

PASANTIA: “APOYO AL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ORGANIZATIVOS DE CONTRATACIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO QUE SE DESARROLLAN EN LA SECRETARIA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA CIUDADANA DE LA ALCALDÍA DE FACATATIVÁ”.

ADRIANA CONSTANZA FETECUA CARRILLO

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
EXTENSIÓN FACATATIVÁ**

2017

PASANTIA: “APOYO AL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ORGANIZATIVOS DE CONTRATACIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO QUE SE DESARROLLAN EN LA SECRETARIA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA CIUDADANA DE LA ALCALDÍA DE FACATATIVÁ”.

ADRIANA CONSTANZA FETECUA CARRILLO

Pasantía

**OSWALDO VANEGAS FLOREZ
Magister en Administración de Operaciones**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
EXTENSIÓN FACATATIVÁ**

2017

Nota de Aceptación:

Firma del Director

Firma del Jurado

Firma del Jurado

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por estar presente en todo momento de mi vida.

A mi papá que desde el cielo siempre me acompaña, mi mamá, mis hijas y mi familia por su apoyo incondicional confianza y paciencia.

A mis compañeros por haber compartido tantos sueños y cumplir tantas metas.

Al Profesor Oswaldo por su asesoría y por compartir todos sus conocimientos.

Y a todas las personas que de una u otra manera aportaron al desarrollo y culminación de este gran logro.

Adriana.

TABLA DE CONTENIDO

TITULO	8
INTRODUCCIÓN	9
1 OBJETIVOS	10
1.1 OBJETIVO GENERAL	10
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
2 JUSTIFICACIÓN	11
3 MARCO REFERENCIAL	12
3.1 MARCO TEÓRICO	12
3.2 MARCO CONCEPTUAL	15
3.3 MARCO INSTITUCIONAL	16
3.4 MARCO LEGAL	19
4 DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	20
5 DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	28
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	50
ANEXOS	52

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz DOFA	21
Tabla 2.Semaforización Fase Precontractual.....	23
Tabla 3.Semaforización Atención al Usuario.....	23
Tabla 4.Cronograma Matriz DOFA.....	27
Tabla 5.Estrategia Fase Precontractual	29
Tabla 6.Estrategia Aval Fase Precontractual	30
Tabla 7.Estrategia Capacitación Fase Precontractual.....	31
Tabla 8.Diseño y Elaboración Atención al Usuario.....	34
Tabla 9.Estrategia Aval Atención al Usuario	35
Tabla 10.Estrategia Capacitación Atención al Usuario.....	36
Tabla 11.Cronograma Fase Precontractual y Atención al Usuario	41
Tabla 12.Flujograma Fase Precontractual	43
Tabla 13.Flujograma Atención al Usuario	44
Tabla 14.Cronograma de Actividades-Atención al Usuario	48

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1.Pasantia	52
Anexo 2.Pasante	52
Anexo 3. Consejo de Seguridad.....	53

TITULO

PASANTIA: “APOYO AL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ORGANIZATIVOS DE CONTRATACIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO QUE SE DESARROLLAN EN LA SECRETARIA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA CIUDADANA DE LA ALCALDÍA DE FACATATIVÁ”.

INTRODUCCIÓN

El municipio de Facatativá es una entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado y es a él a quien le corresponde entre otras Competencias como lo define la Constitución, “promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes”.

La finalidad del municipio es la de buscar el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, por lo tanto debe incorporar instrumentos que permitan regular las dinámicas de transformación territorial para optimizar la utilización de los recursos técnicos, y el talento humano mediante el fortalecimiento de los niveles organizativos y de legitimidad de los espacios de participación, de control social y de las veedurías ciudadanas, siendo la participación incidente el principal fundamento en el ejercicio del buen gobierno.

Este Informe de pasantía, plantea la realización de una estrategia administrativa basada en la aplicación de un plan de mejora continua a los procedimientos de la fase precontractual y atención al usuario que se realiza en la Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana.

Lo anterior plantea una propuesta para fortalecer y optimizar el tiempo y la calidad de los productos que estos dos procedimientos generan, de tal manera que contribuya a que Facatativá sea una ciudad que luche contra la corrupción, promueva la transparencia administrativa a través del contacto permanente del equipo de gobierno con la comunidad, fomentando la participación ciudadana y fortalezca los niveles organizativos y de legitimidad de los espacios de participación como principal fundamento en el ejercicio del buen gobierno.

1 OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Apoyar el proceso de Gobierno movilidad y convivencia en la implementación de los procedimientos Precontractual y atención al usuario de la Secretaria de Gobierno de la Alcaldía de Facatativá.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar un diagnóstico relacionado con los procedimientos de contratación y atención al usuario para cumplir efectivamente con el Plan de Desarrollo “Recuperemos a Facatativá”.

Diseñar las estrategias que permitan establecer los procedimientos Precontractual y de atención al usuario que debe realizar la Secretaria de Gobierno.

Elaborar la propuesta para el diseño de un manual de procedimientos para el proceso de la fase precontractual y atención al usuario por medio de diagramas de flujo.

2 JUSTIFICACIÓN

Para la Administración y la Secretaria de Gobierno y convivencia ciudadana, del Municipio de Facatativá, y en el Plan de Gobierno de la actual administración “Recuperemos a Facatativá”, es muy importante, mejorar la calidad de vida de sus habitantes, transformando positivamente sus condiciones actuales, las cuales se ven reflejadas en los PQRS que se reciben a diario, por este motivo la gestión de la respuesta oportuna y el manejo interno que se brinda es clave para cumplir las metas establecidas..

El plan se realiza al identificar por medio de una observación directa la necesidad de implementar un procedimiento en las fases precontractual y atención al usuario, los cuales beneficiaran a la administración, esto le permitirá optimizar los tiempos de respuesta frente a las solicitudes realizadas en estos procesos.

Adicional se creara una herramienta que permitirá cumplir con el objetivo de proponer procedimientos viables, claros y efectivos de la fase precontractual asignada por la oficina jurídica y de atención al usuario, esta herramienta es la semaforización logrando una atención oportuna, en tiempos establecidos con trato amable y eficiente de todos los funcionarios públicos de la administración municipal.

3 MARCO REFERENCIAL

3.1 MARCO TEÓRICO

En el marco Teórico es donde se revisan todos los aspectos relacionados con el ciclo PHVA que se recopilan de la revisión documental, referente al tema de plan de mejora continua, las bases teóricas, en donde se presentan las definiciones, conceptos, teorías, entre otros aspectos teóricos de interés para el desarrollo del anteproyecto, con el fin de dar a conocer los aspectos fundamentales sobre el tema para una mejor comprensión.

La Secretaria de Gobierno y convivencia ciudadana fija, dirige y controla mecanismos de convivencia, la seguridad, la organización y participación comunitaria, la convivencia pacífica y la gestión del riesgo, e Implementa y administrar eficazmente las políticas gubernamentales en ejercicio del poder de policía y en los asuntos de seguridad, control, orden público, desarrollo y convivencia ciudadana del Municipio de Facatativá.

El otro aspecto teórico para el desarrollo de esta propuesta está relacionada con las bases normativas de la contratación estatal y el sistema de información y atención al usuario en lo que corresponde a oportunidad de la respuesta a las PQR que realiza el ciudadano, que por ser una empresa pública debe ajustarse a la normativa.

La planeación estratégica: es el proceso administrativo de desarrollar y mantener una relación viable entre los objetivos recursos de la organización y las cambiantes oportunidades del mercado.¹

¹ Gómez, Humberto Serna Gerencia Estratégica. [En línea].10 ed. Bogotá .3R Editores 2008. [Citado 15 - Septiembre-2016]Disponible en internet: <https://books.google.com.co/planeacion+estrategica+10+edicion>. (s.f.).

En la secretaría de Gobierno se establece la planeación Estratégica por periodos de 4 años, la Administración Municipal argumenta su nuevo plan de acción y es por esto que las acciones deben ejecutarse para este periodo de tiempo. En especial la secretaria de Gobierno que es la encargada de dar información y solución a los procesos que tienen que ver con el ciudadano, como son la seguridad, la tranquilidad y el bienestar.

Teoría de las organizaciones: El trabajo es una actividad típicamente social. El nivel de producción está más influenciado por las normas de grupo que por los incentivos salariales. La actitud del empleado frente a su trabajo y la naturaleza del grupo en el cual participa son factores decisivos de la productividad.²

En la administración, la teoría de las organizaciones se enfoca más en las relaciones humanas en los aspectos de contratación y servicio al usuario que es el tema a desarrollar en esta pasantía .Adicional al preocuparse por las personas en una organización se logra confianza y una dinámica grupal, donde fluyen los objetivos y las metas conjuntas de una organización.

Frente a las teorías de motivación³ hay muchos autores como :Teoría de las necesidades de Maslow (1943), Teoría de los factores de Herzberg (1965), Relaciones Humanas de Likert (1961-1967), Teoría de Mc Clelland (1962), Preferencia y expectación de Vroom (1964).

Teniendo en cuenta que la motivación es un factor muy importante en el desarrollo de las actividades diarias

²Gentiopolis.[Enlínea][Citado20-Septiembre-2016]Disponibleeninternet:<https://www.gentiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>

³García Santillán, A. y Edel Navarro .El Capital Humano en las Organizaciones, Experiencias de investigación Vol. I, Ed. Edit. y Comps. 2008 [Citado 23-Septiembre-2016] Disponible en Internet www.eumed.net/libros/2007c

La pasantía se enfocara en el análisis de los datos encontrados en la DOFA para poder realizar las estrategias de los factores internos y externos los cuales son fortalezas, debilidades por un lado y las oportunidades y amenazas por el otro.

Análisis DOFA: consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir las oportunidades y amenazas. Es un ejercicio introspectivo de diagnóstico empresarial, en donde se realiza la identificación a través de un análisis previo, con la mayor objetividad posible⁴

Servicio al cliente: La organización debe buscar en su equipo todo lo que no puede hacer un computador. Esto significa: opinar, proponer, y hacerse amigo del cliente.⁵

Al analizar este concepto dado por el autor Vallejo López, muestra que servicio al cliente es ir más allá de las funciones básicas realizadas por las herramientas tecnológicas, dando real importancia a las personas y la influencia que adquieren en los campos de innovación frente a una propuesta que se enfoque en cumplir con las necesidades del cliente.

Diagrama de Flujo: Los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación es decir la representación simbólica de los procedimientos administrativos.⁶

En esta pasantía se realizaran dos diagramas de flujo para optimizar la gestión de los procedimientos de contratación y atención al usuario en la secretaria de gobierno de la alcaldía municipal.

⁴ Análisis FODA Definición Características Ejemplos FODA *El 2002* [4 de septiembre 2014] [Citado 28 -Septiembre-2016] Disponible en internet: <https://es.slideshare.net/TelescopioUG/analisis-foda-definicion-caractersticas-y-ejemplos>

⁵ Vallejo López, Gabriel. Un paso adelante: cómo lograr la ventaja competitiva a través del servicio al cliente /Bogotá –Grupo editorial Norma, 2011.ISBN 978—958-45-3400-2 página 53.

⁶Mideplan[En línea] [Citado30-Septiembre-2016]Disponible en internet: <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/15baca17cc41bafc?projector=1>

Adicional los diagramas de flujo facilitarán el desarrollo de los pasos a seguir cuando un nuevo funcionario ingrese a la organización y necesite consultar dichos procedimientos.

3.2 MARCO CONCEPTUAL

Proceso: Es el conjunto macro de una función general a realizar o desarrollar previamente planificada coordinada por talento humano y con su respectivo presupuesto para identificar su alcance.

Procedimiento: Es un paso a paso el cual se debe seguir de una forma ordenada para alcanzar el logro de los objetivos de la organización.

Mejora continua: Es generar una diferencia que optimice la calidad de un servicio, producto o proceso.

Derechos de petición: Es una herramienta que da la constitución política de Colombia en el artículo 23, el cual permite solicitar a un ciudadano información general o específica de su interés.

Sistemas de gestión de calidad: Son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.⁷

⁷ Sistemas y calidad total.com [En línea] [Citado 12-October-2016] Disponible en internet: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion>.

Nomograma : sirve para guiar a los miembros de la organización en la aplicación de aquellas normas que debe cumplir y hacer cumplir de acuerdo con su competencia intentando evitar la duplicidad de funciones al tener compendiadas y organizadas dichas normas.

Diagrama de Flujo: Permite optimizar la gestión de los procedimientos de contratación y atención al usuario en la administración municipal.

Contratación: Adquisición de servicios externos para suplir las necesidades de las vacantes requeridas por la organización.

Atención al usuario: Es recepcionar, tramitar, gestionar y analizar los PQRSyF de las solicitudes específicas o generales, con el propósito de orientar al interesado para lograr cumplir la promesa de valor.

3.3 MARCO INSTITUCIONAL

Presentación de la organización

ALCALDIA DE FACATATIVA

Misión

Asumimos el compromiso misional de liderar un proceso de administración colectivo, incluyente y gerencial, poniendo en marcha políticas públicas eficientes que aseguren la democracia participativa y propicien las condiciones adecuadas para el desarrollo integral de la población.

Visión

En el año 2025 Facatativá será una Ciudad Contemporánea, segura y amable; posicionada como referente de alto significado histórico y cultural; con una sociedad del conocimiento que avanza en armonía ambiental, para asegurar la

sostenibilidad de las generaciones venideras. Se consolidará como POLO DE DESARROLLO REGIONAL en proceso de internacionalización, conforme a la importancia geoestratégica que representa para Bogotá D.C. y el centro del país.

Funciones

Mejorar la calidad de vida de los habitantes de Facatativá, transformando positivamente sus condiciones actuales, mediante la puesta en marcha de alternativas de solución y de acuerdo a las potencialidades de la persona y del territorio, la competitividad local y los factores diferenciales.

Objetivos

Analizar, asesorar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos propuestos por la Entidad y las metas trazadas en el Plan de Desarrollo Municipal.

Asesorar, asistir, aconsejar a los directivos y jefes de dependencia en lo relacionado con las competencias de su cargo y de acuerdo con sus conocimientos para garantizar la unidad de criterio.

Diseñar y desarrollar sistemas de información, clasificación, manejo y conservación de recursos propios del área con miras a optimizar la utilización de los mismos.

Supervisar y evaluar, junto con los funcionarios correspondientes, todo lo relacionado con la ejecución de los asuntos asignados y servicios que presta la dependencia para garantizar el logro de sus objetivos.

Absolver consultas sobre la materia de su competencia de acuerdo con las disposiciones vigentes a fin de que las actuaciones administrativas se ciñan a los principios de legalidad, transparencia, celeridad, eficiencia y eficacia.

Las demás que le asigne el ordenamiento positivo vigente y el Alcalde Municipal.

SECRETARIA DE GOBIERNO MOVILIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA.

Misión

Implementar y administrar eficazmente las políticas gubernamentales en ejercicio del poder de policía y en los asuntos de seguridad, control, orden público, desarrollo y convivencia ciudadana del Municipio de Facatativá⁸

Funciones más relevantes de la Secretaria de gobierno movilidad y convivencia ciudadana.

Fijar, dirigir y controlar la ejecución de mecanismos de convivencia ciudadana y las políticas de paz dispuestos en las normas legales, que permitan afianzar y profundizar los principios del Estado Social de Derecho, en el Municipio.

Coordinar en conjunto con la personería y demás entes relacionados, la articulación territorial para garantizar la prevención, la asistencia, la atención y la reparación de las víctimas del conflicto, en acatamiento de las directrices concertadas con las entidades que conforman el sistema nacional de atención y reparación a las víctimas.

Promover la participación activa de las Juntas de Acción Comunal y demás organizaciones de ésta índole que se formen en la Jurisdicción del Municipio, para facilitar el involucramiento en las decisiones que afecten la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación, de acuerdo a la normatividad vigente.

⁸Alcaldía de Facatativá – Cundinamarca Recuperemos a Facatativá [En línea] [Citado 3-mayo -2017] Disponible en internet: <http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/index.shtml?apc=v-xx1-&x=1428805#objetivos>

3.4 MARCO LEGAL

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 339 de la Constitución política de Colombia se establece que las entidades territoriales elaborarán y adaptarán de manera concertada planes de desarrollo.

Así mismo determina que los planes territoriales estarán conformados por una parte estratégica y un plan de inversiones. Que la Ley Orgánica 152 de 1994 tiene como principio que las Entidades territoriales ejerzan libremente sus funciones en materia de planificación con estricta sujeción a las atribuciones que a cada una de ellas se les haya específicamente asignado.

Que el artículo 311 Constitucional, define al municipio como la entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado a la cual le corresponde: “prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes”. Que el artículo 366 Constitucional, señala que el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales.

4 DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Objetivo

REALIZAR UN DIAGNÓSTICO RELACIONADO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO PARA CUMPLIR EFECTIVAMENTE CON EL PLAN DE DESARROLLO “RECUPEREMOS A FACATATIVÁ”.

Por medio de la observación directa se realiza un análisis de los factores internos y externos de la organización; los cuales abarcan las fortalezas y debilidades del sector interno y las oportunidades y amenazas del sector externo.

Adicional estas herramientas permitieron realizar el diagnostico, detectando la necesidad de diseñar los procedimientos precontractual y de atención al usuario para optimizar la calidad en la gestión.

DOFA

La tabla que se encuentra a continuación describe los factores internos y externos del proceso Gobierno movilidad y convivencia, enfatizando mediante observación directa en los procedimientos precontractual y atención al usuario, para permitir la propuesta de un plan estratégico para la organizacional.

A continuación se presenta la matriz DOFA.

Tabla 1. Matriz DOFA

	POSITIVOS	NEGATIVOS
ORIGEN INTERNO	<p>FORTALEZAS</p> <p>Perfiles claramente identificados de los aspirantes a los cargos requeridos. Cuenta con abogados expertos en derecho laboral que manejan el procedimiento de contratación. Existencias de Lista de Chequeo para el proceso precontractual Disposición en la atención de los funcionarios comprometidos con las necesidades de los usuarios. Infraestructura adecuada para el proceso precontractual y la atención al usuario. Asesoría del personal del departamento para re direccionar las solicitudes de los usuarios. Control y medición en los tiempos de respuestas de las solicitudes precontractuales y la atención al usuario.</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>Inadecuada estandarización de los procesos. Reproceso por falta de socialización en lo nuevos parámetros de contratación. Alta rotación de funcionarios. No existe un procedimiento interno precontractual y de atención al usuario específico Demora en la respuesta de los requerimientos planteados en los procesos precontractuales y de atención al usuario. Falta de acceso a la tecnología de punta Condicionamiento al sistema SAC (servicio de Atención al Ciudadano). Limitando los tiempos de respuesta.</p>
ORIGEN EXTERNO	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>Estandarización de procedimientos precontractuales y la atención al usuario. a nivel municipal. Convocatoria abierta de personal u organizaciones especializados según requerimiento específico de la secretaria de Gobierno. Asertividad en el cumplimiento del plan de gobierno establecido para el periodo electoral de la actual administración 2015-2019. Capacitaciones periódicas por entes externos para la generación de un plus en normas precontractuales y de servicio al cliente. Fortalecer sistemas tecnológicos para generar una adecuada comunicación entre las secretarías y sus dependencias. Credibilidad frente al funcionamiento de las entidades públicas por medio de la optimización de tiempos y de respuesta asertiva. Fortalecimiento en el proceso de Gobierno movilidad y convivencia del municipio.</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>Falta de credibilidad en las entidades públicas. No cumplimiento de las metas del plan de Gobierno de la actual administración. Manipulación inadecuada de la información por los medios de comunicación Vulnerabilidad de la población frente a al incumplimiento de la organización. Incumplimiento de las normas y leyes vigentes. Demora en la respuesta o solicitudes por el protocolo del SAC. Vulnerabilidad al maltrato de los ciudadanos por no atender adecuadamente la petición o inquietud. Falta de un manual de procedimientos sobre contratación e incurrimento en sanciones de ley.</p>

Fuente: Elaboración Propia

DESARROLLO DE LA PASANTIA

En el desarrollo de la pasantía y teniendo en cuenta los parámetros para la misma; se realizó por observación directa los factores internos los cuales son, las fortalezas y debilidades y los factores externos, oportunidades y amenazas inherentes en la Secretaria de Gobierno movilidad y convivencia ciudadana de la alcaldía municipal de Facatativá.

Los factores externos frente a los factores de internos se pudo evidenciar que en la Secretaria de Gobierno es necesario tener presente la actualización constante de las normas y leyes gubernamentales; respecto al proceso contractual y el servicio de atención al usuario por el manejo de las respuestas a los requerimientos y los tiempos establecidos por la ley de transparencia 1712 -fecha 6 de marzo del 2014.

Adicional se realizó la propuesta de la herramienta de semaforización como punto de control de los tiempos legales para dar respuesta por medio del Procedimiento precontractual y de Atención al Usuario en la Secretaria de Gobierno Movilidad y Convivencia, con la herramienta de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) de la población de Facatativá.

SEMAFORIZACIÓN PARA LA FASE PRECONTRACTUAL.

AMARILLO: RADICADO Y EN TRAMITE (8 DIAS HABILES)

ROJO: POSTERIOR A 8 DÍAS HÁBILES, Realizar seguimiento.

VERDE: PROCESO FINALIZADO

Tabla 2.Semaforización Fase Precontractual

SEMAFORIZACIÓN PARA LA FASE PRECONTRACTUAL		
CATEGORIZACIÓN	TIEMPO	DESCRIPCIÓN
AMARILLO	De 1 a 8 días hábiles	Se realizara la postulación de la persona natural o jurídica. Proceso de verificación de documentos.
ROJO:	De 8 a 10 días hábiles	Es el tiempo con el que cuenta el aspirante para completar los documentos faltantes, o que no cumplen con las indicaciones dadas por la administración.
VERDE:	Proceso Finalizado	Conformidad con todos los documentos se procede a pedir el aval del departamento de jurídica.

Fuente: Elaboración Propia

SEMAFORIZACIÓN PROCEDIMIENTO ATENCION AL USUARIO

AMARILLO: RADICADO Y EN TRAMITE (5 DIAS HABILES)

ROJO: POSTERIOR A 5 DÍAS HÁBILES, Realizar seguimiento.

VERDE: PROCESO FINALIZADO

Tabla 3.Semaforización Atención al Usuario

SEMAFORIZACIÓN PARA LA FASE PRECONTRACTUAL		
CATEGORIZACIÓN	TIEMPO	DESCRIPCIÓN
AMARILLO	De 1 a 15 minutos	Recepcionar el requerimiento del usuario por medio verbal, telefónico, correo o escrito. Proceso de viabilidad de la solicitud. Gestión de la solicitud o requerimiento.
ROJO:	De 15m a 2 horas	Este tiempo es cuando la solicitud necesita el aval de otras dependencias, o si en el momento no es posible realizar el requerimiento; se le debe explicar al usuario claramente por que no es posible, adicional generar un compromiso con el día, hora y la fecha para tener la respuesta al requerimiento solicitado y así evitar que el usuario genere falsas expectativas.
VERDE:	Condicionado al requerimiento establecido por el	La conformidad solo se establecerá cuando el usuario sienta que su requerimiento fue en su totalidad resuelto.

	usuario.	
--	----------	--

Fuente: Elaboración Propia

Participantes

Para el desarrollo de la matriz DOFA participaron las siguientes personas con sus respectivos cargos.

Secretario de Gobierno: Diego Alberto Zuleta García.

Abogado Secretaria de Gobierno, Hugo Leandro Cruz.

Pasante: Adriana Constanza Fetecua Carrillo

Recursos

En el desarrollo de la matriz DOFA se contó con la participación activa de los siguientes recursos.

Infraestructura

En el puesto de trabajo: hardware, equipos de cómputo, impresoras, intranet, internet, correo electrónico, fax, fotocopadoras, papel, esferos, lápiz, calculadora, escáner.

Ambiente de trabajo

Factores físicos, sociales y ambientales: Temperatura, iluminación, ventilación, instalaciones físicas, condiciones de seguridad y salud en el trabajo adecuadas, dando cumplimiento a la norma gubernamental.

Aportes del Pasante

En el desarrollo de la pasantía y con el apoyo del coordinador se pudo determinar claramente las debilidades y fortalezas que a nivel interno afectan el proceso de contratación y atención al usuario.

A nivel externo se pudo detectar que la principal insatisfacción de la población Facatativá gira en torno a la inseguridad; debido al incremento de la necesidad de la mano de obra para diferentes labores técnicas, generando un aumento en el

desplazamiento de personas al municipio, ocasionando que el pie de fuerza de la policía se vea disminuida y aumenten los casos de inseguridad.

Socialización de la observación directa de los factores internos y externos a la alcaldía municipal por medio del informe de la pasantía.

Análisis de los factores internos y externos de la matriz DOFA.

Identificación de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades en los procedimientos precontractuales y de servicio al usuario.

Hallazgos de los factores más relevantes en la falta de procedimientos de la fase precontractual y atención al usuario.

Donde se propone la realización de un plan estratégico para cada procedimiento en el tiempo establecido para cumplir las metas de la actual administración municipal con su plan de gobierno “Recuperemos a Facatativá 2015-2019.”

Adicional la organización debe contar con unas estrategias enfocadas en el resarcimiento de las posibles falencias o errores involuntarios generados por los funcionarios o por la tramitología impidiendo ser una organización efectiva en la solución de las necesidades de los clientes externos.

Sesiones

Tabla 4.Cronograma Matriz DOFA

CRONOGRAMA ACTIVIDADES DESARROLLO MATRIZ DOFA																	
N°	CREACION MATRIZ DOFA	MES SEPTIEMBRE				MES OCTUBRE				MES NOVIEMBRE				MES DICIEMBRE			
		SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	OBSERVACION DIRECTA DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN	■	■	■	■												
2	ANALIZAR EL IMPACTO DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN					■	■	■	■								
3	ELABORACION DE LA MATRIZ DOFA									■	■	■	■				
4	CONCLUSIONES DE LA MATRIZ DOFA													■	■		
5	REALIZACION DEL PLAN ESTRATEGICO															■	■

Fuente: Elaboración Propia

5 DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Objetivo

DISEÑAR LAS ESTRATEGIAS QUE PERMITAN ESTABLECER LOS PROCEDIMIENTOS PRECONTRACTUAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO QUE DEBE REALIZAR LA SECRETARIA MUNICIPAL DE GOBIERNO.

Después de analizar la matriz DOFA se puede evidenciar las falencias que la secretaria tiene, por lo tanto para generar una mejora continua se debe crear unas tácticas o estrategias para mitigar o eliminar estos puntos débiles que crean una inadecuada percepción de la entidad oficial.

PLANES ESTRATEGICOS

Plan estratégico Fase Precontractual

Los planes estratégicos presentados a continuación describen de una forma práctica las propuestas y alcances de las mismas de una manera viable, que contribuyen creando una secuencia coherente y clara respecto a la función precontractual de la secretaria.

Tabla 5. Estrategia Fase Precontractual

PROCESO ESTRATEGICO ELABORACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LA FASE PRECONTRACTUAL						
Proceso:	Gobierno Movilidad y Convivencia					
Estrategia:	Crear el paso a paso del procedimiento de la fase precontractual e incluirlo en el manual de procesos y procedimientos de la Secretaria de Gobierno					
Objetivo Estratégico:	Diseñar el procedimiento detallado de cada una de las actividades de la fase precontractual que permitan agilizar las funciones y evitar reproceso.					
Meta:	Lograr que los nuevos funcionarios de la Secretaria de Gobierno utilicen esta herramienta para optimizar tiempo y recursos en su nuevo Rol.					
PROYECTO:	PLANES	ACTIVIDADES Y ACCIONES	RESPONSABLE	DURACIÓN	PRESUPUESTO	PLAN DE SEGUIMIENTO
Procedimiento Paso a paso del proceso precontractual para la Secretaria de Gobierno y convivencia Ciudadana de la Alcaldía de Facatativá	Plan Estratégico	Descripción del procedimiento de la fase precontractual. Elaboración y descripción del diagrama de Flujo.	Secretario de Gobierno : Doctor Diego Alberto Zuleta García Pasante: Adriana Constanza Fetecua Carrillo.	Cuatrenio 2016-2019 Plan de desarrollo Recuperemos a Facatativá 2016-2019	Implementación, de realización o de recursos.	De acuerdo al sistema integrado de gestión de la calidad, los procesos deben ser avalados semestralmente

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6. Estrategia Aval Fase Precontractual

PROCESO ESTRATEGICO AVAL PROCEDIMIENTO FASE PRECONTRACTUAL						
Proceso:	Gobierno Movilidad y Convivencia					
Estrategia:	Presentar al secretario de Gobierno el diseño de los diagramas de flujo para su Aval e inclusión de los procedimientos de la fase precontractual al manual de procesos y procedimientos.					
Objetivo Estratégico:	Lograr el aval del procedimiento de la fase precontractual por parte del secretario de gobierno para la implementación					
Meta:	Incluir el procedimiento precontractual en el manual de procesos y procedimientos de la Secretaria de Gobierno					
PROYECTO:	PLANES	ACTIVIDADES Y ACCIONES	RESPONSABLE	DURACIÓN	PRESUPUESTO	PLAN DE SEGUIMIENTO
Socialización para la implementación del procedimiento de la fase precontractual a los funcionarios de la Secretaria de Gobierno.	Plan Estratégico	Retroalimentación de la información del proyecto de procedimiento de la fase precontractual a los funcionarios de la secretaria de Gobierno	Secretario de Gobierno : Doctor Diego Alberto Zuleta García Pasante: Adriana Constanza Fetecua Carrillo.	Cuatrienio 2016-2019 Plan de desarrollo Recuperemos a Facatativá 2016-2019	Implementación, de realización o de recursos.	De acuerdo al sistema integrado de gestión, los procesos deben ser avalados semestralmente

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7. Estrategia Capacitación Fase Precontractual

PROCESO ESTRATEGICO CAPACITACION FASE PRECONTRACTUAL						
Proceso:	Gobierno Movilidad y Convivencia					
Estrategia:	Capacitar a los funcionarios semestralmente en los procesos precontractuales y ley de archivística fortaleciendo así el proceso de contratación.					
Objetivo Estratégico:	Empoderamiento de los funcionarios en cuanto al manejo de los temas de contratación.					
Meta:	Realizar como mínimo 1 capacitación mensual					
PROYECTO:	PLANES	ACTIVIDADES Y ACCIONES	RESPONSABLE	DURACIÓN	PRESUPUESTO	PLAN DE SEGUIMIENTO
Acuerdos con entidades externas que presten el servicio de capacitación en contratación para entidades del Gobierno.	Plan Estratégico	<p>Generar la convocatoria a empresas outsourcing encargadas realizar las capacitaciones a entidades públicas.</p> <p>Convocar a los funcionarios a las capacitaciones programadas.</p>	<p>Secretario de Gobierno : Doctor Diego Alberto Zuleta García</p> <p>Pasante: Adriana Constanza Fetecua Carrillo</p>	<p>Cuatrenio 2016-2019 Plan de desarrollo Recuperemos a Facatativá 2016-2019</p>	Implementación, de realización o de recursos.	De acuerdo al sistema integrado de gestión, los procesos deben ser avalados semestralmente

Fuente: Elaboración Propia

Análisis modelo Estratégico fase precontractual

La propuesta de los planes estratégicos para la fase precontractual se realizó en tres etapas:

La primera etapa se enfocó en realizar una propuesta del paso a paso para las funciones que se deben realizar en la fase precontractual.

Se debe recibir la solicitud escrita del requerimiento según el perfil que se desee cubrir y la modalidad de contratación, adicional se realiza una convocatoria por un medio escrito, o por la página de la alcaldía de Facatativá www.facatativa-cundinamarca.gov.co⁹ para que todas las personas tengan la oportunidad de postularse.

Así mismo las personas naturales o jurídicas para la fase precontractual deben inscripción en el RUP-Registro Único de Proponentes-, se realizara verificación documental y el borrador del contrato para su aval en el departamento de jurídica.

Tomando la estructura de los procedimientos avalados por la oficina de calidad de la Alcaldía Municipal se diseñó una propuesta para el paso a paso a seguir y poder contar con un control en el procedimiento, frente a la toma de decisiones según las especificaciones de la Administración.

Cada una de estas propuestas estratégicas se diseñó según la norma; generando un plus, el cual es la semaforización como punto de control de los tiempos legales para dar respuesta al proceso precontractual; cumpliendo con los parámetros establecidos por la Secretaría Municipal de Gobierno

⁹ Directorio de despachos públicos de Colombia [En línea] [Citado 7-mayo -2017] Disponible en internet: <http://www.despachospublicos.com/cundinamarca/alcald%C3%ADa-de-facatativ%C3%A1-cundinamarca>

A continuación se presentan las 3 estrategias propuestas para el Procedimiento de atención al usuario

La segunda fase es lograr que la Secretaria de Gobierno Movilidad y Convivencia presente estos procedimientos al ente encargado para su conocimiento y respectivo aval para incluirlos el procedimiento precontractual del manual de procesos y procedimientos de la entidad pública.

El tercer y último paso es capacitar a todos los funcionarios que tengan dentro de sus funciones adquirir conocimiento general o específico al tema precontractual inherente a sus actividades.

Tabla 8. Diseño y Elaboración Atención al Usuario

PROCESO ESTRATEGICO DISEÑO Y ELABORACION DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CUIDADANO						
Proceso:	Gobierno Movilidad y Convivencia					
Estrategia:	Crear el paso a paso del procedimiento de atención al usuario y realizar el control de tiempos de respuesta e incluirlo en el manual de procesos y procedimientos de la Secretaria de Gobierno					
Objetivo Estratégico:	Diseñar la guía del procedimiento de cada una de los pasos que se deben seguir para dar soluciones a los requerimientos específicos y generales del usuario.					
Meta:	Lograr que los nuevos funcionarios de la Secretaria de Gobierno utilicen la guía para optimizar los tiempos de respuesta de las solicitudes realizadas por los usuarios.					
PROYECTO	PLANES	ACTIVIDADES Y ACCIONES	RESPONSABLE	DURACIÓN	PRESUPUESTO	PLAN DE SEGUIMIENTO
Guía para optimizar los tiempos de respuesta de las solicitudes realizadas por los ciudadanos que acuden a la de la Secretaria de Gobierno y convivencia Ciudadana de la Alcaldía de Facatativá	Plan Estratégico	Realización de la guía y descripción del procedimiento de atención al ciudadano Elaboración y descripción del diagrama de Flujo del procedimiento de atención al ciudadano. Creación de los puntos de control por medio de la semaforización.	Secretario de Gobierno : Doctor Diego Alberto Zuleta García Pasante: Adriana Constanza Fetecua Carrillo	Cuatrenio 2016-2019 Plan de desarrollo Recuperemos a Facatativá 2016-2019	Implementación, de realización o de recursos.	De acuerdo al sistema integrado de gestión de la calidad, los procesos deben ser avalados semestralmente

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9. Estrategia Aval Atención al Usuario

PROCESO ESTRATEGICO AVAL PROCEDIMIENTO ATENCION AL CIUDADANO						
Proceso:	Gobierno Movilidad y Convivencia					
Estrategia:	Presentar al secretario de Gobierno el diseño de los diagramas de flujo para su Aval e inclusión del procedimiento de la atención al Ciudadano al manual de procesos y procedimientos.					
Objetivo Estratégico:	Lograr el aval del procedimiento de atención al ciudadano por parte del secretario de gobierno para la implementación.					
Meta:	Incluir el procedimiento de atención al Ciudadano en el manual de procesos y procedimientos de la Secretaria de Gobierno					
PROYECTO	PLANES	ACTIVIDADES Y ACCIONES	RESPONSABLE	DURACIÓN	PRESUPUESTO	PLAN DE SEGUIMIENTO
Socialización para la implementación del procedimiento de atención al ciudadano a los funcionarios de la Secretaria de Gobierno.	Plan Estratégico	Retroalimentación de la información del proyecto de procedimiento de atención al ciudadano a los funcionarios de la secretaria de Gobierno	Secretario de Gobierno : Doctor Diego Alberto Zuleta García Pasante: Adriana Constanza Fetecua Carrillo	Cuatrienio 2016-2019 Plan de desarrollo Recuperemos a Facatativá 2016-2019	Implementación, de realización o de recursos.	De acuerdo al sistema integrado de gestión, los procesos deben ser avalados semestralmente

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10.Estrategia Capacitación Atención al Usuario

PROCESO ESTRATEGICO CAPACITACION PROCEDIMIENTO ATENCION AL CIUDADANO						
Proceso:	Gobierno Movilidad y Convivencia					
Estrategia:	Capacitar a los funcionarios semestralmente referente a los lineamientos para atención a usuarios					
Objetivo Estratégico:	de los funcionarios en cuanto al manejo de atención al ciudadano					
Meta:	Crear conciencia a los funcionarios para que hagan de su labor frente a la ciudadanía un estilo de vida para que, implementen un servicio de calidad con ayuda de un experto, por medio de actitudes, conductas, consolidando y alineando el servicio dentro de la Secretaria de Gobierno.					
PROYECTO	PLANES	ACTIVIDADES Y ACCIONES	RESPONSABLE	DURACIÓN	PRESUPUESTO	PLAN DE SEGUIMIENTO
Acuerdos con entidades externas que presten el servicio de capacitación en servicio al cliente para entidades del Gobierno.	Plan Estratégico	<p>Generar la convocatoria a empresas outsourcing encargadas realizar las capacitaciones a entidades públicas.</p> <p>Convocar a los funcionarios a las capacitaciones programadas.</p>	<p>Secretario de Gobierno : Doctor Diego Alberto Zuleta García</p> <p>Pasante: Adriana Constanza Fetecua Carrillo</p>	<p>Cuatrenio 2016-2019 Plan de desarrollo Recuperemos a Facatativá 2016-2019</p>	Implementación, de realización o de recursos.	De acuerdo al sistema integrado de gestión, los procesos deben ser avalados semestralmente

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis modelo Estratégico Atención al ciudadano

“La cultura desempeña un papel fundamental en el desenvolvimiento que los colaboradores tienen ante el cliente¹⁰ “.

Al realizar la propuesta de las estrategias en atención al usuario se realiza una división en tres fases para su correcto desarrollo y comprensión.

La primera fase fue el estudio, diseño y elaboración de la guía del procedimiento de cada una de los pasos que se deben seguir para dar soluciones a los requerimientos específicos y generales del usuario, adicional se generara un valor agregado por medio un sistema de semaforización de control de tiempos de respuesta para incluirlo en el manual de procesos y procedimientos de la Secretaria de Gobierno.

Aunque esta descripción se realiza detallada en los diagramas de flujo realizados en el siguiente objetivo; en este se plantearan aspectos generales de atención al Usuario que deben tenerse claras y no son negociables como por ejemplo:

El Usuario no es un obstáculo en las funciones diarias de los funcionarios; es la prioridad y la razón de ser del servicio prestado, de ninguna manera no se está haciendo un favor al escuchar sus necesidades, es un compromiso en el momento que se ejercer el cargo; gracias a todos los usuarios que acuden a la secretaria se genera una oportunidad para la organización la cual es demostrarse así misma el respeto que representa un usuario independiente del requerimiento que realice.

El cliente para la organización debe ser su prioridad en todos los departamentos sin excepción, recordando que toda entidad gubernamental cuenta con clientes internos y externos que merecen ser tratados con respeto independiente cual sea la forma de contacto (vía telefónica, correspondencia o personal.)

¹⁰ Vallejo López, Gabriel. Un paso adelante: cómo lograr la ventaja competitiva a través del servicio al cliente /Bogotá –Grupo editorial Norma, 2011.ISBN 978—958-45-3400-2 página 165.

Una regla de oro en atención al usuario es piense siempre ¿cómo le gustaría ser atendido? y así lograra brindar al usuario una satisfacción a sus necesidades o requerimientos establecidos.

Cuando realice promesas a los clientes, porque la solicitud no se pudo realizar por determinada situación ajena a usted, tenga en cuenta que no sean falsas promesas para no romper “La promesa de valor”.

La capacitación de los funcionarios la cual aplica para los colaboradores nuevos y antiguos, con un recorrido general por todos los departamentos para poder identificar y poder orientar adecuadamente al usuario.

Los funcionarios deben tener claro los procedimientos en el puesto de trabajo y los tiempos de ejecución mínimos y máximos

Se deben conocer los procedimientos de emergencia para poder guiar a los usuarios si se presentara el caso.

Es muy importante delimitar funciones pero teniendo claro que esto no significa desentenderse del proceso general de la organización, se debe siempre brindar una guía clara, en un lenguaje sencillo al usuario.

Teniendo claro los aspectos anteriores ver la tabla de diagrama de flujos N°12 en este documento.

Participantes

Para el desarrollo del proceso estratégico participaron las siguientes personas con sus respectivos cargos.

Secretario de Gobierno: Diego Alberto Zuleta García.

Abogado Secretaria de Gobierno, Hugo Leandro Cruz.

Servicio al Cliente: Lina María Bernal de Ávila
Pasante: Adriana Constanza Fetecua Carrillo

Recursos

En el desarrollo del plan estratégico se contó con la participación activa de los siguientes recursos.

Infraestructura

En el puesto de trabajo: hardware, equipos de cómputo, impresoras, intranet, internet, correo electrónico, fax, fotocopadoras, papel, esferos, lápiz, calculadora, escáner.

Ambiente de trabajo

Factores físicos, sociales y ambientales: Temperatura, iluminación, ventilación, instalaciones físicas, condiciones de seguridad y salud en el trabajo adecuadas, dando cumplimiento a la norma gubernamental.

Aportes del Pasante

En el desarrollo de la pasantía y con la guía de asesor interno y externo de la misma se pudo identificar la necesidad de crear unas estrategias para ser aplicadas en los procedimientos de la fase precontractual y atención al usuario, lo cual beneficia a la organización porque genera un plus en la organización al lograr la implementación de dichas propuestas.

En la fase precontractual se crean unas estrategias las cuales permitirán ser una guía para la optimización de los tiempos de respuesta mediante el control de la propuesta de semaforización.

La propuesta del plan permite que tanto funcionarios como posibles candidatos naturales o jurídicos puedan participar con imparcialidad siempre y cuando

cumplan con los requisitos ya establecidos por la Secretaria de Gobierno Movilidad y Convivencia.

Socialización y evidencia de las estrategias por medio del informe de la pasantía que se presentara a la Secretaria de Gobierno Movilidad y Convivencia en medio magnético C.D.

Análisis del beneficio que genera la puesta en marcha de las 3 propuesta con las estrategias para la fase contractual y 3 estrategias para la atención al usuario. Se muestra la importancia de los procedimientos de una forma general y específica para el departamento que debe realizar esta función porque es inherente al trabajo del departamento.

Adicional se propone la realización de los diagramas de flujo para poder generar la viabilidad de la propuesta en los procedimientos de la fase precontractual y de atención al usuario.

Tabla 11. Cronograma Fase Precontractual y Atención al Usuario

CRONOGRAMA ACTIVIDADES DEL DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS DE LA FASE PRECONTRACTUAL																	
	BUSQUEDA Y ESTRUCTURA DE LAS ESTRATEGIAS	MES ENERO				MES FEBRERO				MES MARZO				MES ABRIL			
		SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración de diseño de la estrategia precontractual																
2	Muestra de borrador para la aprobación de la fase precontractual																
3	Diseño de la propuesta de capacitación en la fase precontractual.																
4	Realización de estrategia N°1 formalización en el documento del informe de la pasantía																
5	Realización de estrategia N°2 formalización en el documento del informe de la pasantía																
6	Realización de estrategia N°3 formalización en el documento del informe de la pasantía																
7	Elaboración de diseño de la estrategia de atención al usuario																
8	Muestra de borrador para la aprobación de la fase precontractual																
9	Diseño de la propuesta de capacitación en la fase precontractual.																
10	Realización de estrategia N°1 formalización en el documento del informe de la pasantía																
11	Realización de estrategia N°2 formalización en el documento del informe de la pasantía																
12	Realización de estrategia N°3 formalización en el documento del informe de la pasantía																
13	Consolidación de la información de las dos etapas																
14	Conclusiones de la información de las dos etapas realizadas en la fase precontractual.																

Fuente: Elaboración Propia

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Objetivo

ELABORAR LA PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE LA FASE PRECONTRACTUAL Y ATENCIÓN AL USUARIO POR MEDIO DE DIAGRAMAS DE FLUJO.

Al analizar las estrategias se plantean los diagramas de flujo que permiten identificar paso a paso los procedimientos y crear un panorama general o específico de las acciones a seguir si alguna actividad no cumple con los requerimientos.

Un beneficio claro frente a los diagramas de flujo es la oportunidad de optimizar los tiempos de respuesta de la función precontractual y el procedimiento de atención del usuario.

Utilizar la guía para la realización de los diagramas de flujo y así poder efectuar adecuadamente la selección de las actividades, responsabilidades y registro.

Elaboración de los diagrama de flujos

Los diagramas de flujo que se encuentra a continuación describen de forma clara los pasos a seguir para la fase precontractual y atención al usuario el la Secretaria de Gobierno movilidad y convivencia.

Diagrama de flujos fase precontractual

Tabla 12. Flujograma Fase Precontractual

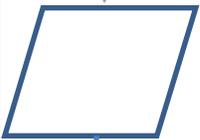
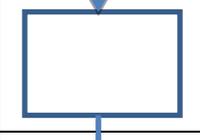
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	REGISTROS
	1. Generar los documentos precontractuales, de acuerdo al manual de contratación de la Administración Municipal por cada contrato que requiera el cumplimiento de las metas de producto de los procedimientos que realiza la Secretaría Municipal de Gobierno.	Profesional universitario de cada procedimiento que requiere contrato de personal o recursos técnicos o tecnológicos	Lista de chequeo
	2. Validar calidad de los registros y soportes de cada contrato en la fase precontractual antes de enviarlos a Secretaría Jurídica	Director operativo de la Secretaría Municipal de Gobierno	Visto bueno a carpeta en fase precontractual <ul style="list-style-type: none"> • Punto de control PC
	3.		
	4. Entrega de carpeta original para cumplir fase precontractual	Profesional asignado por el secretario municipal de Gobierno	Visto bueno en la carpeta copia del contrato de Secretaria de Gobierno
			
	5. Archivo de carpetas copia con contrato definitivo en la Secretaria Gobierno durante la vigencia.	Profesional asignado por el secretario municipal de Gobierno	Carpeta copia con soportes generados por el contrato durante la vigencia
			
	6. Fin del procedimiento		
			

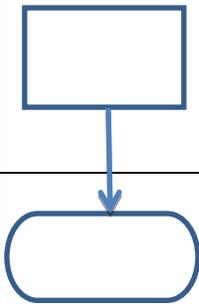
Fuente: Elaboración Propia

Diagrama de flujos proceso atención al usuario.

FLUJOGRAMA ATENCIÓN AL USUARIO

Tabla 13. Flujograma Atención al Usuario

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	TIEMPO*	RESPONSABLE	REGISTRO
	1. Atención al usuario y recepción de la petición queja o reclamo de forma escrita	Permanente	Profesional universitario	Planilla de sistema de atención al usuario.
				
	2. Verificación de datos de identificación en base de datos nacional y municipal verificación de dirección de residencia y grupo familiar		Profesional universitario y/o Técnico de atención al usuario	Planilla luego de verificada esta amarilla "en trámite"
				
	3. Sistematización y Direccionamiento de las PQRS-F a las dependencias correspondientes para su respectivo trámite.	Permanente	Profesional universitario	Base de datos y libro de control de entrega.
				
	4. Acompañamiento personalizado y/o tramite ante las autoridades pertinentes para la solución de PQRS-F	Permanente	Profesional universitario	Respuesta a queja de la autoridad u oficina competente <u>*Punto de control</u>
				
	5. Realizar resarcimientos y revisa cumplimiento de respuesta. Tiempos legales.	Permanente	Profesional universitario	Matriz ATENCIÓN AL USUARIO
				
	6. Análisis de la información y generación de informe de base de datos con cumplimiento de la norma.	Permanente	Profesional universitario	Planilla de atención al usuario validada por calidad de planeación municipal <u>*Punto de control</u>
				

	7. Presentación de informe para rendición de cuentas de la Secretaría	Trimestralmente	Secretario Municipal de Gobierno	Informe rendición de cuentas.
	8. Fin del procedimiento			

Fuente: Elaboración Propia

Análisis de los diagramas de Flujo

Al observar la propuesta de los diagramas de flujo en esta pasantía se puede analizar lo siguiente:

La creación y diseño de procedimientos concretos para la realización de las actividades de la fase precontractual y de atención al usuario según el requerimiento específico.

El fortalecimiento de la cultura organización al tener claridad en que se debe hacer en cada paso con una actividad, tiempo específico, responsable, y registro donde se evidencian los soportes requeridos.

Participantes

Para el desarrollo del proceso estratégico participaron las siguientes personas con sus respectivos cargos.

Secretario de Gobierno: Diego Alberto Zuleta García.

Abogado Secretaria de Gobierno, Hugo Leandro Cruz.

Servicio al Cliente: Lina María Bernal de Ávila

Pasante: Adriana Constanza Fetecua Carrillo

Recursos

En el desarrollo del plan estratégico se contó con la participación activa de los siguientes recursos.

Infraestructura

En el puesto de trabajo: hardware, equipos de cómputo, impresoras, intranet, internet, correo electrónico, fax, fotocopadoras, papel, esferos, lápiz, calculadora, escáner.

Ambiente de trabajo

Factores físicos, sociales y ambientales: Temperatura, iluminación, ventilación, instalaciones físicas, condiciones de seguridad y salud en el trabajo adecuadas, dando cumplimiento a la norma gubernamental.

Aportes del Pasante

Los aportes realizados en esta pasantía fueron los siguientes:

Diseño de los diagramas de flujo para la fase precontractual y el proceso de atención al usuario.

Descripción de las actividades realizadas en una forma breve y clara para lograr la reducción de tiempos y la satisfacción de las necesidades del usuario de una forma ágil.

Organización de los pasos a seguir, para la fase precontractual y el proceso de atención al usuario y así encontrar coherencia y respuesta frente a los mismos.

Ubicar y organizar los datos para dar una oportuna atención al Ciudadano, y realización de una guía asequible para los funcionarios.

Proponer un Manual de procedimiento que responda con el objetivo de calidad de la Administración municipal y que sea aprobado para ejecutarse dentro del proceso de gestión de la secretaría de Gobierno en la parte de la fase precontractual y de atención al usuario para la administración municipal.

Sesiones

Tabla 14. Cronograma de Actividades-Atención al Usuario

CRONOGRAMA ACTIVIDADES DEL DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO																	
N°	BUSQUEDA Y ESTRUCTURA DE LAS ESTRATEGIAS	MES FEBRERO				MES MARZO				MES ABRIL				MES MAYO			
		SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración de diseño los diagramas de flujo																
2	Realización de los diagramas de flujo de la fase precontractual																
3	Descripción de las actividades en los diagramas de flujo de la fase precontractual																
4	Descripción de los responsables de las actividades en los diagramas de flujo de la fase precontractual																
5	Realización de los diagramas de flujo del proceso de atención al usuario																
6	Descripción de las actividades en los diagramas de flujo del proceso de atención al usuario																
7	Descripción de los responsables de las actividades en los diagramas de flujo del proceso de atención al usuario																
8	Consolidación de la información de las dos etapas																
9	Conclusiones de la información de las dos etapas realizadas en la fase precontractual y atención al usuario.																

Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

La realización de la pasantía en la Secretaria de Gobierno movilidad y convivencia ciudadanía en la alcaldía municipal de Facatativá permitió evidenciar los siguientes hallazgos:

En resumen al realizar el diagnostico se pudo determinar que es necesario implementar un procedimiento en la fase precontractual y de atención al usuario el cual permita optimizar los tiempos de respuesta; logrando así cumplir efectivamente con el plan de desarrollo de la actual administración “Recuperemos a Facatativá”.

Al consolidar la información se logra identificar las necesidades, creando estrategias que permitan una correcta orientación en los procedimientos; de una forma coherente y clara para optimizar los tiempos de respuesta a clientes internos y externos de la Secretaria de Gobierno.

Por último la propuesta de los flujogramas permite a los funcionarios el “saber hacer” el cual consiste en conocer con claridad qué hacer, frente a las inquietudes o requerimientos realizados en la fase precontractual y de atención al ciudadano permitiendo gestionar correctamente los parámetros específicos y generales de cada procedimiento.

Esta pasantía apporto para vida el desarrollo de habilidades profesionales en la parte de servicio al cliente, talento humano, desarrollo intelectual y la capacidad de generar un valor agrado a la Secretaria de Gobierno.

RECOMENDACIONES

Se sugiere a la Secretaria de Gobierno la propuesta realizada durante el desarrollo de la pasantía, la cual permitió fortalecer el proceso; mediante la creación de herramientas objetivas que soporten las observaciones realizadas en el desarrollo del diagnóstico.

Se recomienda dar prioridad a las propuestas planteadas por medio de los planes estratégicos, los cuales permiten viabilidad de una manera coherente y clara para eliminar las falencias que se presenten en el momento de la ejecución de los procedimientos de la fase precontractual y atención al usuario.

Se propone los flujogramas realizados, mediante los cuales se obtuvo una visión clara de las actividades que se ejecutan en cada procedimiento al consultar el manual de procesos; dando la guía paso a paso en la ejecución de las acciones a realizar.

Se plantea la semaforización en todos los procedimientos; ya que con los puntos de control de manejo de tiempos en las respuestas y acciones precontractuales se puede optimizar dichos procedimientos y evitar así sanciones de ley

BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENATO, Idalberto (2002) Administración de recursos humanos /Gestión del Talento Humano /Editorial McGraw-Hill SBN: 9789584102881.

GÓMEZ SERNA, Humberto Gerencia Estratégica. [En línea].10 ed. Bogotá .3R Editores 2008. [Citado 3-Septiembre-2016] Disponible en internet: <https://books.google.com.co/planeacion+estrategica+10+edicion>. (s.f.).

JIMÉNEZ CASTRO, Wilburg. Teorías y Técnicas organizativas y de representación gráfica de estructuras, de relaciones formales y de procedimientos. Editorial EDNASSS, San José, Costa Rica, 1996

HERNÁNDEZ OROZCO, Carlos. Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos. Primera Edición, Editorial EUNED, San José, Costa Rica, 1996.

Vallejo López, Gabriel. Un paso adelante: cómo lograr la ventaja competitiva a través del servicio al cliente /Bogotá –Grupo editorial Norma, 2011.ISBN 978—958-45-3400-2 página 53-162.

Moguel, ERNESTO A. Rodríguez, Administración del Recurso humano: La gestión del activo más valioso de la organización .México Trillas 2010, ISBN 978-968-24-7341-8.

Directorio de despachos públicos de Colombia [En línea] [Citado 7-mayo -2017] Disponible en internet: <http://www.despachospublicos.com/cundinamarca/alcald%C3%ADa-de-facativ%C3%A1-cundinamarca>

Alcaldía de Facatativá – Cundinamarca Recuperemos a Facatativá [En línea] [Citado 3-mayo -2017] Disponible en internet: <http://www.facativacundinamarca.gov.co/index.shtml?apc=v-xx1-&x=1428805#objetivos>

Gentiopolis. [En línea] [Citado 20-Septiembre-2016] Disponible en internet: <https://www.gentiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas>

GARCÍA SANTILLÁN, A. y Edel NAVARRO .El Capital Humano en las Organizaciones, Experiencias de investigación Vol. I, Ed. Edit. y Comps. 2008 [Citado 23-Septiembre-2016] Disponible en Internet www.eumed.net/libros/2007c

ANEXOS

Anexo 1. Pasantia



Anexo 2. Pasante



Anexo 3. Consejo de Seguridad

