

 UDECA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 1 de 7

16-

FECHA	jueves, 9 de diciembre de 2021
--------------	--------------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Extensión Facatativá
TIPO DE DOCUMENTO	Pasantía
FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Administración de Empresas

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Arenas Sánchez	Valeri Yizzeth	1070980832

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

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Triana Calderón	Odair

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: 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*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 2 de 7

TÍTULO DEL DOCUMENTO

Apoyo En Sección Administrativa Y Gestión Documental En La Secretaria De Gobierno Del Municipio De Facatativá

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

01/12/2021

NÚMERO DE PÁGINAS

42

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

ESPAÑOL	INGLÉS
1.Eficiencia	Efficiency
2.Proceso	Process
3.Archivo	File
4.Servicio al cliente	Customer service
5.Organización documental	Documentary organization
6.Constancias	Records

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

Constitución Política de Colombia. (1991) Presidencia de la República. Davenport, T. (1999). Ecología de la información: porqué la tecnología no es suficiente para log No hay ninguna fuente en el documento actual.rar el éxito en la era de la información. Oxford: University Press.

Facatativa-cundinamarca.gov.co. 2021. Contexto general de la alcaldía. [online] Available at: [Accessed 14 April 2021].

Ferrada Bórquez, J. C. (2011). Los procesos administrativos en el Derecho chileno. Revista de derecho (Valparaíso), (36), 251-277.Fonvalmed. 2021. [online] Available at: [Accessed 14 April 2021].


Rubiano Bermudez, R., 2016. Caminando por la historia de Facatativá. [online] Facatativateamo.com. Available at [Accessed 14 April 2021].

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 3 de 7

Secretaría de Desarrollo Urbanístico y ordenamiento Territorial. (s/f). Recuperado el 26 de abril de 2021, de Gov.co website: <http://www.facativacundinamarca.gov.co/directorio-institucional/secretaria-de-desarrollo-urbanistic>
 Zapata Cárdenas, C. (2009). La gestión de documentos electrónicos en el modelo estándar de control interno. Bogotá: Seminario Internacional de Archivos y Documentos Electrónicos.

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

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

Resumen

Por medio del siguiente documento, se quiere dar cuenta de la pasantía realizada durante el año 2020 y 2021 en la oficina de la Secretaría de Gobierno de la ciudad de Facatativá. Se destacan aspectos relacionados con el apoyo en la parte de gestión de la documentación de la oficina relacionada con el servicio al ciudadano y elaboración de documentos propios que hacen parte del correcto funcionamiento de la oficina para garantizar una atención que cumpla con las expectativas y la misión propuesta para la vigencia, que redundará en mejor atención a la ciudadanía y el cumplimiento de los objetivos dentro del plan de desarrollo de la ciudad. De la misma forma, desde la experiencia recibida por parte de la Universidad dentro del programa de formación en Administración de Empresas se consolidarán los resultados y los hallazgos para fortalecer los procesos llevados a cabo por esta dependencia.


Abstract

Through the following document, you want to give an account of the internship carried out during 2020 and 2021 at the office of the Government Secretariat of the city of Facatativá. Aspects related to support in the management part of the office's documentation related to citizen service and the preparation of its own documents that are part of the proper functioning of the office are highlighted to guarantee care that meets the expectations and mission Proposal for the validity, which will result in better service to citizens and the fulfillment of the objectives within the development plan of the city. In the same way, from the experience received by the University within the Business Administration training program, the results and findings will be consolidated to strengthen the processes carried out by this agency.

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 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.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 4 de 7

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":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
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 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.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 5 de 7

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) 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.

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

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.



Nota:

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

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

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.Apoyo En Sección Administrativa Y Gestión Documental En La Secretaria De Gobierno Del Municipio De Facatativá.pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

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

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Arenas Sánchez Valeri Yizzeth	

21.1-51-20.

PASANTÍA: APOYO EN SECCIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN
DOCUMENTAL EN LA SECRETARIA DE GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE
FACATATIVA

VALERI YIZZETH ARENAS SANCHEZ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y
CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FACATATIVA
2021

PASANTÍA: APOYO EN SECCIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN
DOCUMENTAL EN LA SECRETARIA DE GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE
FACATATIVA

*Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador de Empresas*

VALERI YIZZETH ARENAS SANCHEZ

Odair Triana Calderón
Magíster en Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y
CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FACATATIVA
2021

Nota de aceptación:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico en primer lugar a Dios, por ser el dueño de mi vida y darme fuerza en los momentos más difíciles de mi proceso universitario y poder obtener uno de los sueños más anhelados.

A mis padres: por su amor, su trabajo y sacrificios durante estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy ahora, ha sido un orgullo y privilegio ser su hija, son los mejores padres.

A todas las personas que me apoyaron en este gran camino y han hecho que, de lo mejor de mí en este proceso. De la misma forma, deseo expresar mi reconocimiento a la Universidad de Cundinamarca por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento para motivarme a desarrollarme como persona y profesional, gracias infinitas por hacer parte de este sueño que se convierte en realidad.

AGRADECIMIENTOS

A la primera persona que quiero agradecer es a mi tutor Odair Triana Calderón, que sin su apoyo, direccionamiento y conocimientos no me hubiese sido posible realizar este proyecto, sus palabras sabias me impulsaron a esforzarme y cumplir este sueño.

A ustedes mis profesores, a quienes les debo mis conocimientos, donde quiera que vaya, los llevare conmigo, su semilla de conocimiento será reflejada en un buen fruto como profesional, gracias por su paciencia, exigencia y sobre todo por compartir sus conocimientos, por su dedicación perseverancia en cada momento de mi carrera.

A mis padres, que han sido el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Siempre han sido mi mayor ejemplo, hoy cuando finalizo mis estudios profesionales, les dedico a ustedes este logro y a todas las personas que aportaron su granito de arena para que este sueño se volviera realidad, orgullosa de haberlos elegidos padres y que estén en este momento tan importante. Gracias por ser quienes son y por creer en mí.

A las personas que ya no están conmigo, que se marcharon a un mejor lugar, a ellos que sé que no están conmigo en cuerpo presente, pero su alma y corazón están conmigo en cada momento les agradezco por el tiempo que me dedicaron en vida y que espero estén orgullosos de mí en donde se encuentren esto es por ustedes

Mis amigos y compañeros de viaje hoy culminan esta maravillosa meta y no puedo dejar de recordar cuantas tardes, noches y horas de trabajo vividas en cada trabajo de nuestra formación. Hoy cerramos un capítulo de nuestra historia, pero se abren demasiadas puertas en nuestras vidas, y no puedo dejar de agradecerles por el apoyo y la motivación, y estar en los momentos más difíciles de nuestra carrera, por las tantas horas de estudio y los días de felicidad.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
2. JUSTIFICACIÓN	2
3. OBJETIVOS	3
3.1 OBJETIVO GENERAL	3
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
4. MARCOS DE REFERENCIA	4
4.1 MARCO TEÓRICO.....	4
4.2 MARCO CONCEPTUAL.....	6
4.3 MARCO INSTITUCIONAL	7
4.3.1 Reseña Histórica	7
4.3.2 Alcaldía de Facatativá	8
5. COMPETENCIAS POR DESARROLLAR	13
6. RESULTADOS.....	15
6.1 APOYO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DOCUMENTALES DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE FACATATIVÁ CUNDINAMARCA PARA GARANTIZAR MEJORES SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO Y SALVAGUARDA DE LA INFORMACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
6.2 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PROPIOS DE LA OFICINA ASIGNADA, TENIENDO EN CUENTA SU NATURALEZA Y TIEMPO ESTABLECIDO.	¡Error! Marcador no definido.
6.3 REALIZACIÓN DE UNA PROPUESTA QUE PERMITA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y PROCEDIMENTALES, CON EL FIN REDUCIR TIEMPOS Y PRESTAR UN MEJOR SERVICIO A LA COMUNIDAD.	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES.....	32
RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34

1. TÍTULO

APOYO EN SECCIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN
LA SECRETARIA DE GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE FACATATIVA

1.1 AREA

Administración y Organizaciones

1.2 LINEA DE INVESTIGACION

Desarrollo Organizacional y Regional

1.3 PROGRAMA

Administración de empresas de la universidad de Cundinamarca- Extensión
Facatativá.

RESUMEN

Por medio del siguiente documento, se quiere dar cuenta de la pasantía realizada durante el año 2020 y 2021 en la oficina de la Secretaría de Gobierno de la ciudad de Facatativá.

Se destacan aspectos relacionados con el apoyo en la parte de gestión de la documentación de la oficina relacionada con el servicio al ciudadano y elaboración de documentos propios que hacen parte del correcto funcionamiento de la oficina para garantizar una atención que cumpla con las expectativas y la misión propuesta para la vigencia, que redundará en mejor atención a la ciudadanía y el cumplimiento de los objetivos dentro del plan de desarrollo de la ciudad.

De la misma forma, desde la experiencia recibida por parte de la Universidad dentro del programa de formación en Administración de Empresas se consolidarán los resultados y los hallazgos para fortalecer los procesos llevados a cabo por esta dependencia.

INTRODUCCIÓN

Por medio del siguiente documento se quiere dar cuenta de los resultados obtenidos dentro de la pasantía en la oficina de la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de la ciudad de Facatativá, que tuvo lugar en el año 2020 y 2021, en la primera parte se establecen los objetivos a desarrollar que marcarán la pauta del trabajo.

En otro de los apartados se explican los marcos de referencia que hacen parte del cuerpo del trabajo, se expone de manera clara el funcionamiento de la oficina de la Secretaría de Gobierno, sus alcances, funciones, así como los diferentes documentos que emanan en su labor diaria y que hacían parte de la competencia directa de la pasantía dentro de las funciones asignadas.

Más adelante, se aclara una serie de términos que ubicarán al lector en cuanto a los procesos que se llevaron a cabo durante la pasantía en la oficina de la Secretaría de Gobierno. Así como el marco institucional de la ciudad de Facatativá, datos relevantes en términos de población y necesidades actuales, que dan cuenta de los alcances de la oficina en mención, el organigrama que da cuenta de la forma en que se distribuyen las responsabilidades y dependencias que la conforman.

Se ofrece una explicación de las funciones que desarrolla la oficina de Gobierno, articuladas con el orden nacional y que le permiten a cada uno de los funcionarios determinar su accionar dentro de la administración.

En otro momento, se explican en un apartado las competencias derivadas del cargo desempeñado, todas ellas encaminadas en el cumplimiento de los objetivos planteados dentro del documento elaborado.

En la parte final del documento se abordan los resultados obtenidos dentro de la pasantía, recalcando principalmente en las funciones propias del cargo desempeñado: elaboración de certificados, atención ciudadana, uso del correo institucional, para derivar en una serie de conclusiones como resultado de la práctica en el sitio. Que a su vez se convertirán en insumo para ofrecer unas recomendaciones que de la mano de las evidencias permitirán orientar mejor los requerimientos propios de la oficina en mención.

2. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta la importancia de todo territorio de identificar plenamente su características y naturaleza para así determinar su realidad, remite principalmente a todas aquellas acciones encaminadas en el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, la protección de sus derechos, la convivencia ciudadana, la promoción de acciones para la paz entre otras, hace que la administración pública, cuente con una entidad que se encargue de definir claramente estos aspectos y redunden en mejores condiciones para quienes allí habitan, ofreciendo programas y proyectos que contribuyan al mejoramiento y crecimiento rural y urbano de una ciudad tan pujante como lo es Facatativá.

Surge y se hace necesario el aporte de cada área desde la administración pública, para prestar mejores servicios a la comunidad, generando alternativas de solución a problemas propios de la secretaria mediante la adopción y revisión constante de todos los procesos que la acompañan. Adicionalmente, teniendo en cuenta el volumen de actividades presentes dentro de la oficina, se hace necesario contar con profesionales calificados que contribuyan al cumplimiento de las metas y objetivos del plan de desarrollo, prestos a colaborar con cada una de las dependencias y redundar en mejores beneficios para todos.

Mediante el apoyo desde la pasantía, es importante aportar desde la experiencia en la consolidación de las metas propuestas para la vigencia, colaborar y estar en la mejor disposición para aprender y reflexionar sobre los procesos que se lleven a cabo dentro de esta dependencia.

Como es bien sabido, la importancia que tiene la gestión documental dentro de las empresas constituye el pilar más importante para garantizar la transparencia en cada una de sus actuaciones, su correcta codificación y custodia permitirán administrar de forma eficiente las diferentes técnicas, recursos y su correcto almacenamiento.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Apoyar los procesos administrativos y documentales de la secretaria de gobierno del municipio de Facatativá Cundinamarca para garantizar mejores sistemas de almacenamiento y salvaguarda de la información.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Asistir los procesos propios de la secretaria, permitiendo cumplir con el objeto misional en su campo de acción en el municipio.
- Elaborar documentos propios de la oficina asignada, teniendo en cuenta su naturaleza y tiempo establecido.
- Realizar una propuesta que permita mejorar los procesos administrativos y procedimentales, con el fin reducir tiempos y prestar un mejor servicio a la comunidad.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO

La secretaria de gobierno es una dependencia de la alcaldía de Facatativá, encargada de desarrollar eficientemente las políticas gubernamentales en el ejercicio del poder de la policía y en los asuntos de seguridad, control, orden público, desarrollo y convivencia ciudadana del municipio de Facatativá.

Para la secretaria de gobierno es esencial administrar e inspeccionar, la ejecución de políticas, métodos generales, acciones de los inspectores de policía, orientación y asistencia jurídica en las comisarías de familia, las políticas del sistema municipal de gestión del riesgo, originar la participación activa de las juntas de acción comunal, el orden público, la atención y asistencia a víctimas del conflicto, políticas de acción y políticas de apoyo.

Así mismo, es un entidad encargada de ofrecer a la ciudadanía del municipio un bienestar en temas relacionados con seguridad, riesgos ambientales, expedición de certificados de residencia, despacho de certificado de víctimas del conflicto armado en todo el territorio nacional, aprobación de eventos, comprobación de comparendos, verificación de documentos de establecimientos, citaciones y cauciones dentro de las inspecciones de policía, manejo de accidentes de tránsito por algunos inspectores de la secretaria de gobierno.

Todo ello a partir de la emisión de documentos, que gozan de la credibilidad pública y obedecen a formatos previamente establecidos por la misma oficina y naturaleza del dominio público.

Por esta razón, cobra mucha importancia la gestión documental a la hora de dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, ya que es tan antigua como hablar de la escritura, sabemos con certeza que aquellas culturas que prevalecieron su legado en el tiempo conservan aún sus escritos, plasmados en documentos que todavía pueden ser consultados y dan cuenta de los alcances en materia de organización de la información. No obstante, a la par que avanza la historia de la humanidad, también avanzan los procesos tecnológicos para conservación de documentos.

Rastreando el recorrido por la historia de la gestión documental lleva a encontrar que al principio en algunas organizaciones existía una persona encargada principalmente de salvaguardar la documentación de la empresa, relacionándola en libros, registros, para ser consultada posteriormente de ser necesario.

Con el auge de la tecnología, aparece el computador como pieza fundamental dentro de la organización de documentos, este avance va a permitir mejorar

sustancialmente los procesos y mejorar los tiempos de búsqueda y clasificación de toda la información que conlleva la operación de una empresa dentro de una zona comercial o de servicios.

Avances cada vez más significativos en el manejo de los documentos derivarán en la conformación de bases de datos, piezas clave dentro de los miles de tareas que cumplen las compañías, resultados más inmediatos mediante la digitalización de documentos, permitirán tenerlos al alcance de la mano en el menor tiempo posible y satisfacer la demanda en su utilización.

Razón suficiente para considerar el apoyo desde la correcta gestión y almacenamiento de todos aquellos documentos que permiten a las empresas su razón de ser y dar una respuesta oportuna a los requerimientos de cada entidad que así lo requiera.

Carlos Zapata citando a Roads (1995) reconoce tres momentos o etapas dentro de la consolidación de la gestión documental, en la primera encaminada a la elaboración del documento, su utilización y mantenimiento, para posteriormente hablar de su destrucción o tiempo de vida terminado. Pero no es conveniente quedarse solamente con esta clasificación, ya que como se ha visto a lo largo de los tiempos, este concepto ha evolucionado en autores como Davenport (1999) que habla esencialmente del ciclo de vida de la información dentro de las empresas, esta información es dinámica y sirve en todo momento para actualizar y proyectar el negocio.

Como se puede apreciar, hablar de documentos dentro de las organizaciones y su correcto manejo no es un tema que deba ser sesgado dentro de los análisis corporativos, sino que debe ser puesto en primera línea para garantizar mejores resultados dentro de los procesos administrativos.

Por su parte la práctica se circunscribe a la oficina de la secretaría de Gobierno de la ciudad de Facatativá encargada de administrar las regulaciones dentro de la ciudad de todos aquellos aspectos que hacen parte de la convivencia ciudadana, la gestión de los recursos, la salvaguarda de sus habitantes y sus patrimonios, mediante la ejecución de políticas públicas que garanticen la gestión pública en términos de calidad y disfrute de la vida para sus habitantes.

Entonces, dentro de este entramado de relaciones, es indiscutible el manejo de documentación en una ciudad como Facatativá, en la que se percibe un auge en la consolidación de mejores programas de desarrollo para la ciudadanía al ubicarse como cabecera de municipio según fuentes oficiales. De la misma forma, para entregar a cada ciudadano que se acerca con algún requerimiento a las instalaciones de la oficina, un trato amable y con la confianza que el trámite a realizar cumple con todos los procesos para garantizar la confianza que a la fecha se ha depositado en esta oficina.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se definen una serie de palabras que hacen parte de la pasantía y están relacionados directamente con el trabajo a desarrollar:

Eficiencia: una característica de los seres humanos es su adaptabilidad al cambio, en ese orden de ideas, para obtener mejores resultados con aquellos recursos con que se cuenta se debe disponer de estos de manera efectiva y así optimizarlos al máximo.

Proceso: todo proyecto que se ejecute debe tener en cuenta una serie de pasos, que acoplados y bien definidos marcara el derrotero para lograr cumplir las metas.

Archivo: toda aquella información que es susceptible de ser revisada debe ser puesta en un orden tal que permita a quienes deseen acceder hacerlo de forma ordenada y atendiendo a una clasificación previa, garantizando que todos aquellos documentos se encuentren de forma rápida y eficaz.

Organización documental: como su nombre lo indica, hace referencia a la organización sistemática de cada uno de los documentos que son objeto de análisis o que hacen parte de los procesos de las instituciones o empresas. Esta se puede realizar de forma física o de forma digital haciendo uso de las herramientas tecnológicas que existen en la actualidad.

Servicio al cliente: la razón fundamental de todo negocio que produzca bienes o servicios está directamente relacionado con el servicio al cliente, ya que se depende exclusivamente de su satisfacción lograr contar con ellos a futuro y de esta manera garantizar la prosperidad de los negocios. Dentro de cada compañía debe existir una oficina que atienda a las demandas de los clientes que hacen parte de la cadena de bienes y servicios que se puedan ofrecer.

Citaciones: Es la orden de comparecencia ante una autoridad judicial, o sea el llamamiento que hace la misma a una persona para que comparezca ante ella con un objeto determinado La Citación Es el acto formal de un juez o tribunal por el cual ordena a una persona a comparecer ante él, en día y hora fijos, con un objeto determinado del cual se le da conocimiento.

Constancias: En general, una constancia es un documento en el que se hace constar algún hecho, en ocasiones de modo auténtico o fehaciente.

Certificado de residencia: El certificado de residencia es un documento expedido por la Secretaría de Gobierno, mediante el cual se corrobora de buena fe que quien lo solicita efectivamente vive en dicho domicilio.

Gobierno: Es decir, el Gobierno es la autoridad que dirige, controla y administra el aparato estatal. Usualmente se cree que el Gobierno sólo se

refiere al Poder Ejecutivo, pero esto no es así porque además incluye el Poder Legislativo, el Poder Judicial y al órgano electoral.

Políticas: La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos.

Dentro de la oficina de la secretaria de gobierno se implementó con ayuda del gobierno nacional el programa SAC, como una herramienta para atender de manera organizada y a tiempo cada uno de los requerimientos de las personas que necesiten interactuar con la dependencia.

4.3 MARCO INSTITUCIONAL

4.3.1 Reseña Histórica

El municipio de Facatativá se encuentra situado al occidente de la ciudad de Bogotá, a unos 40 kms de distancia, por lo que, al momento de hablar de Facatativá es importante remontarse a su pasado prehispánico, ya que como se ha documentado en diferentes fuentes en esta planicie habitaron los muisca hace muchísimos años.

Específicamente desarrollaron su cultura en el cercado de los Zipas como se reconoce al conjunto de megalitos de diferentes tamaños que les servía de morada y a la vez de lugar para desarrollar sus creencias, toda vez que rendían culto a los astros como la luna y el mismo sol.

Cuna de una antigua civilización, epicentro de las creencias e intercambio cultural, económico y social del altiplano permitiendo a los habitantes propios y de tránsito desarrollar su cultura y tradiciones, a la par que se establecían pactos y se mantenía el orden por aquel entonces, mediante el cumplimiento de las leyes, garantizando la supervivencia de sus habitantes y el auge comercial y económico en todas sus dimensiones.

Como se puede apreciar, la importancia del municipio se mantiene hasta hoy, ya que esta ciudad es considerada un lugar de tránsito importante en términos de desarrollo, formando parte del complejo de la región de la Sabana de Bogotá, al estar cerca de la capital de la ciudad. De esta misma forma se destacan sus vías terrestres, que permiten el ingreso al municipio desde diferentes lugares, garantizando el abastecimiento y comercialización de productos de diferentes lugares de la geografía nacional.

En cuanto a las características de la población que habita la ciudad, se reconoce según cifras oficiales que buena parte de la población desarrolla su actividad laboral en Bogotá y los complejos industriales que han trasladado sus empresas a lo largo de la autopista Medellín, de la misma forma, la empleabilidad en los cultivos de flores y la agricultura brindan oportunidades de trabajo para el resto de la población.

Localización

La ciudad de Facatativá se encuentra ubicada en el departamento de Cundinamarca, limita por el norte con las ciudades de Sasaima, La Vega, San Francisco, hacia el sur con Zipacón y Bojacá, en el occidente con Anolaima y Albán.



Fuente: De Milenioscuro - Trabajo propio, CC BY-SA 3.0,
<https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=20811699>
Ilustración 1 Mapa de la Ciudad de Facatativá.

4.3.2 Alcaldía de Facatativá

Dentro de cada municipio se reconoce una administración bien definida encargada de orientar el rumbo de los recursos y sus gentes. En este panorama aparece la alcaldía de Facatativá, lugar destinado para tal fin. Se puede decir que mediante los planes de desarrollo y las proyecciones de la actual administración, el municipio va encaminado en la puesta en marcha de acciones para su prosperidad.

A la par que se establecen unas metas claras frente al desarrollo esperado de la región, no se puede desconocer la política pública que rige los destinos de la nación, la democracia debe estar presente en cada acción que redunde en mejores condiciones para sus habitantes. Esta es en parte la misión de la alcaldía de la ciudad. De la misma forma, trazar un horizonte claro en términos de alcanzar el desarrollo esperado para la región y sus habitantes.

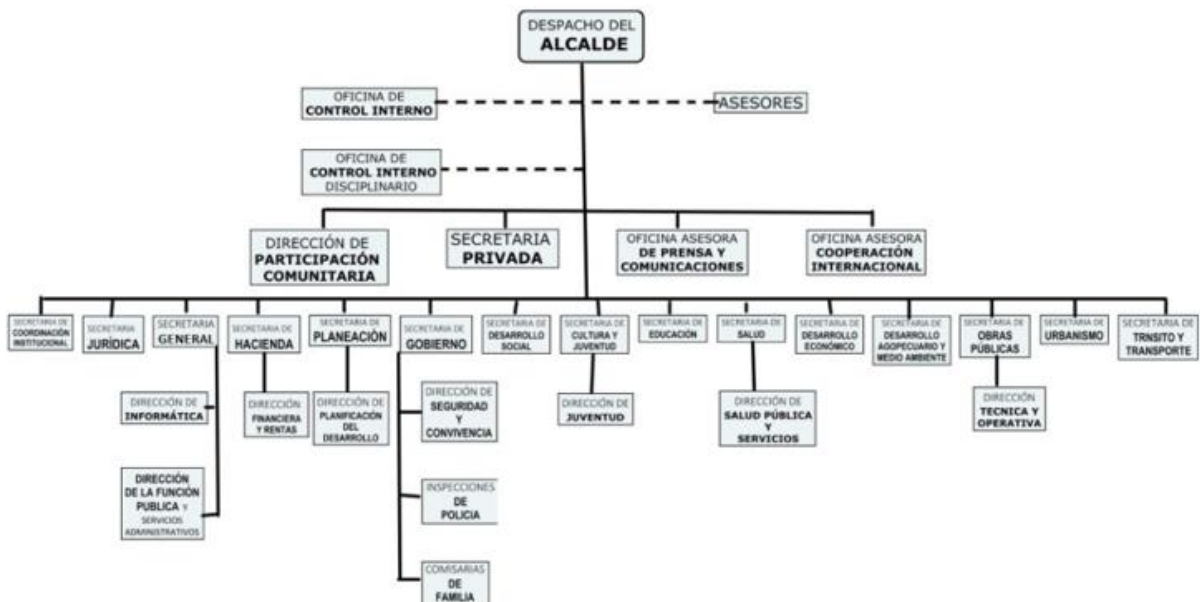
Como parte importante de los compromisos adquiridos con la ciudadanía y con el apoyo del gobierno nacional la ciudad implementó el SAC (servicio de atención al cliente) como herramienta que le va a permitir a cada uno de los habitantes de la ciudad que cuenten con un dispositivo que se pueda conectar

a internet, tramitar con la entidad todas aquellas diligencias que requerían su presencia física en cada dependencia.

Mediante la implementación de este sistema se espera que mejoren sustancialmente los canales de comunicación entre las partes y de esta forma garantizar el acceso y transparencia de cada uno de los procesos que adelanta la alcaldía en su gestión para la comunidad.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL MUNICIPIO DE FACATATIVÁ

Como se puede apreciar en la gráfica la organización del municipio está dada tomando en cuenta las diferentes oficinas que la componen. En cabeza del Alcalde como máxima figura de autoridad, seguida de la oficina de control interno que se encarga de velar por la transparencia en el actuar de cada uno de los empleados que hacen parte de la administración de la ciudad. a su vez, cuenta con diferentes Secretarías que de la mano de la administración nacional permiten a cada uno de sus ciudadanos establecer mejores relaciones y canales de comunicación frente a aquellas situaciones que ameriten el actuar de la administración.



Fuente: Organigrama - Alcaldía Municipal de Facatativá en Cundinamarca (facatativa-cundinamarca.gov.co)

MAPA DE PROCESOS ALCALDIA-SECRETARIA DE GOBIERNO

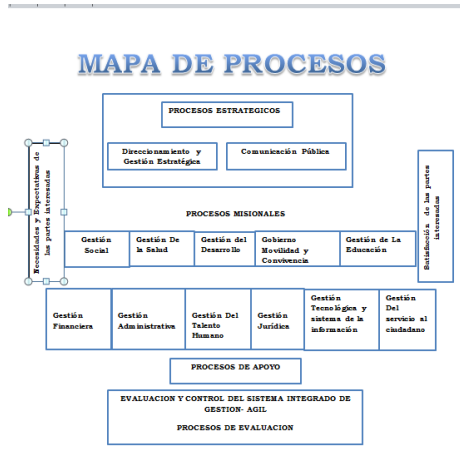


Ilustración 2 Organigrama general de la Ciudad de Facatativá



Fuente: Mapa de Procesos - Alcaldía Municipal de Facatativá en Cundinamarca (facatativa-cundinamarca.gov.co)

Ilustración 3 Mapa de Procesos Alcaldía de Facatativá.

Como se puede apreciar en la imagen los procesos de la Alcaldía de la ciudad de Facatativá se encuentran definidos desde lo estratégico, pasando por lo misional, procesos de apoyo y finalmente los de evaluación, cada uno con una serie de responsables desde la gestión y las diferentes dependencias que la conforman, permitiendo establecer de primera mano la forma en que se estructura la ciudad de Facatativá.

4.3.2 Secretaría de Gobierno

Como parte de los objetivos propuestos para la vigencia, la Secretaría de Gobierno en compañía de sus colaboradores estableció la misión y visión con miras a realizar una proyección en diferentes aspectos así:

VISIÓN

Para el año 2030 se consolidará una Facatativá correcta, segura, ordenada, armoniosa, incluyente, resiliente y sostenible; espacio de ciudadanía activa, con desarrollo económico y social. Facatativá modelo de territorio justo y equitativo, que potencia su ruralidad y fortalece identidad.

MISIÓN

Liderar la administración municipal de manera gerencial e incluyente, adoptando e implementando medidas políticas públicas que aseguren la democracia participativa y generen condiciones adecuadas para el desarrollo integral de la población Facatativá.

4.4 MARCO LEGAL

Dentro de las funciones propias de la oficina de Gobierno de la ciudad de Facatativá, se definen entre otras la puesta en marcha de planes articulados con la nación en temas relacionados con la sana convivencia, políticas de paz, la preservación del orden público en todas sus dimensiones, la atención a las familias, manejo en la prevención de desastres, entre muchas otras en cabeza de la autoridad municipal

Tomando como referencia la Ley 1551 del 2012, en la que se circunscribe la organización y funcionamiento de los municipios del país, es clara la autonomía conferida en términos de ley, sin menoscabar las leyes y la Constitución, para administrar sus recursos y encaminar todos los esfuerzos en la consecución de las metas establecidas dentro de los planes de gobierno de cada alcaldía municipal, contando con la participación activa de los miembros de la comunidad que actuarán como veedores y garantes de todos aquellos procesos en que se involucren.

Facatativá es considerado dentro de la región uno de los municipios con mayor población al ubicarse dentro del ranking en el tercer lugar (fuente DANE, 2018) con más de cien mil habitantes, permitiéndole una destinación de buena parte de los recursos del Estado, para garantizar en su población el acceso a más y mejores condiciones de vida que se proyectan desde la administración pública.

Teniendo en cuenta los aspectos mencionados, resulta evidente aportar desde la propia experiencia y las funciones encomendadas el logro de los objetivos propuestos dentro de la misma oficina, así como el desarrollo del plan municipal de gobierno.

MANUAL DE FUNCIONES - IDENTIFICACION

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	DIRECTIVO
Denominación:	SECRETARIO DE DESPACHO
Código:	020
Grado:	03
Nº de cargos:	1
Dependencia:	SECRETARIA DE GOBIERNO
Jefe Inmediato:	ALCALDE

II. AREA FUNCIONAL- DESPACHO DEL ALCALDE- SECRETARIA DE GOBIERNO.

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Dirigir y coordinar la ejecución de políticas, planes generales, programas y proyectos que garanticen la gobernabilidad, la política, la democracia, los derechos constitucionales, el orden público, la seguridad, la organización y participación comunitaria, la convivencia pacífica y la gestión del riesgo, de conformidad con Constitución y la ley.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. 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.

2. Fijar e implementar políticas de acción que permitan la coordinación con autoridades civiles, militares y de policía, con jurisdicción en el municipio, para la preservación del orden público.

3. Dirigir y coordinar los programas y acciones de los inspectores de policía tendientes a disminuir y prevenir los niveles de delitos y las contravenciones

4. Dirigir y coordinar los programas y acciones de asesoría, orientación y asistencia jurídica, psicológica y social para la familia y el menor, que se deben atender a través de las Comisarías de Familia.

5. Dirigir las actividades conducentes a la formulación de los planes, programas y proyectos, en cumplimiento de la política de reinserción de los grupos alzados en armas, con acatamiento de las directrices y políticas adoptadas por el Gobierno Nacional.

6. 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,

7. Coordinar la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, planes, programas, regulaciones, instrumentos, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo y para el manejo de desastres, con el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible.

8. Promover la participación activa de las Juntas de Acción Comunal y demás organizaciones de esta 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,

9. Dirigir y coordinar las políticas del sistema municipal de gestión del riesgo, para la prevención y atención de emergencias y desastres, mediante la promoción y desarrollo de planes de contingencia y emergencia, a través de otros organismos del orden nacional y regional.

10. Promover las políticas de apoyo, asesoría, asistencia legal y logística, de los organismos de socorro y demás instituciones voluntarias de carácter cívico en la jurisdicción del municipio.

11. Dirigir la elaboración y presentación de los informes concernientes a las funciones de la Secretaría, que sean solicitados por las autoridades competentes.

12. Desempeñar las demás funciones asignadas por el Alcalde, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del empleo.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Constitución Política

- Planes de Desarrollo
- Ley 136 de 1994
- Ley 489 de 1998
- Decreto ley 1222 de 1986
- Ley 52 de 1990
- Herramientas de Informática Básica.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

COMUNES	POR NIVEL JERARQUICO
Orientación a resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la organización	Liderazgo Planeación Toma de decisiones Dirección y Desarrollo de Personal Conocimiento del entorno

VII. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA

FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA
Título de formación en disciplina académica del núcleo básico de conocimiento en: Administración; Derecho y Afines; Ingeniería Administrativa y Afines. Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley.	Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada.

5. COMPETENCIAS POR DESARROLLAR

Por medio de esta pasantía se pretende desarrollar las siguientes competencias que redundarán en el desempeño y acercarán al cumplimiento de los objetivos propuestos:

Adaptabilidad: mediante la implementación de este nuevo escenario, resulta importante la adaptación al cambio, reconocer la importancia de este contexto, sus personas, procesos, metas entre otros.

Análisis de problemas: permitirá visibilizar todas aquellas situaciones que requieran mi intervención y con base en la información obtenida, ofrecer alternativas de solución.

Automotivación: regirá la mayor parte del tiempo establecer como meta el cumplimiento a cabalidad de cada una de las tareas asignadas, pensando siempre en que estos espacios permiten un crecimiento profesional.

Servicio al cliente: parte importante de la pasantía corresponde con la atención a los clientes que frecuentan la oficina, el compromiso está relacionado con identificar las situaciones que son objeto de sus inquietudes, así como el direccionamiento en la resolución de esta.

Planificación y organización: a través de la formulación de un plan estratégico aprobado que garantice el accionar dentro de la oficina asignada de manera clara.

6. RESULTADOS

A continuación, se evidencia el trabajo realizado dentro de la oficina de la Secretaría de Gobierno de la ciudad de Facatativá, dando respuesta a los objetivos propuestos dentro del presente documento:

6.1 APOYO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DOCUMENTALES DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE FACATATIVÁ CUNDINAMARCA PARA GARANTIZAR MEJORES SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO Y SALVAGUARDA DE LA INFORMACIÓN.

Por medio de la pasantía se desarrollaron diferentes actividades, todas ellas enfocadas en apoyar los procesos administrativos; inicialmente se contó con la revisión del correo institucional, dando respuesta a los requerimientos de las diferentes personas del municipio con la emisión de certificados de residencia elaborados en la secretaria de gobierno.

Como se puede observar en la **Tabla 1 y 2** se elabora los hallazgos y evidencias encontradas en el desarrollo de esta actividad, se podrá observar alguna evidencia de los certificados y nombres de los solicitantes.

Tabla 1: Hallazgos Internos

Responsable	Hallazgos Internos	Recursos
Secretaría De Gobierno De Facatativá- Solicitud Certificado de Residencia	Revisión de correos que solicitan un certificado de residencia del municipio, pero no se encuentra una base de datos para recopilar dicha información.	FISICO
	Se requiere del apoyo de 1 persona para poder, gestionar la parte de documentación y verificación a la hora de realizar un certificado de residencia del municipio	HUMANO

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2 : Actividades

Responsables	Actividades
<p>Secretaria De Gobierno De Facatativá- Solicitud Certificados de Residencia</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de documentación, por parte del ciudadano. 2. Validación de requisitos por parte del encargado. 3. Establecer novedades o correcciones. 4. Registro en base de datos. 5. Generación de certificados por SAC 6. Tramitar forma y remitir al petionario.

Fuente: Elaboración Propia

Evidencias

En la figura número 1, se puede evidenciar la información de solicitud de certificados de residencia, donde indica nombres, apellidos, documento, dirección, barrio, correo y teléfono, datos que son necesarios a la hora de solicitar dicho certificado.

Figura 1

Facatativá 09 de junio de 2021.

SEÑORES:
SECRETARIA DE GOBIERNO
Facatativá.



Por medio de la presente me permito remitir la relación de las personas para realizar la respectiva solicitud de expedición y envío de los certificados de residencia:

INFORMACIÓN SOLICITUD CERTIFICADOS DE RESIDENCIA							
Nº	NOMBRES	APELLIDOS	DOCUMENTO	DIRECCION	BARRIO	CORREO	TELEFONO
1	JUAN CARLOS	LOZANO HERNANDEZ	19 483 623 Bogotá D.C.	CARRERA 10 # 5-42	ZAMBRANO	informacion.doe@gmail.com	320327439
2	RODOLFO ENRIQUE	GARCIA BICHORQUEZ	11 435 308 Facatativá	CARRERA 2 # 10-02	QUEBISA	informacion.doe@gmail.com	3105091899
3	OCYLA RODRIGUEZ	SANCHEZ LEIVA	32 031 732 Bogotá D.C.	CARRERA 14 # 12B-24	COMANSERUCOJ	informacion.doe@gmail.com	3105090558
4	LINA PADUA	GARCIA MARROQUIN	1 004 350 322 Bogotá D.C.	CARRERA 2 # 10-02	QUEBISA	informacion.doe@gmail.com	3003309691
5	JORGE FELIX	TRIANA GUTIERREZ	11 442 397 Facatativá	DI 5 SUR # 9-02 MZ F CASA 5	JUAN PABLO II	informacion.doe@gmail.com	3005170593
6	WILSON FERNANDO	GUTIERREZ NUNEZ	1 970 947 470 Facatativá	FINCA SAN JOSE SECTOR SAGRADO	VEREDA PRADO 21A	informacion.doe@gmail.com	3138251607
7	MERCEDES FERNANDO	NUNEZ MARTINEZ	35 517 428 Facatativá	FINCA SAN JOSE SECTOR SAGRADO	VEREDA PRADO 21A	informacion.doe@gmail.com	3118371785
8	ESTHER ROSALBA	RUJAS CESPEDES	35 524 413 Ibagué	TV 12 B # 7-35 ESTE S.M.F TO 2 APTO 201	PORTAL DE MARIA	informacion.doe@gmail.com	3123530093
9	JORGE OUMEDO	CAICEDO PRADO	4 650 700 Cali	CARRERA 4 # 18B-35	LAS QUINTAS	informacion.doe@gmail.com	3124405921
10	LUIS OSAR	BECERRA GONZALEZ	11 434 109 Facatativá	CARRERA 7 # 10 21	SANTA RITA	informacion.doe@gmail.com	3112205058
11	VICTOR JULIO	PENARANDA	11 433 242 Bogotá D.C.	FINCA BELLA VISTA	VEREDA SAN RAFAEL	informacion.doe@gmail.com	3137936221
12	LUIS RODOLFO	TOVAR RODRIGUEZ	12 940 775 Villavieja	FINCA BELLA VISTA	VEREDA SAN RAFAEL	informacion.doe@gmail.com	3100091899

Requiero por favor que la factura o el link para pago sea enviado al correo informacion.doe@gmail.com.

Fuente: Secretaría de Gobierno de Facatativá

Figura 2

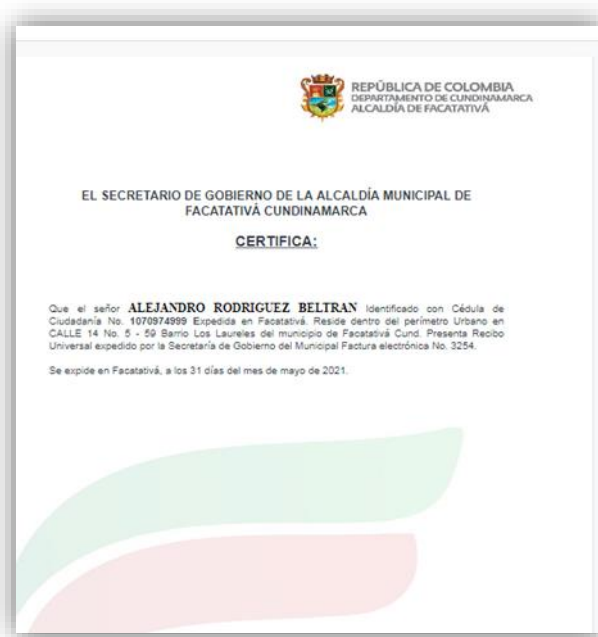
Como se evidencia en la figura número 2, se realiza la recopilación de datos en un Excel, en donde se coloca de color verde si los datos se encuentran de manera correcta.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
3		DOCUMENTOS	NOMBRE	APELLIDO	DOCUMENTO IDENTIFICACION	DIRECCION	BARRIO	TELEFONO	CORREO
4			JUAN CARLOS	LOZANO HERNANDEZ	79.483.523 Bogotá D.C	CARRERA 10 # 5-42	ZAMBRANO	3203357436	informacion.dce@gmail.com
5			HUGO ENRIQUE	GARCIA BOHORQUEZ	11.435.936 Facatativá	CARRERA 2 # 10-02	DIURBA	3108091866	informacion.dce@gmail.com
6			OLGA ROCIO	SANCHEZ LEIVA	52.031.769 Bogotá D.C	CARRERA 14 # 12B -24	CONCEPCION	3108629565	informacion.dce@gmail.com
7			LINA PAOLA	GARCIA MARROQUIN	1.022.562.322 Facatativá	CARRERA 2 # 10-02	DIURBA	3003305991	informacion.dce@gmail.com
8			JORGE FRANCISCO	TRIANA GUTIERREZ	11.446.890 Facatativá	DG 5 SUR # 8-02 MZ F CASA 5	JUAN PABLO II	3005176863	informacion.dce@gmail.com
9			WILSON FERNANDO	GUTIERREZ NUÑEZ	1.070.947.470 Facatativá	FINCA SAN JOSE SECTOR SAGRADO CORAZON	VEREDA PRADO STA MARTA	3138251607	informacion.dce@gmail.com
10			MERCEDES	NUÑEZ MARTINEZ	35.517.428 Facatativá	FINCA SAN JOSE SECTOR SAGRADO CORAZON	VEREDA PRADO STA MARTA	3118371785	informacion.dce@gmail.com
11			ESTHER CONSTANZA	ROJAS CESPEDES	35.524.413 Ibagué Tolima	TV 12 B #7-36 ESTE S.M.F TO 2 APTO 201	PORTAL DE MARIA	3123636093	informacion.dce@gmail.com
12			JORGE OLMEDO	CAICEDO PRADO	4.653.190 Caloto Cauca	CARRERA 4 # 18B-38	LAS QUINTAS	3124406921	informacion.dce@gmail.com
13			LUIS OMAR	BECERRA GONZALEZ	11.434.106 Facatativá	CARRERA 7 # 10 21	SANTA RITA	3112250536	informacion.dce@gmail.com
14			VICTOR JULIO	PEÑA ARDILA	11.433.254 Bogotá D.C	FINCA BELLA VISTA	VEREDA SAN RAFAEL	3137938221	informacion.dce@gmail.com
15			LUIS RODOLFO	TOVAR RODRIGUEZ	12.645.773 Valledupar Cesar	FINCA BELLA VISTA	VEREDA SAN RAFAEL	3108091866	informacion.dce@gmail.com
16									
17									
18									

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

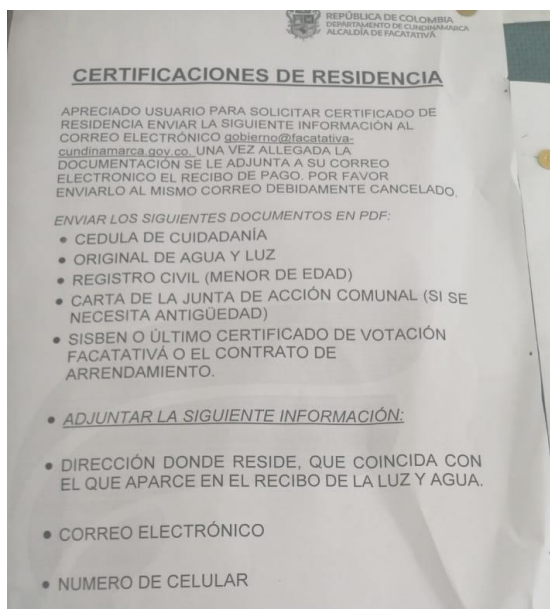
Como se observa en la figura número 3, ya se evidencia el certificado de residencia con los datos extraídos de los pasos anteriores.



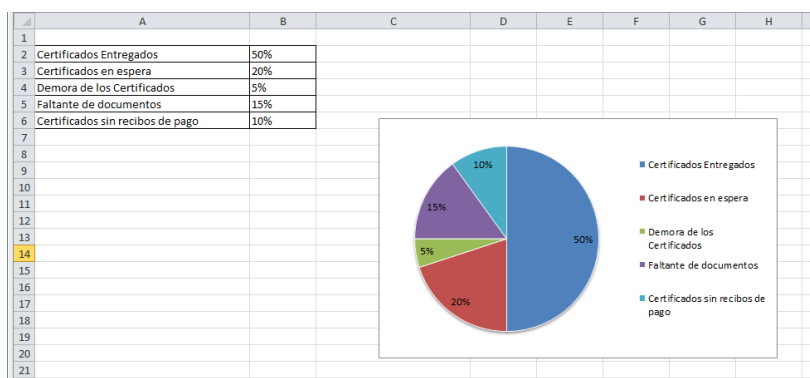
Fuente: Elaboración propia

INDICADORES

REQUISITOS SOLICITUD CERTIFICADO DE RESIDENCIA



Fuente: Secretaria de Gobierno Facativá



Fuente: Elaboración Propia

- La grafica número 1 en forma de torta contiene evidencias sobre la demora, entrega, falta de documentación y certificados sin recibo de pago, estos ítems mencionados se encuentran clasificados por porcentajes, en donde encontramos como base que el 50% de los certificados son entregados, con un 20% se encuentran los certificados en espera, seguido de un 5 % en la demora de dichos certificados, 15% en donde se encuentran faltantes de documentos para la elaboración del certificado y finalizando con un 10% algunos usuarios olvidan enviar sus recibos de pago.

De esta manera se puede concluir que la secretaria de gobierno cumple con un 50% de eficiencia a la hora de entrega de los certificados y se recomienda fortalecer sus puntos más bajos.

6.2 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PROPIOS DE LA OFICINA ASIGNADA, TENIENDO EN CUENTA SU NATURALEZA Y TIEMPO ESTABLECIDO.

Para el cumplimiento del segundo objetivo el cual menciona elaborar documentos propios de la oficina asignada, teniendo en cuenta su naturaleza y tiempo establecido, se elaboraron diferentes documentos: constancias de despacho, citaciones a audiencias, en las que era posible evidenciar los requerimientos a las diferentes personas y entidades de la ciudad en materia judicial y entrega del archivo.

De la misma forma, se apoyaba en la realización de los informes mensuales ofreciendo claridades sobre los alcances de la oficina en términos de cumplimiento de metas establecidas y servicio a la ciudadanía.

6.2.1 Actividad

Realizar citaciones a audiencias, a propietarios de los establecimientos, para verificar su documentación.

6.2.2 Desarrollo Teórico

En el desarrollo de esta actividad, la inspección sexta encargada de algunos establecimientos del municipio de Facatativá.

Busca verificar que los establecimientos a cargo de esta se encuentren al día en su documentación lo son: Cámara de comercio, uso de suelos, Sayco y Acinpro si el establecimiento cuenta con música, protocolo de bioseguridad, comunicación de la apertura del establecimiento al comandante de la estación del municipio y bomberos.




Como estudiante de administración de empresas, se realizaba detalladamente la revisión de los documentos que requería la inspección sexta, en caso de que no se encontrara algún documento contaba con ciertos días para poder presentarlos.

6.2.3 Evidencias

A continuación, adjunto algunas fotografías en las que se exponen las actividades desarrolladas.

En la inspección sexta maneja la documentación por carpetas para diferenciar los establecimientos y proceder a citar a los que no se presentan ante este despacho.

- Citaciones de establecimientos.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA ALCALDÍA DE FACATIVÁ	
INSPECCION: SEXTA DE POLICIA Calle 14 A N° 6-13 Barrio Los Laureles	
BOLETA N°: _____	
FECHA EXPEDICION: _____	
DIRECCION: DIAGONAL 11A-70 BARRIO LLANITOS VEREDA: _____	
EL PORTADOR SE SERVIRA NOTIFICAR A: LAURA SOFIA PINZON ROCHA - BRAYAN ALEXANDER JUJO GONZALEZ	
PARA QUE SE PRESENTE A ESTE DESPACHO PARA PRACTICAR UNA DILIGENCIA EN ASUNTO: _____	
FECHA DE CITACION: _____ POLICIVO	
DIA: 7 MES: 10 AÑO: 2021	HORA: _____ AM _____ PM BAJA MULTA: LEY _____ ES: 1a <input checked="" type="checkbox"/> 2a <input type="checkbox"/> 3a <input type="checkbox"/> CITACION SU INASISTENCIA LE ACARREARA SANCIONES DE LEY
 INSPECTOR (A)	
QUIEN RECIBE OBSERVACIONES: PRESENTARSE A LA SECRETARIA DE GOBIERNO CON EL FIN DE REALIZAR JORNADA PEDAGOGICA, PREGUNTAR POR RECTOR NAVARRO, SE REQUIERE QUE SE RADIQUE EN LA INSPECCION LA CERTIFICACION DE LA JORNADA. SEÑOR USUARIO FAVOR PRESENTARSE A LA DILIGENCIA CON SU DOCUMENTO DE IDENTIFICACION	
 Cra. 3 No. 5-68 / PBX: (57+1) 843 9101 www.facativá-cundinamarca.gov.co Código Postal: 253051	
CODIGO: GMC-FR- 272 VERSION:02 FECHA: 05 FEB 2020 DOCUMENTO CONTROLADO	

Fuente: Jairo Hernández Ramírez

- En la anterior imagen se evidencia, el formato de citación que se realiza en la inspección sexta de policía, en donde se observa los lineamientos que se deben tener en cuenta a la hora de realizar dicha citación,

Figura 4

	A	B	C	D	E
	CITACIONES	FECHA	HORA	ASISTIO	NO ASISTIO
2	Omar Gamboa-Cleifer Leal	22/09/2021	9:00am		X
3	Luis Rodriguez	22/09/2021	9:00am		X
4	Miguel Angel Beltran - Cancha De Tejo	22/09/2021	10:00am		X
5	Nancy Adriana Ariza	22/09/2021	10:00am		X
6	Alfonso Garzon Velasque	22/09/2021	10:00am		X
7	Diana Mejia	22/09/2021	11:00am		X
8	Patricia Ruiz	22/09/2021	11:00am		X
9	Propietario establecimiento-INGACAB	22/09/2021	10:30am	X	
10	Propietario establecimiento-BAR MUFASA	22/09/2021	2:00pm	X	
11	Tatiana Muñoz-Jhon Carrasco	22/09/2021	2:00pm		X
12	Edison Guerrero-Albert Guerrero	22/09/2021	2:00pm		X
13	Carlos Ivan Robles	22/09/2021	3:00pm		X
14	Livi Eveniz Rodriguez Gomez	22/09/2021	4:00pm		X
15	Armando Martinez Cifuentes	22/09/2021	4:00pm		X

Fuente: Elaboración Propia

- Asistencia de algunos establecimientos y ciudadanos, indicando fecha hora de la citación, su asistencia o inasistencia ante el despacho.

6.2.4 Actividad

Visitas a establecimientos, para verificar su actividad económica.

6.2.5 Desarrollo teórico

Para el desarrollo de esta actividad, la inspección sexta realizaba una visita a los establecimientos, en donde se les indica al propietario cuál es su actividad económica, ya que algunos no contaban con uso de suelos porque la zona en donde se encuentra ubicado, no es de alto impacto, aclarando que la zona de alto impacto es la carrera segunda en donde se ubican la mayoría de bares, en donde se evidencio que dichos establecimientos incumplen las normas establecida en la ley 1801 de 2016.

6.2.6 Evidencias



ACTA DE VISITA ACTIVIDAD ECONÓMICA

En Facatativá - Cundinamarca a los () días del mes de _____ de (2021), La Inspección Sexta Municipal de Policía realiza visita a la actividad económica denominada _____ ubicado en la _____ barrio _____, con el fin de verificar los requisitos de funcionamiento establecidos por la ley 1801 de 2016 título VIII capítulo I artículo 87 que la reglamenta. Siendo atendida por _____ identificado (s) con la C.C número _____ expedida en _____ en calidad de _____ quien presenta la siguiente documentación:

REQUISITOS	SI	NO
CERTIFICADO DE USO DE SUELO		
MATRICULA MERCANTIL VIGENTE DE LA CAMARA DE COMERCIO		
COMUNICACION DE APERTURA ANTE EL COMANDANTE DE ESTACION DE POLICIA		
CUMPLIMIENTO CONDICIONES SANITARIAS		
BOMBEROS		
PAGO POR DERECHOS DE AUTOR		
PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD		

Solo para establecimientos de distribución de equipos terminales móviles.

PERMISO O AUTORIZACION EXPEDIDA POR EL MINISTERIO DE LAS TIC	SI	NO
	-	-

Solo para servicios de hotelería, alojamiento, hospitalidad y prestadores de servicios turísticos

REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	SI	NO
	-	-

De no contarse con los requisitos exigidos anteriormente se procederá a iniciar el cierre definitivo de la actividad económica conforme a los artículos 92, 95 y 225 de la Ley 1801 de 2016.

OBSERVACIONES:

Se concede el término de () días hábiles para allegar toda la documentación del establecimiento, en caso de omitir esta solicitud, se dará inicio a proceso verbal abreviado conforme a lo establecido en el artículo 225 de la Ley 1801 de 2016 por incumplimiento al art 87 de la misma Ley.

Se compromete durante este término a dar cumplimiento con los Decretos Municipales expedidos por el Alcalde Municipal igualmente a tener la certificación de aprobación de protocolos expedido por la Secretaría de salud.

Inspector(a) Sexta Municipal de Policía

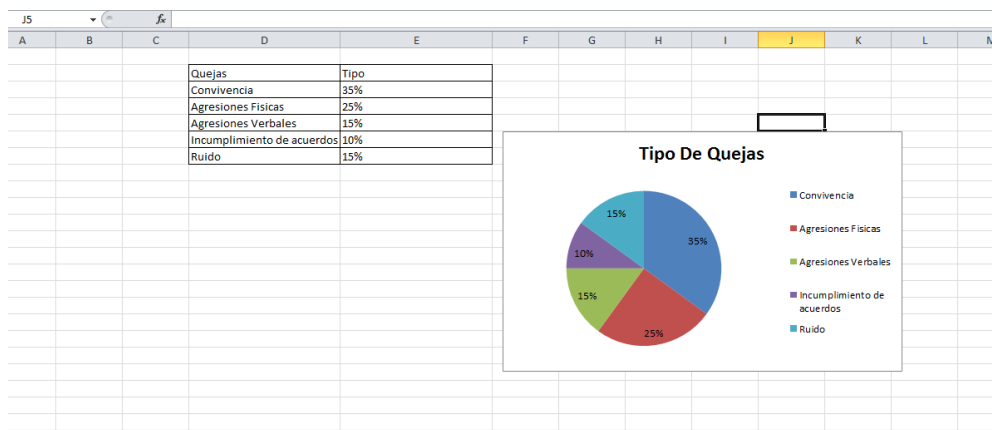
Quien atendió la diligencia
C.C.
Celular:

Fuente: Inspección Sexta Municipal

- En la Anterior figura se puede evidenciar la actividad económica que se realiza por parte de la inspección sexta, mencionando los documentos y lineamientos que se deben tener en cuenta para que el establecimiento esté en funcionamiento.

INDICADORES TIPO DE QUEJAS

En el presente grafico se puede evidenciar el tipo de quejas que se presentan ante la inspección ya sea de establecimientos o habitantes del municipio.



Fuente: Elaboración Propia

- La anterior grafica contiene información sobre los porcentajes de tipos de quejas que se presentan dentro del municipio, en primer lugar se encontró con un porcentaje del 35% quejas por convivencia entre los habitantes del mismo sector, con un 25% las agresiones físicas, 15% agresiones verbales, 10% incumplimiento de acuerdos entre las partes y por ultimo un 10% en quejas por ruido ya sea de establecimientos o los mismos ciudadanos.

De esta información se puede deducir que la mayoría de quejas que se presentan ante esta inspección son por temas de convivencia siendo algo fundamental para vivir en armonía, asimismo se presentan agresiones ya sean verbales o físicas entre los habitantes caso que genera preocupación porque debe prevalecer el respeto entre las partes y por ultimo temas de incumplimiento y ruido los cuales no han generado gran preocupación dentro del municipio.

6.2.7 Actividad

Ejecutar las constancias del despacho, para las personas o establecimientos que asistieron o insistieron a las citaciones mencionadas anteriormente.

6.2.8 Desarrollo Teórico

Para esta actividad nos disponemos a realizar, constancias de despecho, las cuales se realizan cuando las personas o establecimientos del municipio, asisten o no asisten ante el despacho, lo cual se debe dejar constancia ya que se abre un proceso y se debe contar con evidencia por si alguna de las personas o establecimientos desean saber sobre el proceso.

6.2.9 Evidencias

A continuación se puede evidenciar algunas constancias de despacho realizadas en la inspección sexta con nombre de los establecimientos o personas convocadas.

Figura



Fuente: Elaboración Propia

6.3.0 Actividad

Para la siguiente actividad, se realizó la entrega del archivo del año 2018, utilizando el FUID.

6.3.1 Desarrollo Teórico

Durante la actividad mencionada, se verifico que el archivo del 2018 se encontrara de manera correcta su foliación, que se encontrara sin ganchos, las fechas de la más antigua a la reciente, seguido a esto la inspección cuenta con un FUID (formato único de inventarios), en donde se verifico que se encontrara de la manera más organizada para poder ser entregado a la parte de archivo.

6.3.2 Evidencias

Dentro de las labores administrativas y en concordancia a la normatividad vigente en cuanto a ley de archivística, cada uno de los procesos a los que se le hicieron acompañamiento contó con la

referenciación correspondiente a lo determinado en el formato único de inventario documental (FUID), el cual fue alimentado progresivamente con el fin de salvaguardar, describir de manera exacta y precisa las series o los asuntos de cada una de las actividades y/o procesos.

Figura 6

CONSECUTIVO	CÓDIGO DE BARRA	LUBRAJ ENTIDAD PRODUCTORA	ENTIDAD PRODUCTORA	LUBRAJ UNIDAD ADMINISTRATIVA	UNIDAD ADMINISTRATIVA	CÓDIGO OFICINA PRODUCTORA	OFICINA PRODUCTORA	CÓDIGO SERIE	SERIE	CÓDIGO SUBSERIE	SUBSERIE	NUM (CON RESOLUCIÓN)
1	52020190001	520	ALCALDÍA DE FACATATIVÁ	520	SECRETARIA DE GOBIERNO	520	INSPECCIONES DE POLICÍA	2	CONSTANCIA PERDIDA DE DOCUMENTOS	0	CONSTANCIA PERDIDA DE DOCUMENTOS	
2	52020190002	520	ALCALDÍA DE FACATATIVÁ	520	SECRETARIA DE GOBIERNO	520	INSPECCIONES DE POLICÍA	1	ACTAS	2	ACTAS DE CONMINACION	
3	52071990003	520	ALCALDÍA DE FACATATIVÁ	520	SECRETARIA DE GOBIERNO	520	INSPECCIONES DE POLICÍA	7	LICENCIAS	1	LICENCIAS DE TRASTEOS	
4	520102190004	520	ALCALDÍA DE FACATATIVÁ	520	SECRETARIA DE GOBIERNO	520	INSPECCIONES DE POLICÍA	11	REQUERIMIENTOS	2	REQUERIMIENTOS INTERNOS	
5	52013190005	520	ALCALDÍA DE FACATATIVÁ	520	SECRETARIA DE GOBIERNO	520	INSPECCIONES DE POLICÍA	1	ACTAS	3	ACTAS DE REQUERIMIENTO DE CAUCION	
6	520101190006	520	ALCALDÍA DE FACATATIVÁ	520	SECRETARIA DE GOBIERNO	520	INSPECCIONES DE POLICÍA	11	REQUERIMIENTOS	1	REQUERIMIENTOS EXTERNOS	
7	520300190007	520	ALCALDÍA DE FACATATIVÁ	520	SECRETARIA DE GOBIERNO	520	INSPECCIONES DE POLICÍA	10	QUERELLAS POLICIVAS	0	QUERELLAS POLICIVAS	
8	52020190008	520	ALCALDÍA DE FACATATIVÁ	520	SECRETARIA DE GOBIERNO	520	INSPECCIONES DE POLICÍA	1	ACTAS	2	ACTAS DE CONMINACION	
9	52020190009	520	ALCALDÍA DE FACATATIVÁ	520	SECRETARIA DE GOBIERNO	520	INSPECCIONES DE POLICÍA	1	ACTAS	2	ACTAS DE CONMINACION	
10	520401900010	520	ALCALDÍA DE FACATATIVÁ	520	SECRETARIA DE GOBIERNO	520	INSPECCIONES DE POLICÍA	4	EMBARGOS, EMBARGOS, SECUESTROS Y ENTREGAS	0	EMBARGOS, SECUESTROS Y ENTREGAS	

Fuente: Jairo Hernández Ramírez

6.3.3 Actividad

Búsqueda en el SECOP I de contratos de arreglo de cámaras de vigilancia realizados en distintos departamentos.

6.3.4 Desarrollo Teórico

Para el desarrollo de esta actividad, se toma como base el secop, donde se procede a realizar la búsqueda de la implementación y arreglo de cámaras de vigilancia ya que el municipio de Facatativá y la secretaria de gobierno desea implementar dichas cámaras para más seguridad en algunos sectores del municipio.

6.3.5 Evidencias

Figura

Como se puede evidenciar en la siguiente figura, se realizó una investigación en el SECOP I para observar en que departamentos ya se ha realizado este tipo de contratación.



<https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=18-11-8137137>

Así como también se toman como referencia los siguientes procesos contractuales de otras entidades públicas del Departamento de Cundinamarca (nacionales o de otros departamentos) en las cuales se evidencia que la modalidad de selección de contratistas y sus cuantías son las siguientes:

CONTRATO N°	3648 de 2019
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN:	Selección Abreviada de Menor Cuantía (Ley 1150 de 2007)
OBJETO DEL CONTRATO:	Mantenimiento preventivo y correctivo, servicio de soporte, asistencia y actualización del CCT (cámaras de seguridad, DVR, cableado, monitores) que sirven de apoyo a la vigilancia del ITM.
AUTORIZACIONES Y LICENCIAS:	N/A
VALOR	\$ 82.725.700
FORMA DE PAGO	MESESUAL VENCIDA
FUENTE DE FINANCIAMIENTO	N/A
OFERENTES QUE HAN PARTICIPADO EN EL PROCESO	MANCO ANTONIO CASTIBLANCO RICO
TIEMPO DE DURACIÓN DEL CONTRATO	299 DIAS (9) MESES
LUGAR DE EJECUCIÓN	Antioquia - Medellín
GARANTÍAS:	NO



<https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=18-11-831948>

Fuente: Secop I

Figura

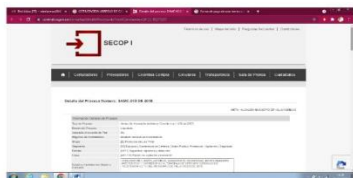


- Restaurante El Rancho JKG
- Restaurante Donde Genzo

III. ESTUDIO DE LA DEMANDA

La Alcaldía Municipal de Facatativá en vigencias anteriores ha celebrado contratos con objeto contractual similar de la siguiente manera: (SE PUEDEN ENLISTAR PROCESOS SIMILARES DE OTROS MUNICIPIOS O ENTIDADES)

CONTRATO N°	1084 DE 2018
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN:	Selección Abreviada de Menor Cuantía (Ley 1150 de 2007)
OBJETO DEL CONTRATO:	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE CÁMARAS DE SEGURIDAD, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AL SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN CCTV DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO 2018.
AUTORIZACIONES Y LICENCIAS:	N/A
VALOR	\$ 275.000.000
FORMA DE PAGO	MESESUAL VENCIDA
FUENTE DE FINANCIAMIENTO	N/A
OFERENTES QUE HAN PARTICIPADO EN EL PROCESO	HERNANDO ALFONSO MATIZ MARRIÑO
TIEMPO DE DURACIÓN DEL CONTRATO	CUATRO (4) MES
LUGAR DE EJECUCIÓN:	Mesa : Villavicencio
GARANTÍAS:	NO



<https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=18-11-8137137>

Así como también se toman como referencia los siguientes procesos contractuales de otras entidades públicas del Departamento de Cundinamarca (nacionales o de otros departamentos) en las cuales se evidencia que la modalidad de selección de contratistas y sus cuantías son las siguientes:

Fuente: Secop I

- Revisión de la página de SECOP 1 para garantizar la oportuna contratación y compra en materia de seguridad y emisiones de ruido de dispositivos, verificando su compra e instalación en la ciudad.

6.3.6 Actividad

Desarrollo de informe para la secretaria de gobierno

6.3.7 Desarrollo Teórico

Para el desarrollo de esta actividad realizaba la búsqueda en la página de Facebook de la alcaldía de Facatativá lo que plasma la secretaria de gobierno cada mes, en donde se evidencio temas de seguridad, cierres de establecimientos, control del espacio público, campañas de prevención y acompañamiento, multas a propietarios de vehículos de tracción animal entre otros.

6.3.8 Evidencia

Figura

En la siguiente figura se puede observar como la secretaria de gobierno junto a la policía nacional ejecutan planes de seguridad para el municipio



Fuente: <https://www.facebook.com/prensafacatativa>

Figura

En la presente figura se evidencia a funcionario de la alcaldía junto a la policía haciendo control del espacio público de los vendedores informales.



Fuente: <https://www.facebook.com/prensafacatativa>

Figura

En la siguiente figura la secretaria de gobierno hace entrega de alimento para caninos quienes se encuentran en el hogar de paso del municipio.



Fuente <https://www.facebook.com/prensafacativa>

6.4 REALIZACIÓN DE UNA PROPUESTA QUE PERMITA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y PROCEDIMENTALES, CON EL FIN REDUCIR TIEMPOS Y PRESTAR UN MEJOR SERVICIO A LA COMUNIDAD.

Para el desarrollo del tercer objetivo el cual se desea realizar una propuesta que permita mejorar los procesos administrativos y procedimentales, con el fin de reducir tiempos y prestar un mejor servicio a la comunidad, se enfocó en recopilar por medio de gráficas, el número de quejas radicadas por SAC por mes, comparendos de medidas correctivas y un top 5 de quejas de los barrios con mayor número de quejas.

6.4.0 Actividad

Implementar una tendencia de quejas que se encuentran registradas por SAC.

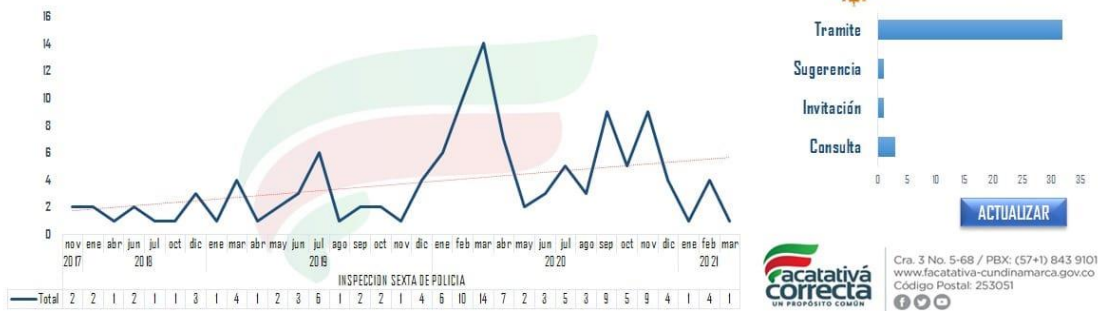
6.4.1 Desarrollo Teórico

Establecemos la tendencia en cuanto a volúmenes de quejas presentadas por año y mes, en la que podemos visualizar los picos que fueron generados a razón de las problemáticas propias de inicio de pandemia en nuestro municipio, como medio de recepción se realiza por medio de las plataformas SAC Sistema de Atención al Ciudadano.

6.4.2 Evidencia

Figura 9

Tendencia de Quejas radicadas en SAC por mes



Fuente: Elaboración Propia

6.4.3 Actividad

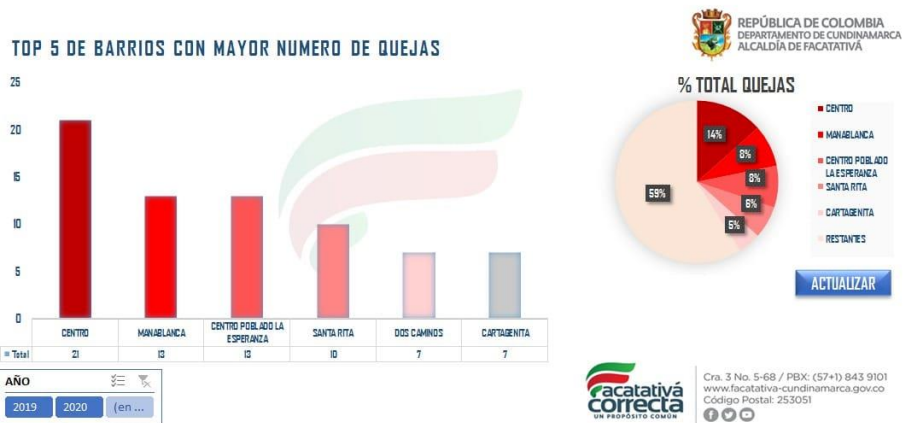
Elaboración de los top 5 de los barrios que generan mayor número de quejas en la inspección sexta.

6.4.4 Desarrollo Teórico

Esta gráfica corresponde a un top 5 de los barrios en la jurisdicción de Facativá que presentan mayor número de quejas acumuladas en el último trienio, que nos permite realizar la toma de acciones buscando mitigar las afectaciones en estas zonas, y poder solucionar los problemas que se presentan en dichos barrios, se desarrolló verificando la cantidad de personas que se acercan a la inspección sexta, por motivos de quejas de ruido y temas de convivencia, se logró evidenciar los barrios más afectados.

6.4.5 Evidencia

Figura



Fuente: Elaboración Propia

- Como se puede evidenciar, el barrio con mayores quejas es el centro ya que en este se presenta temas de convivencia y ruido por parte de los establecimientos del municipio.

6.4.6 Actividad

Verificación de comparendos de medidas correctivas y comparendos relacionados con la inspección sexta.

6.4.7 Desarrollo Teórico

Durante el desarrollo de esta actividad, se buscaron los comparendos revocados, cobro coactivo, pago del 50%, actividad pedagógica, en donde se buscó y se creó una base de datos para poder identificar y plasmar en graficas los comparendos que realiza la policía nacional y cuales corresponden a la inspección sexta.

Figura



Fuente: Elaboración Propia

- Esta gráfica plantea los estados que presentan los comparendos de medidas correctivas implementados en el periodo 2020, es importante resaltar como las contravenciones tuvieron un incremento con el inicio de la pandemia. Presentamos tres tipos de estados: uno correspondiente a los comparendos de actividad pedagógica y los otros dos estados que representan los comparendos en procesos de cobro y los que accedieron a la cancelación por medio del beneficio del 50%.

Figura



Fuente: Elaboración propia

- Esta gráfica representa el comparativo mes a mes sobre el volumen de comparendos que son impartidos a los contraventores y presentados antes la Inspección Sexta Municipal de Policía, adicional la referenciación del tipo de medida y los artículos del código de policía de mayor recurrencia.

CONCLUSIONES

Tras realizar el presente informe, se puede concluir que los objetivos mencionados anteriormente se desarrollaron de manera correcta, que la secretaria de gobierno abarca muchas dependencias, en donde se manejan distintas actividades que requieren de grandes conocimientos

A partir de la pasantía en la oficina de la Secretaría de Gobierno se garantizó la elaboración de una serie de documentos propios de esta dependencia, mostrando la importancia que representa dentro de la administración contar con el personal idóneo para dar respuesta oportuna a cada uno de los requerimientos: elaboración de certificados, contratación, permisos para los diferentes eventos que se realizan dentro del municipio.

Así mismo, hacer parte de esta oficina me permitió conocer el funcionamiento de cada una de las dependencias que conforman la Secretaría de Gobierno y poder desarrollar de la mano de las personas que allí laboran el proceso formativo como parte de la pasantía, redundando de forma positiva en mi proceso de formación.

Al momento de establecer las funciones a realizar por parte de quien me apoyo dentro de la oficina pude desarrollar un sinnúmero de actividades que me permitieron conocer los diferentes procesos que se manejan y la forma en que estos se articulan como un todo, considerándolos como un engranaje para que la oficina en su totalidad se gestionara de la mejor manera.

Se desarrolló a partir de la experiencia en esta oficina diferentes actividades, que de ser tenidas en cuenta podrían colaborar en el mejoramiento de los procesos, entre ellas entrevistas, gráficas y una estadística donde es posible mostrar aquellos lugares de la ciudad que representan o tienen mayores índices de situaciones donde la convivencia es el factor principal que genera dificultades a la hora de establecer lazos sanos de convivencia.

Se contrastó los elementos conceptuales con la realidad que se percibe en el día a día dentro de la oficina y la forma en que estos se articulan para dar respuesta a los requerimientos.

Finalmente, importante recalcar en que siendo esta una de las oficinas con mayor flujo de procesos, es importante reevaluar la forma en que son llevados a cabo, se percibió carencia de personal y fallas dentro de los procesos administrativos para dar una respuesta oportuna a los requerimientos de cara a la misión y visión que es proyectada dentro de la administración municipal.

RECOMENDACIONES

A continuación, se remiten una serie de recomendaciones para ser tenidas en cuenta dentro de la Secretaría de Gobierno en el Municipio de Facatativá como resultado de la pasantía realizada en dicha entidad.

1. Resulta valioso recopilar información de los usuarios que solicitan los certificados de residencia, gestionando sus procesos de manera sistémica, con el fin de contar con datos en el momento y fidedignos, ya que no se cuenta con una base de datos apropiada.
2. Es necesario estudiar al detalle el impacto sobre las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que trae la implementación del arreglo de cámaras de vigilancia dentro del municipio, considerando el aspecto presupuestal y los beneficios que puedan generar en tema de seguridad.
3. Es importante que la persona encargada del FUI, verifique correctamente los documentos, ya que se encontró desorden en algunas carpetas, fechas sin coincidir y por último, no se encontraban las hojas de algunos de los archivos.
4. Se recomienda organizar la parte de quejas, procesos, constancias y comparendos ya que no se encuentran de forma sistematizada generando pérdidas de tiempo y demoras en la atención a los ciudadanos.
5. Se aconseja crear un proceso que permita atender con brevedad a los ciudadanos, ya que la atención es un poco demorada, lo cual terminará por mejorar la imagen actual de la secretaría y de la administración.

REFERENCIAS

- Constitución Política de Colombia. (1991) Presidencia de la República.
- Davenport, T. (1999). *Ecología de la información: por qué la tecnología no es suficiente para log*
No hay ninguna fuente en el documento actual.rar el éxito en la era de la información.
Oxford: University Press.
- Facatativa-cundinamarca.gov.co. 2021. *Contexto general de la alcaldía*. [online] Available at: <<http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/transparencia>> [Accessed 14 April 2021].
- Ferrada Bórquez, J. C. (2011). Los procesos administrativos en el Derecho chileno. *Revista de derecho (Valparaíso)*, (36), 251-277.Fonvalmed. 2021. [online] Available at: <<https://fonvalmed.gov.co/wp-content/uploads/2019/03/Manual-de-procedimientos-consultas-y-pr%C3%A9stamo-de-documentos.PDF>> [Accessed 14 April 2021].
- Rubiano Bermudez, R., 2016. *Caminando por la historia de Facatativá*. [online] Facatativateamo.com. Available at <<https://www.facatativateamo.com/pdf/turismofaca-rosamaria.pdf>> [Accessed 14 April 2021].
- Secretaria de Desarrollo Urbanístico y ordenamiento Territorial. (s/f). Recuperado el 26 de abril de 2021, de Gov.co website: <http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/directorio-institucional/secretaria-de-desarrollo-urbanistic>
- Zapata Cárdenas, C. (2009). *La gestión de documentos electrónicos en el modelo estándar de control interno*. Bogotá: Seminario Internacional de Archivos y Documentos Electrónicos.