



INFORME FINAL PRACTICA ADMINISTRATIVA

ALCALDIA MUNICIPAL DE GUATAVITA CUNDINAMARCA

SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO

PASANTE

JOSE SEBASTIAN CIFUENTES ROMERO

TUTOR INSTITUCIONAL

DAVID ARMANDO AGUDO BAQUERO  
SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO

TUTOR ACADÉMICO

DOCENTE: HUMBERTO ESPINOSA

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA BOGOTÁ D.C  
diciembre 2023-2



## **INDRODUCCION**

La presente documentación constituye el informe final de la práctica realizada en la Secretaría General y de Gobierno del municipio de Guatavita, Cundinamarca. La práctica se llevó a cabo con el propósito de realizar un diagnóstico detallado de los procesos y procedimientos administrativos, con un enfoque particular en la eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo.

Durante el período de práctica, se llevaron a cabo actividades meticulosas que abarcaron desde el análisis minucioso de los procesos hasta la identificación de oportunidades de mejora y la evaluación de la eficiencia y eficacia de los procedimientos. Se utilizaron metodologías que incluyeron la revisión de documentos oficiales, entrevistas con el personal involucrado y encuestas para recopilar información valiosa que respalda los hallazgos presentados en este informe.

Este informe aborda los contenidos esenciales derivados de las actividades desarrolladas durante la práctica, proporcionando una visión integral de los logros alcanzados, los resultados obtenidos, las conclusiones derivadas de estos, así como las fuentes bibliográficas y anexos que respaldan el trabajo realizado. El objetivo principal es presentar una radiografía detallada de la situación actual de los procesos y procedimientos, con el fin de contribuir a la optimización y eficacia de la gestión administrativa en la entidad.



## **Actividades desarrolladas.**

### **1. Actividades Desarrolladas:**

Durante el periodo de la Práctica, se llevaron a cabo diversas actividades destinadas a realizar un diagnóstico exhaustivo de los procesos y procedimientos en la Secretaría General y de Gobierno del municipio de Guatavita, Cundinamarca. Las actividades realizadas se detallan a continuación:

#### **1.1 Análisis Detallado de Procesos y Procedimientos:**

Se efectuó un análisis minucioso del mapa de procesos y procedimientos formalizado en la Resolución Administrativa No. 100-4000-286-2021. Este análisis incluyó la revisión de documentación, entrevistas con el personal y encuestas para recopilar información valiosa sobre la operatividad actual.

#### **1.2 Identificación de Oportunidades de Mejora:**

Se identificaron áreas específicas en los procedimientos donde se podrían implementar mejoras para aumentar la eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo. Esta identificación se llevó a cabo mediante la revisión detallada de cada proceso y la consulta con el personal involucrado.

#### **1.3 Evaluación de Eficiencia y Eficacia:**

Se realizó una evaluación preliminar de la eficiencia y eficacia de los procedimientos, centrándose en aspectos temporales, asignación de recursos y resultados obtenidos. Esta evaluación proporcionó una visión crítica del rendimiento actual de los procesos.

#### **1.4 Recolección de Datos y Resultados Obtenidos:**

Se recopilaron datos específicos relacionados con cada proceso y procedimiento. La información recabada incluyó detalles sobre tiempos de ejecución, recursos utilizados y resultados obtenidos. Esta recopilación de datos sustentó los hallazgos presentados en este informe.



## LOGROS OBTENIDOS

Objetivos Específicos	Logros Obtenidos	Descripción
Realizar un diagnóstico del estado actual del mapa de procesos y procedimientos en los diversos componentes de la Secretaría General y de Gobierno de la Alcaldía de Guatavita.	Se llevó a cabo un análisis detallado de los procesos y procedimientos, identificando áreas de mejora y necesidades de depuración. La participación activa del personal y la revisión de documentos permitieron obtener una visión holística del estado actual.	El diagnóstico proporcionó información valiosa para la toma de decisiones y la identificación de oportunidades de mejora en los procesos y procedimientos.
Desarrollar un Plan de Trabajo integral que refleje de manera detallada los resultados del diagnóstico realizado.	Se formuló un plan estructurado con acciones específicas y plazos. El plan abordó áreas específicas de mejora identificadas durante el diagnóstico, proporcionando una guía clara para la optimización de procesos.	El Plan de Trabajo se convirtió en una herramienta práctica para orientar las acciones de mejora, estableciendo un marco de referencia para la implementación de cambios.
Definir y priorizar las acciones necesarias para llevar a cabo la implementación exitosa del Plan de Trabajo.	Se establecieron criterios claros para priorizar acciones, considerando impacto y viabilidad. La consulta con expertos y la participación activa del personal contribuyeron a la definición de acciones clave.	Las acciones fueron priorizadas de manera estratégica, asegurando que se aborden primero las áreas de mayor relevancia y potencial impacto.

los logros obtenidos en cada objetivo específico contribuyeron de manera significativa al logro del objetivo general de la Práctica Administrativa, que es apoyar la mejora continua de la prestación del servicio al ciudadano mediante la actualización de los procesos y procedimientos de la Secretaría General y de Gobierno de la Alcaldía de Guatavita, Cundinamarca. La combinación de diagnóstico, planificación y ejecución de acciones concretas sienta las bases para una gestión más eficiente y orientada a resultados.



## RESULTADOS FINALES

En líneas generales, se llevaron a cabo conversaciones y entrevistas mediante Google Forms con el propósito de comprender la gestión de procesos y procedimientos en la Secretaría General y de Gobierno, con el fin de mejorar la eficiencia y diligencia en los trámites. En los anexos adjuntos se detallan las preguntas formuladas y se identifican los funcionarios que proporcionaron respuestas.

Radicados y Respuestas a Usuarios:

### 1. Aseguramiento de Respuestas Diligentes:

- Implementación de protocolos de seguimiento para garantizar tiempos de respuesta óptimos.
- Supervisión constante de los radicados para prevenir negligencia en la atención a PQRS.

### 2. Protocolo para Traslados por Competencia:

- Establecimiento de un protocolo claro para gestionar traslados por competencia.
- Garantía de respuesta a radicados trasladados mediante mecanismos eficientes de comunicación entre dependencias.

Expedición de Actos Administrativos: 3. Ajuste al Orden Jurídico:

- Proceso riguroso de revisión interna para asegurar conformidad con el orden jurídico.
- Implementación de controles para evitar posibles violaciones normativas en actos administrativos.

Movimientos de Almacén: 4. Actualización y Monitoreo de Registros de Inventario:

- Procedimientos sistemáticos para actualizar y monitorear registros de inventario.
- Establecimiento de medidas preventivas para evitar desactualizaciones y garantizar integridad de la información.

Presentación de Informes: 5. Gestión de Información y Comunicación:

- Implementación de un sistema eficiente de gestión de información y comunicación.
- Garantía de transparencia en la presentación de informes mediante medidas de supervisión y prevención de ocultación de información.

Proceso Verbal Abreviado - Inspección de Policía: 6. Gestión de Plazos en Inspección de Policía:

- Protocolos establecidos para evitar vencimientos de plazos en el proceso verbal abreviado.



- Asignación eficiente de recursos y personal capacitado para peritajes oportunos.

Protección y Restablecimiento de Derechos: 7. Prevención de Vulneración de Derechos de Menores:

- Acciones implementadas para prevenir vulneraciones de derechos de menores.
- Estrategias para abordar deficiencias en la educación y difusión de información sobre derechos y deberes.

Trámites Conciliatorios: 8. Cumplimiento del Código de Infancia y Adolescencia en Trámites Conciliatorios:

- Establecimiento de controles para evitar infracciones al código de infancia y adolescencia.
- Estrategias para fomentar compromiso sólido en trámites conciliatorios y evitar evasión de responsabilidades.

Gestión Contractual: 9. Procesos Contractuales:

- Garantía de cumplimiento de requisitos legales en procesos de contratación.
- Inclusión de contratación de mínima cuantía, contratación directa, selección abreviada de mínima cuantía, licitación pública y concurso de méritos.

Gestión del Talento Humano: 10. Vinculación, Permanencia y Retiro del Personal: - Procedimientos para evitar afectaciones en procesos de vinculación, permanencia y retiro del personal. - Garantía del cumplimiento de requisitos legales en liquidación, nómina y prestaciones sociales.

11. Evaluación del Desempeño Laboral:

- Procedimientos para realizar evaluaciones del desempeño laboral conforme a requisitos normativos.

12. Aplicativos PASIVOCOL y CETIL:

- Medidas preventivas para evitar incumplimientos en la presentación de información laboral en aplicativos PASIVOCOL y CETIL.

Rendición de Cuentas a la Comunidad: 13. Rendición de Cuentas: - Acciones planificadas para el cumplimiento de la rendición de cuentas 2022 y garantía de participación efectiva de la comunidad.

Manejo y Control de Correspondencia: 14. Gestión de Correspondencia: - Garantía de cumplimiento de plazos en respuestas y procedimientos para identificar y resolver demoras.

Manejo del Sitio Web de la Entidad: 15. Transparencia en el Sitio Web: - Medidas para prevenir afectaciones a la imagen y garantizar transparencia en el sitio web de la entidad.



Programa Vive Digital: 16. Cumplimiento del Programa Vive Digital: - Garantías implementadas para asegurar el seguimiento completo de normativas en el programa.

Asistencia Jurídica y Riesgos Legales: 17. Prevención de Repercusiones Económicas: - Medidas para evitar repercusiones económicas derivadas de procesos judiciales. - Asistencia jurídica proactiva para abordar posibles riesgos legales.

## Recomendaciones

Al realizar la actualización del mapa de procesos incorporando los cambios y mejoras derivados de la información obtenida en las conversaciones y entrevistas, es crucial seguir algunas recomendaciones para garantizar una transición fluida y una implementación efectiva. Aquí tienes algunas sugerencias:

1. Involucrar a los Stakeholders:
  - Asegurar la participación activa de los responsables de cada proceso en el diseño y actualización del mapa.
  - Obtener retroalimentación de los stakeholders clave para identificar posibles mejoras y ajustes.
2. Documentar Cambios de Forma Clara:
  - Detallar de manera clara y concisa los cambios realizados en comparación con la versión anterior del mapa de procesos.
  - Proporcionar justificaciones para los cambios, destacando cómo contribuyen a la eficiencia y eficacia general.
3. Realizar Sesiones de Capacitación:
  - Facilitar sesiones de capacitación para el personal involucrado en la implementación y seguimiento de los nuevos procesos.
  - Asegurar que todos los miembros del equipo comprendan los cambios y estén preparados para adaptarse.
4. Establecer un Plan de Implementación Gradual:
  - Implementar los cambios de manera gradual y por etapas para minimizar interrupciones en las operaciones diarias.



- Identificar áreas piloto donde se puedan probar los nuevos procesos antes de su implementación completa.
5. Garantizar la Disponibilidad de Recursos:
- Asignar los recursos necesarios para la actualización, incluyendo tiempo, personal y tecnología.
  - Considerar la formación adicional si se introducen nuevas herramientas o enfoques tecnológicos.
6. Crear Mecanismos de Retroalimentación Continua:
- Establecer canales para recibir comentarios continuos sobre la efectividad de los nuevos procesos.
  - Programar revisiones periódicas para evaluar la implementación y realizar ajustes según sea necesario.
7. Actualizar la Documentación Relacionada:
- Revisar y actualizar todos los documentos relacionados, como manuales de procedimientos, formularios y políticas, para reflejar los cambios en el mapa de procesos.
8. Medir y Evaluar Resultados:
- Definir indicadores clave de rendimiento (KPIs) para evaluar el impacto de los cambios en términos de eficiencia y calidad.
  - Establecer un mecanismo para monitorear y medir continuamente los resultados a lo largo del tiempo.
9. Promover la Comunicación Interna:
- Comunicar de manera efectiva los cambios a todos los miembros del equipo y a las partes interesadas relevantes.
  - Destacar los beneficios esperados de los nuevos procesos y cómo contribuyen a los objetivos organizativos.
10. Fomentar una Cultura de Mejora Continua:
- Incentivar una cultura organizacional que promueva la adaptabilidad y la mejora continua.
  - Reconocer y celebrar los éxitos alcanzados a medida que se implementan los nuevos procesos.



Al seguir estas recomendaciones, se puede facilitar una transición suave hacia la versión actualizada del mapa de procesos, asegurando que los cambios sean comprendidos, aceptados y aprovechados para mejorar la eficiencia global de la Secretaría General y de Gobierno.

### **CONCLUSIONES:**

Tras el exhaustivo análisis del avance logrado durante el período de diagnóstico y la segunda fase de recopilación de información, se derivan conclusiones finales que abarcan la totalidad de los procesos evaluados en la Secretaría General y de Gobierno:

1. Oportunidades para Mejorar la Eficiencia y Eficacia:
  - Se confirma la existencia de oportunidades significativas para mejorar la eficiencia y eficacia en varios procedimientos, destacando la importancia de centrarse en los procesos misionales y de apoyo.
2. Necesidad de Ajustes para Cumplimiento Normativo:
  - La identificación de áreas que requieren ajustes para garantizar el cumplimiento normativo subraya la importancia de alinear los procesos con los marcos legales y reglamentarios correspondientes.
3. Continuidad con el Proceso de Diagnóstico y Plan de Acción:
  - Resulta crucial continuar el proceso de diagnóstico y avanzar hacia el desarrollo de un plan de acción con el objetivo de implementar de manera efectiva las mejoras identificadas.
4. Precisión en la Identificación de Áreas Destacadas:
  - La metodología utilizada en el proceso de diagnóstico ha permitido una identificación precisa de áreas destacadas, posibles mejoras y la necesidad de depuración en los procesos y procedimientos existentes.
5. Enriquecimiento a través de la Participación Activa del Personal:
  - La participación activa del personal, respaldada por encuestas y entrevistas, ha enriquecido significativamente la recopilación de información, proporcionando una visión holística del estado actual y garantizando una comprensión más profunda de las dinámicas internas.
6. Base Sólida para la Mejora Continua:
  - Estas conclusiones finales brindan una base sólida para el impulso de la mejora continua, destacando la importancia de la adaptabilidad y la disposición para evolucionar en función de las necesidades cambiantes.



En síntesis, el proceso de diagnóstico ha sido un punto de partida crucial para comprender la situación actual de la Secretaría General y de Gobierno. Las conclusiones obtenidas proporcionan una hoja de ruta clara para la implementación de cambios significativos que fortalecerán la eficiencia, la efectividad y la conformidad normativa en todos los niveles de la organización. La participación activa y el compromiso del personal han sido pilares fundamentales en este proceso, subrayando la importancia de la colaboración y la comunicación en la búsqueda de la excelencia organizativa. Estas conclusiones no solo reflejan el progreso logrado, sino también señalan el camino hacia un futuro más eficiente, adaptativo y alineado con los objetivos estratégicos de la entidad.

## **BIBLIOGRAFIA**

GUATAVITA, A. M. (30 de DICIEMBRE de 2021). *MAPA DE PROCESOS*. Obtenido de

<https://www.guatavita-cundinamarca.gov.co/alcaldia/>

[https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/123456789/24784/6565\\_gmpm2\\_manual\\_operacion\\_procesos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/123456789/24784/6565_gmpm2_manual_operacion_procesos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+para+la+gesti%C3%B3n+por+procesos+en+el+marco+del+modelo+integrado+de+planeaci%C3%B3n+y+gesti%C3%B3n+%28Mipg%29+-+Versi%C3%B3n+1+-+Julio+de+2020.pdf/3167cf5b-6134-e4e3-8862-a81b3962479b?t=1593725792225&download=true>.

**Anexos:** Documentos Excel



## RESUMEN ANALITICO

Tras la inmersión en la práctica administrativa en la Secretaría General y de Gobierno de la Alcaldía Municipal de Guatavita, se ha consolidado un profundo entendimiento sobre el funcionamiento operativo. Al analizar detenidamente el mapa de procesos, se distingue claramente la tipología de los procesos, abarcando desde los misionales hasta los estratégicos, con una detallada descripción de las entradas y salidas asociadas a cada procedimiento. Este enfoque meticuloso no solo resalta la complejidad de las operaciones, sino que también revela la sincronía necesaria para cumplir con la esencia de la administración pública: el bienestar colectivo de la ciudadanía.

La experiencia adquirida durante esta práctica proporciona una valiosa oportunidad para analizar y comprender en profundidad las múltiples facetas de las responsabilidades asignadas a los profesionales a cargo. La visión obtenida se presenta como un conocimiento sólido que se convierte en un activo invaluable para la futura etapa profesional. Este conocimiento se traduce no solo en la comprensión de las funciones específicas desempeñadas por el personal administrativo, sino también en la identificación de áreas de oportunidad y planes de mejora que podrían potenciar la eficacia y eficiencia de la administración pública.

La práctica ha permitido desentrañar las complejidades de la gestión pública, ofreciendo una visión panorámica de los procedimientos clave. Al observar el funcionamiento interno de la Secretaría General y de Gobierno, se vislumbra la importancia de una gestión estratégica y eficaz para asegurar el bienestar de la comunidad. La interacción con profesionales especializados ha brindado una perspectiva valiosa sobre cómo se llevan a cabo las funciones diarias y cómo estas contribuyen al bien común.

Esta experiencia práctica no solo se traduce en la acumulación de conocimientos teóricos, sino que también proporciona una comprensión empírica de la dinámica administrativa en un entorno municipal. La observación directa de los procesos y la interacción con el personal permiten una apreciación más completa de las complejidades inherentes a la gestión pública. Además, la identificación de áreas de mejora representa una oportunidad estratégica para proponer soluciones concretas que puedan optimizar la eficacia de los procedimientos y, por ende, el servicio ofrecido a la ciudadanía.



En resumen, la práctica administrativa en la Secretaría General y de Gobierno de la Alcaldía Municipal de Guatavita ha sido una experiencia enriquecedora que va más allá de la simple aplicación de teorías académicas. Ha proporcionado una comprensión holística de la administración pública, equipándome con herramientas cognitivas y estratégicas que son esenciales para abordar los desafíos y contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad. Este conocimiento adquirido se erige como una base sólida para la transición a la vida profesional, ofreciendo perspectivas valiosas y perspicacias que enriquecerán cualquier papel futuro en el ámbito administrativo.