



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
10/03/2025

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SECRETARIO GENERAL	MISIONAL
OBJETIVO	ALCANCE
<p>Brindar orientación y atención oportuna a la comunidad, mediante la implementación de políticas de servicio, para atender la demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de canales telefónico, virtual y presencial, verificando la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los mismos, en el marco del alcance misional del Municipio.</p>	<p>Inicia con la Identificación de las necesidades de los usuarios y partes interesadas, continua con la atención y/o recepción de las solicitudes de trámites, Servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad y partes interesadas a través de los canales: telefónico, virtual y presencial; con el trámite o servicio expedido o gestionado y la respuesta a la solicitud o a la PQRDS y termina con el mejoramiento del proceso.</p> <p>Unidades Administrativas en las que se ejecuta: En todas las Unidades Administrativas adscritas a la Administración Municipal.</p>

1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos	Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprender las necesidades y las expectativas de las partes interesadas 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 4.4.1 Caracterización de Procesos 4.4.2 Información documentada de apoyo a la operación de los procesos (Procedimientos, Manuales Guías, formatos.) 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 6.1.1 ibídem	MIPG	1ª. DIMENSIÓN: TALENTO HUMANO 1.1 Alcance de esta dimensión 1.2 Aspectos mínimos para la Implementación de cada política 1.2.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano Etapa 2: Diagnosticar la Gestión Estratégica del Talento Humano: Ruta de la Felicidad: Mejoramiento Individual Ruta del Crecimiento: Trabajo en equipo, Integridad, Cultura Organizacional, Comunicación e Integración Ruta del Servicio: Cultura Organizacional, Integridad, Cambio Cultural e Integridad

Revisado por: Líder de Programa de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Aprobado por: Secretario General



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Norma	Requisitos	Norma	Requisitos
	<p>6.3 Planificación De Cambios 7.3 TOMA DE CONCIENCIA 7.4 COMUNICACIÓN 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.1 ibídem 8. OPERACIÓN 8.1 Planificación y Control Operacional 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. 8.2.3 Revisión para los requisitos de productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (b y c) 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA</p>		<p>Ruta de la Calidad: Cultura Organizacional, Integridad, Valores 1.2.2 Política de Integridad 1.3 Atributos de calidad de la Dimensión</p> <p>2ª. DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.1 Alcance de la dimensión 2.2 Aspectos mínimos para la implementación de cada política 2.2.1 Política de Planeación institucional 2.2.2 Política de Integridad- Motor de MIPG 2.3 Atributos de Calidad para la Dimensión</p> <p>3ª. DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS 3.1 Alcance de la Dimensión 3.2 Aspectos mínimos para la implementación 3.2.1 De la Ventanilla hacia adentro 3.2.1.1 Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 3.2.1.3 Política de gobierno digital 3.2.2 Relación Estado Ciudadano 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano 3.2.2.2 Política de Racionalización de trámites 3.2.3 Otros aspectos a tener en cuenta en la gestión de las entidades 3.2.3.1 Alianzas Estratégicas 3.2.3.2 Trabajo por proyectos</p>



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Norma	Requisitos	Norma	Requisitos
			3.2.3.3 Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos 3.4 Atributos de calidad para la Dimensión 4ª DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS 5ª DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 6ª DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN. 7ª. DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

(Consultar Listado maestro de documentos externos del proceso)

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
Usuarios y Partes Interesadas Proceso Direccionamiento Estratégico	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	P Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso.	Proceso Gestión de Trámites y Servicios Alta Dirección Unidades administrativas que intervienen en la Gestión de Trámites y Servicios
Proceso Direccionamiento Estratégico	Contexto Estratégico de la Entidad	P Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y amenazas para	Oportunidades y amenazas del proceso Identificados en el contexto estratégico	Procesos Gestión de Trámites y Servicios Evaluación y Mejoramiento continuo



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
		el proceso Proceso (Incluyendo el factor "Cambio Climatico")		Unidades administrativas que intervienen en la Gestión de Trámites y Servicios
Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental.	Normatividad Aplicable. Documentación aplicable al proceso	P Planear el modelo de atención al ciudadano acorde a la normatividad vigente.	Manual y protocolo de atención al ciudadano	Unidades administrativas que intervienen en la Gestión de Trámites y Servicios
Usuarios y partes interesadas Entidades Gubernamentales Unidades Administrativas Departamento Administrativo de la Función Pública	Necesidades, solicitudes y expectativas de los usuarios y partes interesadas Normatividad Aplicable. Estrategia de Gobierno en línea.	P Identificar los trámites y servicios que se realizan en las diferentes Unidades Administrativas adscritas a la administración Municipal de Itagüí.	Hojas de vida de trámites y servicios definidas	Usuarios y partes interesadas Unidades Administrativas Departamento Administrativo de la Función Pública Proceso Gestión de Trámites y Servicios Procesos Misionales
Procesos Gestión de Trámites y Servicios Entidades gubernamentales	Trámites y servicios identificados Cambios normativos o reglamentarios	P Crear y/o actualizar de las hojas de vida de los Trámites y Servicios.	Hojas de vida de los Trámites y Servicios nuevas o actualizadas.	Proceso Gestión de Trámites y Servicios Unidades administrativas que atienden de Trámites y Servicios
Unidades Administrativas	Hojas de Vida de Trámites y Servicios	P Publicar y socializar las hojas de vida de Trámites y Servicios	Hojas de vida publicadas en la sede electrónica institucional	Unidades administrativas que intervienen en la Gestión de Trámites y Servicios



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
				Publicación en el sistema SGI.	Usuario y partes interesadas Proceso de comunicación pública.
Unidades Administrativas Misionales	Trámites y Servicios Requerimientos de la Estrategia de Gobierno en línea	P	Planear la atención de los trámites y servicios	Autoridades y responsabilidades definidas para la atención de trámites y	Unidades Administrativas Misionales
Proceso Direccionamiento Estratégico ICONTEC	ISO 9001:2015 (Enmienda de Cambio Climático). Plan de Gestión del Cambio Climático Institucional. Información documentada del proceso		Planificar la adaptación del proceso para la reducción de la producción de gases de efecto invernadero y mitigación de los efectos del cambio Climático	Plan de Gestión del Cambio Climático unidad Administrativa	Proceso Gestión de Trámites y Servicios
Proceso Direccionamiento Estratégico	Plan de Gestión del Cambio Climático de la Unidad administrativa	H	Incluir en la información documentada asociada al proceso acciones y compromisos tendientes a la reducción de la producción de gases de efecto invernadero y mitigación de los efectos del cambio Climático	Información Documentada del Proceso, adaptada para la mitigación de los efectos y adaptación al cambio climático	Proceso Gestión de Trámites y Servicios
Alta Dirección Entidades Gubernamentales	Necesidades y requerimientos de la Entidad	H	Parametrizar las PQRDS	PQRDS parametrizadas a través del Software	Proceso Gestión de Trámites y Servicios Unidades administrativas que intervienen en la



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
	Normatividad aplicable al proceso			Gestión de Trámites y Servicios
Proceso Gestión de Trámites y Servicios Unidades administrativas que atienden Trámites y Servicios	Recepción de solicitudes de Trámites y Servicios.	H Recepcionar, clasificar y direccionar las solicitudes de trámites y servicios.	Radicación de la solicitud de trámite y servicios	Usuario y partes interesadas
Proceso Gestión de Trámites y Servicios Unidades administrativas que atienden Trámites y Servicios	Solicitud de trámite y/o servicio Hojas de vida de Trámites y servicios	H Atender o Gestionar los Trámites y Servicios solicitados u ofertados.	Trámites y/o servicios realizados.	Usuario y partes interesadas
Proceso Gestión de Trámites y Servicios Unidades administrativas que atienden Trámites y Servicios	Solicitud de trámite y/o servicio Hojas de vida de Trámites y Servicios Documentación e información de los Usuarios y partes interesadas	H Revisar el cumplimiento de los requisitos frente a la solicitud del trámite o servicio	Requisitos verificados	Usuario y partes interesadas Proceso Gestión de Trámites y Servicios
Usuario y partes interesadas	Solicitudes de atención y orientación al ciudadano	H Gestionar las peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, denuncias y sugerencias de los usuarios y partes interesadas	Radicación de la solicitud de trámite y servicios Envío o entrega de respuesta a las solicitudes de PQRDS	Usuario y partes interesadas



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
Usuarios y partes interesadas	Peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, denuncias y sugerencias	H	Recibir y Radicar las peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, denuncias y sugerencias de los usuarios y partes interesadas	Peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, denuncias y sugerencias radicadas	Proceso Gestión de Trámites y Servicios Servidores Públicos
Servidores públicos de la Administración Municipal	Solicitudes de atención y orientación al ciudadano Guía de Lenguaje Claro	H	Atender las peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, denuncias y sugerencias de los usuarios y partes interesadas	Respuesta a peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, denuncias y sugerencias	Usuarios y partes interesadas
Unidades administrativas que intervienen en la Gestión de Trámites y Servicios	Respuesta a peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, denuncias y sugerencias	H	Enviar o entregar respuesta a las solicitudes de PQRDS	Peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, denuncias y sugerencias notificadas	Usuarios y partes interesadas Órganos de Control
Proceso Gestión de Trámites y Servicios Entidades Gubernamentales	Información del proceso Normatividad vigente	H	Promover la cultura del servicio a la ciudadanía en los servidores y los derechos y deberes en la ciudadanía	Capacitaciones enfocadas en atención al ciudadano.	Unidades administrativas que intervienen en la Gestión de Trámites y Servicios Servidores Públicos
Sistemas de Información e infraestructura tecnológica. Unidades administrativas Responsables de los Trámites y Servicios	Información de Trámites y servicios Base de datos de Tramites y/o Servicios Actualizados	H	Generar informes de gestión de trámites y servicios y disponer de la información para los órganos de control y partes interesadas.	Informes de gestión de trámites y servicios	Usuarios y/o partes interesadas Proceso Gestión de Trámites y Servicios Órganos de control



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
Proceso Gestión de Trámites y Servicios	Información de trámites y servicios	H	Racionalizar los trámites	Estrategia de racionalización de trámites	Unidades administrativas que atienden Trámites y Servicios Usuarios y partes interesadas Órganos de Control Departamento Administrativo de la Función Pública
Unidades administrativas que intervienen en la Gestión de Trámites y Servicios Dirección TIC	Cambio Climático Necesidades de Racionalización	H	Gestionar la digitalización / virtualización de Trámites y Servicios	Implementación de mejoras digitales a los trámites/servicios/PQRDS Información Digital Disminución de costos de desplazamiento de usuarios	Unidades Administrativas Usuarios y partes interesadas
Proceso Gestión de Trámites y Servicios	Riesgos Información documentada		Aplicar las acciones establecidas para mitigar y reducir los efectos de cambio climático	Evidencias o registros de las acciones implementadas para mitigar y reducir los efectos de cambio climático.	Proceso Gestión de Trámites y Servicios
Proceso Direccionamiento Estratégico	Directrices para la definición de Indicadores	H	Definir los indicadores que permitan medir el proceso en términos de Eficacia, Eficiencia y Efectividad.	Ficha de Indicadores para el proceso.	Proceso Gestión de Trámites y Servicios Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
Proceso Direccionamiento Estratégico	Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas	H Proteger los bienes y datos de propiedad del cliente solicitados o recibidos para la prestación de los servicios asociados al proceso	Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas protegidos	Proceso Gestión de trámites y Servicios Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo
Unidades administrativas que intervienen en la Gestión de Trámites y Servicios Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo Secretaría de Evaluación y Control Órganos de control	Servicios asociados al Proceso Resultados de la gestión del proceso Encuesta de satisfacción a los usuarios PQRDS Asociadas al proceso Auditorías Internas y Externas Identificación de Salidas No Conformes (servicios no conformes) Matriz de riesgos Servicios contratados Indicadores de gestión	V Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso. Aplicar y analizar encuesta de satisfacción a los usuarios frente a los servicios prestados Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, denuncias y sugerencias PQRDS relacionadas con el proceso Analizar los informes de las Auditorías internas y Externas. Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso Realizar supervisión a los servicios contratados. Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de Corrupción	Informes de seguimiento de: - La prestación de servicios asociados al Proceso - Encuesta de satisfacción a los usuarios - PQRs Tramitadas - Hallazgos de Auditorías Internas y Externas - Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes) - Supervisión a los Servicios contratados - Matriz de riesgos - Indicadores de gestión - Plan de Mejoramiento	Unidades administrativas que intervienen en la Gestión de Trámites y Servicios. Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo. Secretaría de Evaluación y Control. Órganos de Control.



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
		Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso Analizar los informes de gestión	-	
Proceso Direccionamiento Estrategico	Plan de Gestión del Cambio Climático de la Unidad Administrativa Información Documentada del proceso	V Verificar que en la información documentada del proceso se incluyan acciones tendientes a a la reducción de la producción de gases de efecto invernadero y mitigación de los efectos del cambio Climático Realizar seguimiento a la implementación y eficacia las acciones, identificando oportunidades de mejoramiento	Información documentada actualizada. Registros que evidencian la implementación de las acciones para mitigación y adaptación al cambio climático.	Proceso Gestión de Trámites y Servicios Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo
Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo. Unidades administrativas que intervienen en la Gestión de Trámites y Servicios	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Resultados de la gestión del proceso PQRDS Tramitadas Hallazgos de Auditorías Internas y Externas Registro de Salidas No Conformes Matriz de riesgos	A Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, y de mejora) (incluyendo las relacionadas con Cambio Climático). Actualizar la Matriz de Riesgos Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones	Información Documentada actualizada Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora Matriz de Riesgos actualizado Plan de Mejoramiento	Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo. Unidades administrativas que intervienen en la Gestión de Trámites y Servicios. Alta Dirección. Secretaría de Evaluación y Control. Órganos de Control.



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
	Supervisión a los Servicios contratados Indicadores de gestión	(Correctivas y de Mejora preventivas)		

4. APORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:

OBJETIVO DEL SGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
1. Impulsar el crecimiento económico y empresarial en un ambiente seguro y colaborativo, brindando Asistencia Técnica para el acceso a la justicia, desarrollando iniciativas para la reducción de la violencia, control a la construcción ilegal, protegiendo el bienestar de los habitantes, promocionando el desarrollo empresarial y turístico y fomentando la participación ciudadana para una gestión municipal efectiva.	<p>Brindado la posibilidad a los ciudadanos de realizar sus trámites de forma electrónica y optimizando los mismos.</p> <p>Promoviendo condiciones de convivencia, acceso a la justicia, control del territorio, protección y atención de la violencia, restablecimiento de derechos que afecten la aplicación de políticas de seguridad.</p> <p>Promoviendo los encuentros participativos con la comunidad para una gestión eficiente de los programas en Salud.</p> <p>Atendiendo las necesidades de los usuarios y/o partes interesadas, a través de los diferentes canales o medio de información, que les permita interactuar y participar en la gestion institucional.</p> <p>Con la Implementación de políticas y procedimientos de atención al ciudadano, acorde con la normatividad vigente aplicable y a las necesidades de la comunidad, para la satisfacción de usuario.</p> <p>Atendiendo oportunamente las necesidades y solicitudes de la comunidad frente a la gestión de los trámites y la prestación de los servicios</p> <p>Controlando y mitigando las condiciones que afecten la atención a la población víctima del conflicto armado.</p> <p>Ejerciendo control frente al restablecimiento de derechos de niñas, niños y adolescentes, que incidan en las condiciones de seguridad y convivencia, en sus fases de promoción, prevención, atención.</p>



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

OBJETIVO DEL SGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
	<p>Generando espacios de formación direccionados a la gestación de emprendimientos y la participación, por medio de la articulación con otras unidades administrativas, en ferias de empleabilidad e impulsando el crecimiento de la economía de la ciudad.</p>
<p>2. Reducir las brechas sociales atendiendo las necesidades de los ciudadanos de Itagüí promoviendo espacios de participación que permitan el acceso equitativo a oportunidades y servicios, en procura de la garantía de sus derechos, mejorando la calidad en la prestación de los servicios y la calidad de vida de la comunidad.</p>	<p>Promoviendo la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad.</p> <p>Gestionando los trámites y prestando los servicios en condiciones de igualdad, de cara a la comunidad y demás partes interesadas.</p> <p>Generación de espacios de participación social en sana convivencia, que afecte el cumplimiento de las metas de la Unidad Administrativa.</p> <p>Participación e Inclusión de todos los grupo poblacionales, de acuerdo con los nuevos lineamientos del PTS, estos son: población migrante, LGTBIQ+, campesina, ROM, indígena, entre otros.</p> <p>Implementado acciones para mejorar la participación de los organismos comunales en los diferentes espacios de participación ciudadana.</p> <p>Aplicando criterios de equidad que afecten la atención de los requerimientos de los ciudadanos relacionados con el objetivo.</p> <p>Promoviendo la articulación de la oferta institucional que facilite el acceso de los ciudadanos a los servicios de la unidad administrativa con criterios de gobernabilidad y gobernanza</p> <p>Orientando oportunamente la asignación de los PQRS, lo que permitirá atender con mayor oportunidad la demanda de PQRS que ingresan a las diferentes Unidades Administrativas.</p> <p>Promoviendo una cultura ambiental basada en el consumo sostenible a partir de un enfoque de intervención social que incida al interior de las familias de la ciudad de Itagüí.</p> <p>Implementando los cambios en la normatividad para mejorar la participación de los organismos comunales en los diferentes espacios de participación ciudadana.</p>



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

OBJETIVO DEL SGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
	<p>Aplicando criterios de equidad que afecten la atención de los requerimientos de los ciudadanos relacionados con el objetivo.</p> <p>Promoviendo la articulación de la oferta institucional que facilite el acceso de los ciudadanos a los servicios de la unidad administrativa con criterios de gobernabilidad y gobernanza</p> <p>Implementando cambios normativos que afecte el cumplimiento de las metas asociadas a la unidad administrativa</p> <p>Facilitando el acceso a través de los diferentes canales de atención al ciudadano para la gestión de trámites y servicios a todos los grupos poblacionales.</p> <p>Resignificando y adecuando espacios apropiados para los grupos poblacionales y/o generacionales.</p>
<p>3. Mejorar las vías y la vivienda en el territorio, promoviendo la sostenibilidad ambiental, la gestión de los riesgos y los efectos de cambio climático; procurando condiciones habitacionales dignas para los ciudadanos y acceso a los servicios básicos, con calidad y cobertura; mejorando la conectividad entre diferentes zonas del Municipio, integrando métodos de transporte y reduciendo los tiempos de desplazamiento.</p>	<p>Generando condiciones de accesibilidad incluyentes a las instalaciones donde se prestan los servicios a cargo de la Administración Municipal.</p> <p>Mejorando el estado actual y señalización de la malla vial que afecte las condiciones de seguridad del territorio.</p> <p>Generando implementación de tecnologías que permitan el acercamiento con la comunidad y la Administración Municipal.</p> <p>Promoción de acciones de impacto ambiental en la gestión, planificación, protección y conservación de los recursos ambientales en la ciudad.</p> <p>Fomentando el uso y consumo de recursos naturales dentro de la gestión y la atención a la comunidad que afecte la producción sostenible del municipio.</p> <p>Promoviendo cambios en los medios de transporte utilizados por los ciudadanos que afecte las actividades operativas (control de tránsito) de la unidad administrativa</p> <p>Promoviendo una cultura ambiental basada en el consumo sostenible a partir de un enfoque de intervención social que incida al interior de las familias de la ciudad de Itagüí.</p>



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

OBJETIVO DEL SGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
	<p>Capacitando continuamente al personal de gestión de trámites y servicios, alineados a las políticas de gestión de cambio climático, haciendo uso de los medios tecnológicos para brindar servicios de calidad.</p> <p>Realizando control de territorio que incida en el mejoramiento de las condiciones de seguridad vial y convivencia de los ciudadanos y partes interesadas</p> <p>Promoviendo la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad.</p> <p>Comprometiéndose a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.</p> <p>Gestionando los trámites y prestando los servicios en condiciones de igualdad, de cara a la comunidad y demás partes interesadas.</p> <p>Generando espacios de participación social en sana convivencia, para el cumplimiento de las metas.</p> <p>Generando condiciones de accesibilidad incluyentes a las instalaciones donde se prestan los servicios a cargo de la Administración Municipal.</p> <p>Mejorando el estado actual y señalización de la malla vial que afecte las condiciones de seguridad del territorio.</p>
<p>4. Fortalecer la confianza de la ciudadanía en la administración municipal, mediante la gestión eficiente de los recursos, el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, potenciando en los servidores públicos el liderazgo, la gestión del conocimiento, el bienestar laboral y el desarrollo de</p>	<p>Gestionando los trámites y prestando los servicios en condiciones de igualdad, de cara a la comunidad y demás partes interesadas.</p> <p>Orientando oportunamente la asignación de los PQRS, lo que permitirá atender con mayor oportunidad la demanda de PQRS que ingresan a las diferentes Unidades Administrativas.</p> <p>Promoviendo la articulación de la oferta institucional que facilite el acceso de los ciudadanos a los servicios con criterios de gobernabilidad y gobernanza</p> <p>Mejorando continuamente los medios o mecanismos para la atención a los ciudadanos.</p>



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

OBJETIVO DEL SGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
<p>competencias y habilidades, promoviendo la integridad, transparencia y legalidad como principios del servicio público, evaluando y mejorando continuamente el desempeño de los procesos y la calidad en la prestación de los servicios.</p>	<p>Brindado la posibilidad a los ciudadanos de realizar sus trámites de forma electrónica y optimizando los mismos</p> <p>Optimizando el uso y el consumo de materiales y servicios en la ejecución del proceso.</p> <p>Capacitando a los servidores públicos en atención a la ciudadanía siempre que se detecte la necesidad.</p> <p>Generando mejora en los procesos de participación ciudadana, que permita la participación activa de toda la comunidad.</p> <p>A través de la Implementación de lineamientos e instrumentos para el control y seguimiento de los procesos que impacte el mejoramiento continuo de los mismos.</p> <p>Fortaleciendo en los servidores públicos el liderazgo, la gestión del conocimiento, el desarrollo de competencias y habilidades, la integridad, transparencia y legalidad como principios del servicio público</p> <p>Mejoramiento de los procesos y la prestación de los servicio a la ciudadanía.</p> <p>Disponiendo plataformas y medios adecuados para el registro y radicación de los trámites.</p> <p>Incentivando la gestión del conocimiento y la innovación en cada uno de los servidores públicos para el mejoramiento de los procesos, con miras a la excelencia en la prestación de los servicios.</p>

5. PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (Generadores de Riesgo):

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
Publicación de trámites y OPA	Verificando la publicación de los trámites a través de medios de consulta idóneos.	Unidades Administrativas Responsables de los trámites	Sede Electrónica Institucional Portal SUIT
Cumplimiento requisitos legales	Verificación de los requisitos establecidos en la hoja de vida de trámites contra lo entregado por el usuario.	Unidades Administrativas Responsables de los trámites	Documentos que soportan el trámite, requisitos



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
	Actualización de los procedimientos que hacen parte del proceso, junto con la documentación de las hojas de vida de los trámites, el manual de trámites e inventario de tramites		especificados en la ficha de tramites Documentos actualizados según la normatividad vigente y/o trámites actualizados en el SUIT
Tiempo de respuesta de los trámites y servicios	Seguimiento al Software SISGED	Unidades Administrativas Responsables de los trámites	Respuesta a la solicitud
Salidas No Conforme (Producto o Servicio)	Según lo establecido en el procedimiento control de producto o servicio no conforme Revisar y organizar las evidencias documentadas en el seguimiento al plan de mejoramiento que faciliten aportar las evidencias efectivas frente al cierre de los hallazgos. Diligenciando el FO-EM-14 Identificación y Control de Salidas No Conformes	Responsable del trámite	Registro de servicios no conformes
Tarifas de Trámites	Normatividad vigente sobre tarifas de trámites A través de los comprobantes de pago	Unidades Administrativas Responsables de los trámites con tarifas asociadas	Comprobantes de pago
Aplicación de los lineamientos establecidos para el proceso (SGI)	Actualización, seguimiento y mejoramiento continuo de los procesos, procedimientos y demás herramientas definidas en el SGI	Unidades Administrativas Responsables de los trámites	Carpeta SIGI
Pérdida de información.	A través del manejo de la información suministrada por el usuario. Respaldando la información institucional relevante asociada a los procesos, trámites y servicios.	Unidades Administrativas Responsables de los trámites	Actas, registros de asistencia, certificados, SISGED, entre otros.



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
Oportunidad en la entrega de PQRDS a los responsables de dar trámite a los mismos	Verificando las fechas de entrega de las PQRDS a los responsables de su trámite. Realizando seguimiento y control permanente de las notificaciones de vencimiento de términos de las PQRDS a través de correo electrónico.	Todas las Unidades Administrativas	Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (Buzón) Documentación radicada en ventanilla única SIGGED – Semáforo en rojo
Oportunidad en la Respuesta a las PQRDS	Verificando la fecha de remisión o notificación de la PQRDS Generando alertas al interior de las unidades administrativas que permitan a los servidores recordar los PQRDS pronto a vencerse. Reiterando en comité el acatamiento a los tiempos dispuestos por SIGGED. Seguimiento y control permanente de las notificaciones de vencimiento de términos de las PQRDS a través de correo electrónico.	Todas las Unidades Administrativas	Oficios de Respuesta Evidencias de aceptación y rechazo de respuestas a PQRDS SIGGED – Semáforo en rojo
Satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los servicios	Aplicación de encuestas a los usuarios.	Todas las Unidades Administrativas	Encuestas de Satisfacción
Respuestas de fondo de las PQRDS	Analizando las respuestas entregadas	Todas las Unidades Administrativas	Oficios de Respuesta Evidencias de aceptación y rechazo de respuestas a PQRDS



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
			SISGED
Cumplimiento de los requisitos normativos para la emisión de los tramites.	Verificando los requisitos establecidos por la ley por parte del funcionario encargado.	Todas las Unidades Administrativas	Lista de chequeo cumplimiento de requisitos.
Efectos asociados al Cambio climático	Implementando de acciones para mitigar y los efectos de cambio climático y reducir la producción de gases de efecto invernadero en la ejecución del proceso	Todas las Unidades Administrativas	Información documentada adaptada, Estrategia implementadas
Continuidad en la prestación de los servicios de la Secretaría por contingencias asociadas al cambio climático	Información documentada del sistema de gestión, clara, detallada, actualizada con las acciones asociadas al cambio climático y socializada con temas de cambio climático	Secretaría de Participación ciudadana	Información documentada del SIGI

6. INDICADORES:

(Consultar ficha de Indicadores del Proceso)

7. GESTIÓN DEL RIESGO:

(Consultar Mapa de Riesgos del Proceso)

8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre
PR-TS-01	Procedimiento para la Atención al Ciudadano
PR-TS-02	Procedimiento para la Atención PQRDS
PR-TS-03	Procedimiento para la Gestión de Trámites
MA-TS-01	Manual para la Gestión de Trámites
MA-TS-02	Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano
GU-TS-01	Guía de Lenguaje Claro



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Código	Nombre
FO-TS-05	Hoja de Vida de Trámites

9. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
Humanos	Secretarios de Despacho; Subsecretarios, Lideres de Programa, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos.	Proceso de Gestión del Talento Humano
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas que permitan condiciones de comodidad para la atención de los usuarios y de los que esperan atención, Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general.	Proceso Gestión de Recursos Físicos y Logísticos Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
Ambiente de Trabajo	Condiciones favorables y/o adecuadas para la prestación de los servicios, en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo. Instalaciones locativas adecuadas para la atención a la ciudadanía en general, y a la población diferencial y/o en situación de discapacidad, ventanilla única de Atención al Ciudadano Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general.	Proceso Gestión de Recursos Físicos y Logísticos Proceso de Gestión del Talento Humano

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	31/07/2013	Creación del documento
02	15/12/2014	Se actualizan los requisitos del MECI 1000. Se Actualizan los Indicadores y Riesgos y la Descripción de los recursos.
03	04/02/2016	Se actualizan los Indicadores y los Riesgos
04	06/10/2016	Se actualiza: Indicadores, Riesgos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
05	28/03/2017	Se incluyeron actividades nuevas y se actualizaron los proveedores y Cliente/partes interesadas, con base en la Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas y el análisis del contexto Estratégico de la Entidad, Se actualiza el aporte estratégico del proceso de acuerdo al cambio en la política y en los objetivos de calidad. Se actualizaron los indicadores y los riesgos y se actualizó la terminología acorde a la NTC ISO 9001:2015. Acta N° 3 del 28 de Marzo de 2017
06	12/02/2019	Se articula la Caracterización acorde a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se incluyen en los "Requisitos Aplicables" los numerales del MIPG aplicables al proceso, se eliminan los requisitos del MECI 1000 y SISTEDA Acta #1 Comité Directivo MECI – CALIDAD del 12/02/2019
07	13/03/2020	Se elimina la referencia a la NTCGP 1000 debido a que esta norma fue derogada e integrada al MIPG y al vencimiento del Certificado de calidad otorgado para esta norma y se actualiza los "Responsables", "proveedores" y "Clientes" "Información Documentada", se eliminan las hojas de vida de trámites y servicios y demás, relacionadas con Deportes y Cultura acorde con la eliminación de estas unidades administrativas y creación del Instituto para la Cultura, recreación y Deportes, acorde a la modificación de la Estructura Administrativa. Acta Coordinación de Calidad 13/03/2020
08	12/03/2021	Se actualiza la referencia a las Unidades Administrativas, tanto en responsables como en proveedores, usuarios y partes interesadas, de acuerdo a las modificaciones realizadas en el último año a la estructura administrativa y al "Aporte Estratégico del Proceso" de acuerdo a los cambios realizados en los Objetivos institucionales y de Calidad. Acta N° 2 del 12 de Marzo de 2021, formalizada en Comité Técnico del D.A.P.
09	08/03/2022	Se modifica: Numeral 4. Aportes Estratégicos del Proceso se actualiza el impacto de acuerdo a la actualización del contexto estratégico. Se actualizan los objetivos 1, 2, 4, 5 y 6 los factores acordes a las Unidades administrativas. En el Numeral 5. Puntos Críticos de Control, se actualiza "Tiempo de respuesta de los trámites y servicios" según la nueva actualización de la Matriz de Riesgos. Se ajusta el cómo se controla de la asignación de cupos; se completa el qué se controla la oportunidad en las respuestas a los PQRDS.



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		<p>En el Numeral 8, información documentada, se modifican los nombres que hacen alusión a los códigos, toda vez que los mismos deben estar tal cual se encuentran en la carpeta SGI.</p> <p>Se adiciona: En el Numeral 5. Puntos Críticos de Control, se adiciona el texto “Generadores de Riesgo”. Se adicionan puntos críticos de control de acuerdo al análisis de la matriz de riesgo de las Unidades Administrativas que ejecutan el proceso.</p> <p>Cambios aprobados, mediante Acta N° 4 del 28 de febrero de 2022. Comité Primario Secretaría de Educación, Acta de marzo del 2022. Comité Primario. Medio Ambiente, Acta N° 5 del 01 de marzo de 2022 Secretaría General, Acta de marzo de 2022 Comité Primario Secretaría de Movilidad, Acta No. 02 del 23 febrero de 2022 Comité Primario Secretaría de Vivienda, Acta de marzo de 2022 Comité Primario Secretaría de Participación, Revisados y validados en Acta de Comité Primario N° 3 del 8 de marzo de 2022 del Departamento Administrativo de Planeación, trabajados y socializados previamente por la Coordinación de Calidad con los Líderes de Procesos y Líderes SGI de las Secretarías de: Educación, Movilidad, Vivienda, Medio ambiente General, Participación.</p>
10	03/03/2023	<p>Se modificó: En el ítem 3, tanto los proveedores, las entradas, actividades, salidas y usuarios o partes interesadas... por ejemplo, la segunda fila del planear la palabra “riesgo” por amenaza”; en cada ítem donde decía “página web” se reemplaza por “sede electrónica”; en donde mencionan “procesos de gestión de trámites y servicios” se cambia por “Unidades administrativas que intervienen en la Gestión de Trámites y Servicios”; en la fila 11 del hacer se modifica la actividad, la salida y los usuarios y/o partes interesadas; se cambia la palabra “percepción” por “satisfacción”; se revisan y modifican los puntos críticos de control. En todo el Documento la sigla PQRDS, que le faltaba la “D”, se Incluye información documentada asociada al proceso</p> <p>Se eliminó: En el objetivo la palabra percepción, En las actividades Identificar los recursos necesarios para la gestión de los trámites y servicios Necesidades de Recursos Necesidades de adquisición de bienes y servicios Procesos de Apoyo del SGI” ya que no hace parte del proceso;</p>



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		<p>El punto crítico de control “Continuidad en la prestación del servicio (horarios de Atención), Visitas y llamadas al punto de atención al Ciudadano en horario de atención Todas las Unidades Administrativas Registro de fechas y horas de verificación” ya que no hace parte de lo que se realiza actualmente.</p> <p>Se adicionó: En entradas la Guía de Lenguaje Claro; en el ítem 5 un punto de control asociado con el cambio climático; en el ítem 8 se incluyen todos los formatos asociados al proceso.</p> <p>Cambios aprobados, mediante Acta N° 4 del 15 de febrero 2023 de Comité Primario de la Secretaría General. Acta de Comité Técnico N° 2 del 3 de marzo de 2023 del Departamento Administrativo de Planeación, trabajados y socializados previamente con Calidad y los Líderes de Procesos y Líder SGI.</p>
11	07/10/2024	<p>Se eliminó: En el ítem 3, en el tercer planear la palabra de la salida “formulación del”, en el ítem 4 de los objetivos los dos últimos ya que el Plan de Desarrollo 2024 – 2027 tiene 4 objetivos.</p> <p>Se adicionó: En entradas la Guía de Lenguaje Claro; en el ítem 5 un punto de control asociado con el cambio climático; en el ítem 8 se incluyen todos los formatos asociados al proceso.</p> <p>Se Incluyó: Numeral 1. REQUISITOS APLICABLES: se adicionan los numerales 4.1 y 4.2 donde está incluido el adendo del ICONTEC sobre la gestión del cambio climático. Numeral 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: Se agrega la Identificación, actualización verificación y ajuste de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión con todo lo referente al cambio climático, en el ciclo PHVA como actividad y como salida, la información documentada del sistema y como usuario: Los servidores públicos, Contratistas, Entes de control y Comunidad en general En el numeral 4. APORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO: se actualizan los objetivos del sistema de gestión y como se impacta desde la unidad administrativa.</p>



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: CA-TS-01

Versión: 11

Fecha actualización:
11/03/2025

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		<p>En el numeral 5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL: (Generadores de Riesgo): se adiciona “Para controlar Continuidad en la prestación de los servicios por contingencias ambientales”, y se controla a través de “La Información documentada del sistema de gestión, clara, detallada, actualizada y socializada con temas de cambio climático”.</p> <p>Cambios aprobados, mediante Acta N° 12 del 07 de octubre 2024 de Comité Primario de la Secretaría General, Acta N° 13 de Comité Primarios de la Secretaría de Seguridad, Acta N° 27 de Comité Primarios de la Secretaría de Participación Ciudadana, Acta N° 9 de Comité Primario del Departamento Administrativo de Planeacion del 4 de septiembre de 2024, Validado en Acta N° 3 de Comité Primario del Departamento Administrativo de Planeacion del 10 de Marzo de 2025.</p>