacto Colombia con las juventudes , 2020)

El programa de juventudes es un programa del gobierno colombiano que busca mejorar las condiciones de vida de los jóvenes del país, promoviendo su participación y su desarrollo integral. Los principales procesos que lleva a cabo el programa son los siguientes:

- **Identificación y registro:** El programa identifica a los jóvenes en el país a través de diversas fuentes, como el censo nacional de población y las bases de datos de entidades públicas y privadas. Luego, se realiza un registro de las personas identificadas para tener un control y seguimiento de sus necesidades.
- **Evaluación de necesidades:** Una vez identificados los jóvenes, se realiza una evaluación de sus necesidades y capacidades para determinar qué tipo de apoyo y servicios requieren.
- **Educación y formación:** El programa brinda acceso a la educación y formación de los jóvenes, para que puedan desarrollar habilidades y capacidades que les permitan tener mejores oportunidades de empleo y emprendimiento.
- **Empleo y emprendimiento:** El programa promueve el empleo y emprendimiento de los jóvenes, ofreciendo capacitaciones, asesorías y apoyo financiero para la creación de empresas y proyectos productivos.



- **Participación ciudadana:** El programa fomenta la participación de los jóvenes en la vida cívica y democrática del país, promoviendo su participación en procesos electorales, organizaciones juveniles y otros espacios de decisión.
- **Cultura y deporte:** El programa promueve la cultura y el deporte entre los jóvenes, fomentando su participación en actividades artísticas, culturales y deportivas, para desarrollar sus habilidades y destrezas.
- **Salud y bienestar:** El programa brinda acceso a servicios de salud y bienestar para los jóvenes, promoviendo hábitos saludables y previniendo enfermedades.
- **Protección y prevención de riesgos:** El programa promueve la protección y prevención de riesgos en los jóvenes, especialmente en situaciones de vulnerabilidad como violencia, adicciones, embarazo adolescente, entre otros.
- **Sensibilización y promoción de derechos:** El programa realiza campañas de sensibilización y promoción de los derechos de los jóvenes, para fomentar el respeto, la valoración y la protección de su dignidad y bienestar.

En resumen, el programa de juventudes busca mejorar las condiciones de vida de los jóvenes y promover su desarrollo integral a través de la educación y formación, empleo y emprendimiento, participación ciudadana, cultura y deporte, salud y bienestar, protección y prevención de riesgos, y sensibilización y promoción de derechos.

La Dirección coordina con otras entidades para llevar a cabo sus propósitos. En particular, se ha establecido una coordinación con el Instituto Colombiano de

Bienestar Familiar (ICBF) y con la Secretaría de Salud para garantizar una atención integral a la población.

En conclusión, la Dirección de protección y desarrollo social del municipio de Sutatausa cuenta con procesos que buscan garantizar el bienestar de la población. A través de la identificación de necesidades sociales y la implementación de programas y proyectos, se busca mejorar la calidad de vida de los habitantes, especialmente de aquellos en situación de vulnerabilidad. Además, se ha establecido una coordinación con otras entidades para garantizar una atención integral a la población.

Es importante seguir fortaleciendo sus procesos para garantizar una atención de calidad y lograr un impacto positivo en la vida de los habitantes del municipio.

### **Tercera Etapa**

Se brindan oportunidades de mejora para la Dirección de protección y desarrollo social, partiendo de los siguientes puntos:

- La dirección no posee misión, visión y objetivos.
- La atención telefónica al ciudadano se realiza de manera informal.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito se procedió a:

*Realizar texto de atención para las llamadas entrantes y salientes que realiza la dirección*

**Guion para realización de llamadas telefónicas para la Dirección de protección y desarrollo social del municipio de Sutatausa**

**SALUDO:** Buenas tardes/días tengo el gusto de hablar con el señor/señora  
XXXX XXXX.

**PRESENTACIÓN:**

- Mucho gusto habla con xxxx xxxx del programa de familias en acción de la alcaldía del municipio de Sutatausa.
- ¿Cómo se encuentra en el día de hoy xxx xxx?
- El motivo de mi llamada es para xxxx xxxx.

**DESPEDIDA:** Recuerde que hablé con xxxx xxxx del programa de familias en acción de la Alcaldía del municipio de Sutatausa, que tenga un excelente día.

**Formular la siguiente misión, visión y objetivos con el fin de generar una propuesta para la Dirección de protección y desarrollo social.**

***Misión***

La misión de la Dirección de Protección de Desarrollo Social del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, es trabajar para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, especialmente aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad

social, a través de la implementación de políticas y programas que promuevan su protección y desarrollo.

La misión de la Dirección de Protección de Desarrollo Social del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, es trabajar en pro del bienestar de la población más vulnerable, promoviendo su desarrollo y protegiendo sus derechos para contribuir a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

### ***Visión***

La visión de la Dirección de Protección y Desarrollo Social del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, es ser un área líder en la promoción del bienestar y el desarrollo integral de la población, especialmente de aquellas personas en situación de vulnerabilidad.

Para lograr esta visión, la dirección se enfoca en trabajar de manera articulada con otros actores sociales y gubernamentales, para diseñar e implementar políticas y programas que permitan garantizar el acceso a servicios básicos de calidad y promover la inclusión social y económica de la población más vulnerable.

Además, la dirección busca fomentar la participación ciudadana y el desarrollo de espacios de diálogo y concertación, para construir una sociedad más solidaria y comprometida con el bienestar colectivo. De esta manera, la dirección aspira a ser reconocida por su compromiso y liderazgo en la promoción de un municipio más justo, equitativo y próspero para todos sus habitantes.

## **Objetivos de la dirección de protección y desarrollo social del municipio**

### **de Sutatausa:**

1. **Identificar y atender las necesidades de la población vulnerable:** La dirección debe realizar estudios y diagnósticos para identificar las necesidades de la población más vulnerable, como personas mayores, personas con discapacidad, niños y niñas en situación de riesgo, entre otros, desarrollar programas que les permitan acceder a recursos y servicios básicos.
2. **Promover la igualdad y la inclusión social:** La dirección debe trabajar para reducir las brechas sociales y promover la igualdad de oportunidades, mediante políticas y programas que fomenten la inclusión social de grupos marginados o excluidos.
3. **Implementar políticas y programas sociales:** La dirección debe diseñar e implementar políticas y programas sociales que aborden las necesidades específicas de la población, como programas de vivienda, alimentación, salud, educación y empleo, entre otros.
4. **Coordinar con otras entidades y organizaciones:** La dirección debe trabajar en coordinación con otras entidades y organizaciones que también tienen como objetivo la protección y el desarrollo social de la comunidad, para garantizar la eficacia y el impacto de las políticas y programas implementados.

5. **Fomentar la participación ciudadana:** La dirección debe promover la participación de la comunidad en la identificación de sus necesidades y en el diseño e implementación de políticas de programas sociales. Esto puede fomentarse mediante la realización de consultas públicas, la creación de espacios de diálogo y participación, entre otros.

Manual de procesos actualizado de la Dirección de protección y desarrollo social del municipio de Sutatausa.

### ***Flujograma***

Esta representación gráfica de diferentes procesos y procedimientos internos es un instrumento guía para la ejecución en forma ordenada y detallada de la secuencia de los diferentes procedimientos que se lleva a cabo en la Dirección de protección y desarrollo social del municipio de Sutatausa.

Símbolos para el diseño de procedimientos:

### **Figura 8**

*Flujograma*



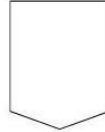
**TERMINAL:** Indica la iniciación y terminación de algún procedimiento en la Dirección.



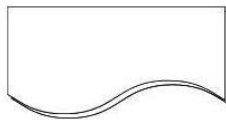
**OPERACIÓN:** Describe alguna acción que vaya a desarrollarse.



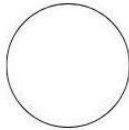
**DECISIÓN O ALTERNATIVA:** Indica un lugar exacto dentro del flujo donde puede haber varios caminos del procedimiento.



**CONECTOR DE PÁGINA:** Representa un enlace en un paso de final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente, donde continúa el flujograma.



**DOCUMENTO:** Representa cualquier tipo de documento que se utilice en el proceso, esto indica que dicho documento genera un aporte a la información que posee el mismo.



**CONECTOR DE RUTINA:** Representa un enlace de un paso a otro dentro del mismo proceso.



**SENTIDO DE CIRCULACIÓN DEL FLUJO DE TRABAJO:** Conecta los símbolos señalando el orden en el cual se deben ejecutar los distintos pasos, de esta manera se le da continuidad en la secuencia del proceso.

*Fuente: propia*

## **Conclusiones**

La actualización de los procesos administrativos en la Dirección de Protección y Desarrollo Social en la alcaldía de Sutatausa es fundamental para mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad en la prestación de servicios a la comunidad.

La identificación de los puntos críticos en los procesos administrativos existentes permitió identificar las áreas de mejora y los obstáculos que dificultaban el desempeño eficiente de las tareas.

La implementación de tecnologías de información y comunicación, así como la capacitación del personal, son elementos clave para optimizar los procesos administrativos y agilizar los trámites, lo que se traduce en una mejor atención a la ciudadanía.



## **Recomendaciones**

Establecer un programa de capacitación continua para el personal de la Dirección de Protección y Desarrollo Social, con el objetivo de actualizar sus conocimientos en materia de procesos administrativos, normativas y tecnologías relevantes.

Implementar un sistema de gestión documental digitalizado que permita el fácil acceso, búsqueda y seguimiento de los expedientes y trámites administrativos, reduciendo así la dependencia del papel y agilizando los procesos.

Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación periódica de los procesos administrativos implementados, con el fin de identificar posibles fallos o áreas de mejora y tomar acciones correctivas de manera oportuna.

Fomentar la participación ciudadana y la retroalimentación de los usuarios en la evaluación de los procesos administrativos, a través de encuestas, sugerencias o reuniones, para identificar posibles puntos de mejora desde la perspectiva de los beneficiarios de los servicios.

Fortalecer la coordinación y comunicación entre las diferentes áreas y departamentos involucrados en los procesos administrativos, promoviendo la colaboración y el trabajo en equipo, con el objetivo de garantizar la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios.

## Referencias

Deming, W. E. (1989). CALidad productividad y competitividad: la salidad de la crisis.

Druker, P. (1966). La gerencia efectiva.

Fayol, H. (1916). Administration Industrielle et Générale.

GOV.CO. (2016). *Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social*.

Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Discapacidad/Paginas/politica-publica.aspx>

GOV.CO. (2023). *PROGRAMA DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA LA PERSONA*

*MAYOR*. Obtenido de <https://www.idrd.gov.co/recreacion/actividad-fisica-y-deporte/persona-mayor>

Hammer, M. H. (1993). Reingeniería de los procesos de negocios .

Ishikawa, K. (1918). La calidad no cuesta.

Ishikawa, y. K. (1928). La calidad no cuesta .

Jones, J. P. (1996). Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation.

Porter, M. (1994). Reingeniería de procesos de negocios con tecnología de la información.

Republica, P. d. (2010). *Accion Social*. Bogota.

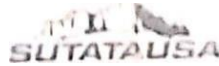
Republica, P. d. (2020). *Pacto Colombia con las juventudes* . BOgota .

Senge, P. (2010). *La quita disciplina* .

Taylor:, F. (1911). *Principios de la administracion cientifica* .

## ANEXOS

*Anexos 1 Carta solicitud de practica*



SUTATAUSA

Sutatausa,

septiembre 29 de 2022

OFICIO DPDS NO

125- 2022

Señores

COMITÉ OPCION DE GRADO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Ubaté, Cundinamarca

Asunto. Solicitud Pasante.

Un cordial saludo por parte de nuestra administración municipal  
"Sutatausa, Cambiamos para Avanzar", aunando de todos nuestros deseos de  
éxito en sus labores cotidianas.

De manera atenta, me permito informar que tenemos un cupo disponible  
para pasante, del programa de Administración de Empresas. de la Universidad  
de Cundinamarca, en la Dirección de Protección y Desarrollo Social, en el  
marco del convenio de cooperación No C -20220906-108 celebrado entre la  
Universidad de Cundinamarca y el Municipio de Sutatausa Cundinamarca.

Agradezco, su atención y colaboración



**KATHERINE IVONNE VEGA RAMIREZ**  
Directora de Protección y Desarrollo Social

Sutatausa, Cundinamarca

## Anexos 2 Carta aprobación de pasante



ADD001\_V8

Página 1 de 1

16.

Villa de san diego de Ubaté, 2022- 09- 30.

Señores

**COMITÉ OPCIONES DE GRADO**

Programa Administración de Empresas

Asunto y ~~Ref.~~ Radicación Anteproyecto

Respetados señores

Me dirijo a ustedes para poner en consideración el anteproyecto de grado titulado "Estandarización de los procesos y procedimientos administrativos en la secretaría de desarrollo social en la Alcaldía de Sutatausa" en la modalidad de Pasantía.

Agradezco la atención a la presente,

Cordialmente,

**WILSON CAMILO REYES MURCIA**

Estudiante de pregrado IX semestre  
Programa Administración de Empresas  
Universidad de Cundinamarca, Seccional Ubaté

Anexo: Documento en PDF, carta de aceptación de la entidad.

Proyecto: Wilson Camilo Reyes

21.1-40

Calle 6-6-80 Ubaté – Cundinamarca  
Teléfono: 855 3095 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.cundinamarca.edu.co](http://www.cundinamarca.edu.co) E-mail: [info@cundinamarca.edu.co](mailto:info@cundinamarca.edu.co)  
NIT: 890.680.092-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

## INFORME 1 DE PASANTÍA

Información general	
1. No. de Informe	001
2. Fecha de presentación	05/01/2023
3. Mes de informe	NOVIEMBRE – DICIEMBRE
4. Nombre del pasante	WILSON CAMILO REYES MURCIA
5. Organización/unidad en la que se desarrolla la opción de grado:	ALCALDIA DE SUTATAUSA
6. Asesor Externo	ELIANA PATRICIA PARRA FANDIÑO
7. Asesor Interno	CARLOS ALFONSO LOPEZ URQUINA
8. Título de la pasantía	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL EN LA ALCALDÍA DE SUTATAUSA
9. Objetivo general	Realizar la revisión y actualización de los procesos y procedimientos administrativos, de la Secretaría de Desarrollo Social en la Alcaldía de Sutatausa, con el propósito de avanzar en los procesos que contribuyan al mejoramiento de la gestión por parte de la secretaría, lo que redundará en beneficio de la comunidad del municipio de Sutatausa.

<p><b>10. Objetivos específicos</b></p>	<p>✓ 1. Realizar un diagnóstico por medio de la recolección de información, permitiendo así evaluar la situación actual de los procesos en la dirección de protección y desarrollo social.</p> <p>✓ 2. Elaborar un informe que documente los procesos</p>
	<p>y procedimientos de la Dirección, cuya base es la información recopilada en la misma dependencia.</p> <p>✓ 3. Identificar oportunidades de mejora en los procesos de la Dirección, realizando la actualización del manual de procesos, con el objetivo de lograr mayor eficiencia en la prestación del servicio a la comunidad del municipio de Sutatausa.</p>
<p><b>INFORME GENERAL</b></p>	



**OBJETIVO DESARROLLADO DURANTE EL MES:**

**ACTIVIDADES:** Se realiza un acompañamiento a cada uno de los programas y planes que se ejecutan en la dirección de protección y desarrollo social con el fin de identificar cada uno de los diferentes procesos, por otra parte, se realizó la revisión del anterior manual de procesos del cual la última actualización se ejecutó en el 2009.

Para llevar a cabo el objetivo de evaluar la situación actual de los procesos en la Dirección de Protección y Desarrollo Social del municipio de Sutatausa, se Definió el alcance del diagnóstico, se establece claramente los objetivos del diagnóstico y los procesos que se van a evaluar. Se definió qué información es necesaria para llevar a cabo el diagnóstico, como los procesos, los procedimientos, las políticas y los documentos relevantes.

-Se recolecto los datos necesarios, utilizando diversas técnicas como entrevistas, cuestionarios, observación y análisis documental.

-Una vez que se ha recopilado la información, se debe analizar para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de los procesos en la dirección de protección y desarrollo social.

-A partir del análisis de la información, se identificó las áreas de mejora y las acciones que se deben tomar para mejorar los procesos de la Dirección de protección y desarrollo social del municipio.

-Se identificaron algunas oportunidades de mejoras para la dirección de protección y desarrollo social, teniendo en cuenta que:

1. la dirección no posee misión, visión y objetivos.
2. La atención telefónica al ciudadano se realiza de manera informal

Por consiguiente, se realizó la propuesta de una misión, visión y objetivos.

Se realizó el acompañamiento de localizar las diferentes madres cabezas de hogar donde se identificó falencias en el transcurso de la llamada por parte del personal encargado de realizar ciertas llamadas, se plantea un guion de llamadas para la Dirección de protección de desarrollo social.

## **2. AVANCE PROYECTO FINAL**

Se documenta y evalúa cada uno de los procesos, se identifica cada uno de los programas y planes de la dirección, se realiza un guion acorde a la presentación de la oficina.

### **Guión para realización de llamadas telefónicas para la dirección de protección y desarrollo social del municipio de Sutatausa**

**SALUDO:** Buenas tardes/días tengo el gusto de hablar con el señor/señora xxxx xxxx

**PRESENTACION:** mucho gusto habla con xxxx xxxx del programa de familias en acción de la alcaldía del municipio de Sutatausa Como se encuentra en el día de hoy xxx xxx

El motivo de mi llamada es para xxxx xxxx

**DESPEDIDA:** recuerde que hablo con xxxx xxxx del programa de familias en acción de la alcaldía del municipio de Sutatausa, que tenga una excelente tarde.

### **FORMULARIO PARA LOS PUESTOS DE TRABAJO**

Título del puesto:

1.Resumen del programa:

2.Requisitos del puesto:

3.objetivo del puesto:

4.Salario y beneficios:

5.Horario de trabajo:

6.lugar de trabajo:

7. Entrevista con el coordinador

7.1 Nombre del trabajador:

7.2 Edad:

7.3 Nivel de estudios alcanzado:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Bachillerato
- d) Técnico o tecnólogo
- e) Universitario
- f) posgrado

7.4 Años de experiencia laboral en el área del puesto:

7.5 ¿Cuál es su experiencia laboral más relevante para el puesto?

7.6 ¿Cuál es su labor en su puesto de trabajo?

7.7 ¿Como realiza su función?

7.8 ¿Por qué realiza su función?

7.9 ¿Dónde realiza su función?

7.10 ¿Qué elementos son necesarios para cumplir su función?

7.11 ¿Por qué está interesada en ayudar a la comunidad?

#### **4. RESULTADOS/LOGROS OBTENIDOS**

En la dirección de protección y desarrollo social no cuenta con un manual de procesos de esta dependencia se identifica un manual de procesos de todas las dependencias donde para la dirección de protección y desarrollo social contiene un contenido muy bajo y desactualizado ya que del 2009 a hoy en día se han incorporado diferentes programas con sus respectivos procesos que no se están documentados.

Adicionalmente se realizó un guion donde se mejoró la comunicación en el momento de contactar a un ciudadano que necesita elaborar algún proceso dentro de la dependencia. Por último se genera una propuesta de la misión, visión y objetivos de la dirección de protección y desarrollo social:

##### **MISIÓN:**

La misión de la Dirección de Protección de Desarrollo Social del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, es trabajar para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, especialmente aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad social, a través de la implementación de políticas y programas que promuevan su protección y desarrollo.

La misión de la Dirección de Protección de Desarrollo Social del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, es trabajar en pro del bienestar de la población más vulnerable, promoviendo su desarrollo y protegiendo sus derechos para contribuir a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

##### **VISIÓN:**

La visión de la Dirección de Protección y Desarrollo Social del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, es ser una área líder en la promoción del bienestar y el desarrollo integral de la población, especialmente de aquellas personas en situación de vulnerabilidad.

Para lograr esta visión, la dirección se enfoca en trabajar de manera articulada con otros actores sociales y gubernamentales, para diseñar e implementar políticas y programas que permitan garantizar el acceso a servicios básicos de calidad y promover la inclusión social y económica de la población más vulnerable.

Además, la dirección busca fomentar la participación ciudadana y el desarrollo de espacios de diálogo y concertación, para construir una sociedad más solidaria y comprometida con el bienestar colectivo. De esta manera, la dirección aspira a ser reconocida por su compromiso y liderazgo en la promoción de un municipio más justo, equitativo y próspero para todos sus habitantes.

Objetivos de la dirección de protección y desarrollo social del municipio de Sutatausa:

1. Identificar y atender las necesidades de la población vulnerable: La dirección debe realizar estudios y diagnósticos para identificar las necesidades de la población más vulnerable, como personas mayores, personas con discapacidad, niños y niñas en situación de riesgo, entre otros, y desarrollar programas y servicios que les permitan acceder a recursos y servicios básicos.
2. Promover la igualdad y la inclusión social: La dirección debe trabajar para reducir las brechas sociales y promover la igualdad de oportunidades, mediante políticas y programas que fomenten la inclusión social de grupos marginados o excluidos.

Implementar políticas y programas sociales: La dirección debe diseñar e implementar políticas y programas sociales que aborden las necesidades específicas de la población, como programas de vivienda, alimentación, salud, educación y empleo, entre otros.

3. Coordinar con otras entidades y organizaciones: La dirección debe trabajar en coordinación con otras entidades y organizaciones que también tienen como objetivo la protección y el desarrollo social de la comunidad, para garantizar la eficacia y el impacto de las políticas y programas implementados.

4. Fomentar la participación ciudadana: La dirección debe promover la participación de la comunidad en la identificación de sus necesidades y en el diseño e implementación de políticas y programas sociales. Esto puede fomentarse mediante la realización de consultas públicas, la creación de espacios de diálogo y participación, entre otros.



## **5. DIFICULTADES – OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Poca información documentada de cada uno de los programas y planes de la dirección de protección y desarrollo social.

Realizar un diagnóstico por medio de la recolección de información puede presentar algunas dificultades, las cuales pueden variar según el contexto y los recursos disponibles.

Es posible que la información necesaria para realizar el diagnóstico no esté disponible o sea difícil de obtener. Esto puede deberse a la falta de registros, a la confidencialidad de la información y la falta de recursos para realizar las investigaciones necesarias.

La recolección de información requiere recursos financieros, humanos y técnicos significativos. La falta de estos recursos limita la capacidad de llevar a cabo un diagnóstico completo y preciso.

### **Firmas y Vistos Buenos**

***CAMILO REYES***

\_\_\_\_\_  
***NOMBRE DEL  
ESTUDIANTE PASANTE***

\_\_\_\_\_  
***NOMBRE DEL ASESOR  
EXTERNO CARGO***

\_\_\_\_\_  
***Vo Bo. ASESOR INTERNO***

## INFORME 2 DE PASANTÍA

Información general	
1. No. de Informe	001
2. Fecha de presentación	05/01/2023
3. Mes de informe	ENERO – FEBRERO
4. Nombre del pasante	WILSON CAMILO REYES MURCIA
5. Organización/unidad en la que se desarrolla la opción de grado:	ALCALDIA DE SUTATAUSA
6. Asesor Externo	ELIANA PATRICIA PARRA FANDIÑO
7. Asesor Interno	CARLOS ALFONSO LOPEZ URQUINA
8. Título de la pasantía	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL EN LA ALCALDÍA DE SUTATAUSA

<p><b>9. Objetivo general</b></p>	<p>Realizar la revisión y actualización de los procesos y procedimientos administrativos, de la Secretaría de Desarrollo Social en la Alcaldía de Sutatausa, con el propósito de avanzar en los procesos que contribuyan al mejoramiento de la gestión por parte de la secretaría, lo que redundará en beneficio de la comunidad del municipio de Sutatausa.</p>
<p><b>10. Objetivos específicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1. Realizar un diagnóstico por medio de la recolección de información, permitiendo así evaluar la situación actual de los procesos en la dirección de protección y desarrollo social.</li> <li>✓ 2. Elaborar un informe que documente los procesos y procedimientos de la Dirección, cuya base es la información recopilada en la misma dependencia.</li> <li>✓ 3. Identificar oportunidades de mejora en los procesos de la Dirección, realizando la</li> </ul>
	<p>actualización del manual de procesos, con el objetivo de lograr mayor eficiencia en la prestación del servicio a la comunidad del municipio de Sutatausa.</p>

## **INFORME GENERAL**

### **OBJETIVO DESARROLLADO DURANTE EL MES:**

Se elaboro un informe que documento los procesos y procedimientos de la Dirección de Protección y Desarrollo Social del Municipio de Sutatausa, cuya base es la información recopilada en la misma dirección, se proporcionó una descripción detallada de las actividades, operaciones y servicios que se realizan en la Dirección, con el fin de optimizar los recursos disponibles, mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos, y garantizar la satisfacción de los usuarios y la comunidad en general.

Asimismo, la elaboración del informe fue útil para cumplir con los requisitos de rendición de cuentas y transparencia en la gestión pública, lo que contribuirá a generar confianza y credibilidad en la comunidad.

El objetivo principal de elaborar el informe que documente los procesos y procedimientos de la Dirección de Protección y Desarrollo Social del Municipio de Sutatausa, cuya base es la información recopilada en la misma dirección, es mejorar la gestión de los recursos y servicios disponibles, garantizar la satisfacción de los usuarios y la comunidad, y cumplir con los estándares de transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública.

### **2. AVANCE PROYECTO FINAL**

Para avanzar en el proyecto final de elaborar un informe que documente los procesos y procedimientos de la Dirección de protección y desarrollo social del municipio de Sutatausa, es necesario recopilar toda la información relevante sobre la Dirección de protección y desarrollo social del municipio de Sutatausa. Esto incluye políticas, procedimientos, manuales de operación, datos estadísticos, informes, entre otros.

Una vez que se obtuvo toda la información, se analizó cuidadosamente para identificar los procesos que se llevan a cabo en la Dirección de protección y desarrollo social. Se determina las fortalezas y debilidades de los procesos existentes.

Con base en el análisis realizado, se redactó el informe que documenta los procesos de la Dirección de protección y desarrollo social del municipio de Sutatausa. El informe incluye descripción de la Dirección, análisis de los procesos y conclusiones.

#### **4. RESULTADOS/LOGROS OBTENIDOS**

A continuación, le presentaré un informe que documenta los procesos de la Secretaría, basado en la información recopilada en la dirección de protección y desarrollo social del municipio de Sutatausa.

**Resumen Ejecutivo:** El municipio de Sutatausa, cuenta con una dirección de protección y desarrollo social que tiene como objetivo principal garantizar el bienestar de la población a través de la promoción de políticas públicas en materia de salud, educación, deporte, cultura, turismo y otros servicios esenciales para el desarrollo humano y social.

Esta dirección esta enfoca en llevar a cabo diversas acciones en beneficio de la población. En particular, la dirección de protección y desarrollo social tiene como objetivo garantizar el bienestar de los habitantes, especialmente de aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Para ello, se han implementado diferentes programas y proyectos que buscan mejorar la calidad de vida de la población.

La Dirección es la encargada de la gestión y coordinación de los diferentes programas y proyectos que se ejecutan en el municipio de Sutatausa, en coordinación con otras entidades públicas y privadas.

Este informe, tiene como objetivo principal presentar una visión de los procesos de la Secretaría, en cuanto a su organización, estructura, funciones y proyectos que desarrolla en el municipio.

##### **Estructura Organizativa:**

La Secretaría de Protección y Desarrollo Social del Municipio de Sutatausa se encuentra adscrita al despacho del alcalde, y su estructura está compuesta por diferentes áreas, entre las que se destacan:

-Área de salud: Encargada de garantizar la atención y el cuidado de la salud de la población del municipio, a través de la gestión y coordinación de programas de prevención y atención en salud, así como la promoción de hábitos y estilos de vida saludable.

-Área de educación: Encargada de promover y garantizar el acceso a la educación básica y superior, así como el desarrollo de programas y proyectos que fortalezcan la calidad educativa en el municipio.

-Área de deporte y cultura: Encargada de la promoción y fomento del deporte, la cultura y el turismo en el municipio, a través del diseño y ejecución de programas y proyectos en estas áreas.

-Área de asistencia social: Encargada de prestar atención y asistencia a las personas y familias en situación de vulnerabilidad o exclusión social, a través de la ejecución de programas y proyectos que promuevan su bienestar y desarrollo.

-Área de gestión y coordinación: Encargada de la gestión y coordinación de los diferentes programas y proyectos que se ejecutan en el municipio, en coordinación con otras entidades públicas y privadas, así como el seguimiento y evaluación de estos. La Secretaría cuenta con varios procesos que permiten llevar a cabo sus objetivos. A continuación, se describen:

### **1. Identificación y atención de necesidades sociales:**

La Secretaría realiza un diagnóstico de las necesidades sociales de la población del municipio de Sutatausa, con el objetivo de identificar las situaciones más críticas.

A partir de este diagnóstico, se establecen programas y proyectos para atender las necesidades identificadas.

### **2. Implementación de programas y proyectos:**

Una vez identificadas las necesidades sociales, la Dirección implementa programas y proyectos para atenderlas. Los programas y proyectos que se han implementado son los siguientes:

**1. Programa de atención a personas mayores (Colombia mayor):** Este programa tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas mayores del municipio. Para ello, se realizan actividades de recreación, cultura y deporte, se brinda apoyo en la realización de trámites, se garantiza la atención en salud, se brinda un apoyo económico y la entrega de unos alimentos de primera necesidad y ropa deportiva.

**2. Programa de atención a personas con discapacidad:** Este programa busca garantizar los derechos de las personas con discapacidad del municipio. Para ello, se brinda atención médica, se promueve la inclusión social, se realiza seguimiento a las necesidades específicas de cada persona, un apoyo económico y la entrega de un mercado semestral y ropa deportiva.

**3.Programa de familias en acción:** Este programa tiene como objetivo garantizar el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años del municipio. Para ello, se brinda seguimiento en la atención médica, se promueve la estimulación temprana y se realiza seguimiento a su desarrollo académico.



Este programa hace entrega de incentivos económicos a madres de familias con niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, en el caso de salud siempre y cuando los menores de 6 años asistan a controles de Crecimiento y Desarrollo y en Educación jóvenes menores de 18 años siempre y cuando cumplan con más del 80% de asistencia a clases, este programa busca generar un aporte positivo para los menores, con el fin que puedan culminar sus estudios y controles de salud en el caso de los niños menores de 6 años.

**4. programa de juventudes:** Este programa se enfoca en liderar los procesos juveniles donde se brinda un acompañamiento donde se incentiva en identificar las diferentes habilidades culturales de la juventud realizando varias charlas, foros y conservatorios donde la juventud tenga un espacio para ser escuchados e integración.

**5. La Secretaría coordina con otras entidades:** para llevar a cabo sus propósitos. En particular, se ha establecido una coordinación con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y con la Secretaría de Salud para garantizar una atención integral a la población.

En conclusión, la dirección de protección y desarrollo social del municipio de Sutatausa cuenta con procesos que buscan garantizar el bienestar de la población. A través de la identificación de necesidades sociales y la implementación de programas y proyectos, se busca mejorar la calidad de vida de los habitantes, especialmente de aquellos en situación de vulnerabilidad. Además, se ha establecido una coordinación con otras entidades para garantizar una atención integral a la población.

Es importante seguir fortaleciendo sus procesos para garantizar una atención de calidad y lograr un impacto positivo en la vida de los habitantes del municipio.


## 5. DIFICULTADES – OPORTUNIDADES DE MEJORA

Para elaborar el informe que documento los procesos y procedimientos de una dependencia, cuya base es la información recopilada en la misma dependencia, se presentó algunas dificultades, como:

Falta de documentación: la dependencia no cuenta con manuales de procedimientos, políticas o normativas, es difícil recopilar información precisa y completa sobre los procesos y procedimientos de la dirección.

Falta de tiempo: los miembros del equipo están ocupados con sus tareas diarias, esto dificultó recopilar, organizar y documentar la información necesaria para elaborar el informe.

### Firmas y Vistos Buenos

<p><i><b>CAMILO REYES</b></i></p> <hr/> <p><i><b>NOMBRE DEL ESTUDIANTE PASANTE</b></i></p>	<p><i><b>NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO CARGO</b></i></p>	 <hr/> <p><i><b>Vo Bo. ASESOR INTERNO</b></i></p>
--	--	--

## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Recolectando la información de los puestos de trabajo de la alcaldía



## Apoyando las actividades de la dirección social



REDMI NOTE 8  
CHELA LORENA M

2022/11/10 14:57