

**Caracterización y Estandarización del Proceso de “Servicio y Atención al Ciudadano”
para el fortalecimiento de la gestión institucional en la Alcaldía Municipal del
Municipio de Suárez, Cauca.**

Carlos Alberto Guerrero Peña

Julián Camilo Gáfaro Coronado

Davinson Camilo Rodríguez Rodríguez

Especialización En Gerencia De Proyectos

Carlos Mauricio Grillo Torres

XXX de Febrero de 2026

Índice de contenido

Índice de contenido	2
Resumen.....	3
Abstract.....	4
Introducción	5
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	7
Metodología	7
Identificación y Análisis del Problema.....	8
Identificación y descripción del problema al interior de la organización.....	10
Descripción De La Empresa A Intervenir.....	12
Misión.....	12
Visión.....	12
Mapa de procesos	13
Descripción del proceso a intervenir	14
Establecimiento de planes de acción para la solución del problema	15
Establecimiento de objetivos.....	15
Descripción de la solución	16
Secuencia de actividades para ejecución de la solución	17
Descripción De Recursos Necesarios Para La Ejecución De La Solución	19
Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos.	21
Alcance final de la solución	23
Identificación de responsables de las actividades para ejecución	25
Cronograma De Ejecución	25
Presupuesto	26
Referencias bibliográficas.....	28
Referencias.....	28

Resumen

El presente proyecto se desarrolla en el marco de la Administración Municipal de Suárez, Cauca, y tiene como propósito fortalecer el proceso de relacionamiento Estado–Ciudadano mediante la caracterización del proceso de atención al ciudadano. La problemática identificada radica en la ausencia de una caracterización formal de dicho proceso, lo cual dificulta la estandarización de procedimientos, el seguimiento a la gestión y el cumplimiento de los lineamientos normativos establecidos en la Resolución 281 del 17 de julio de 2024 y en la guía metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública. La investigación se aborda desde el enfoque de investigación-acción, el cual permite intervenir directamente en el contexto organizacional, integrando procesos de diagnóstico, acción, observación y reflexión con la participación activa de los actores institucionales. A partir del análisis documental, la observación directa y el diagnóstico del proceso, se identifican las principales debilidades relacionadas con la falta de definición de actividades, indicadores, riesgos y políticas de operación del proceso de atención al ciudadano. La solución propuesta consiste en caracterizar y estandarizar el proceso bajo el ciclo PHVA, capacitar al personal en el uso del software "Mi Alcaldía" e implementar un sistema de seguimiento basado en indicadores de gestión, con el fin de mejorar la eficiencia y la satisfacción ciudadana.

Palabras clave: Atención al ciudadano, caracterización de procesos, investigación-acción, gestión pública.

Abstract

This project is developed within the framework of the Municipal Administration of Suárez, Cauca, and aims to strengthen the State–Citizen relationship by characterizing the citizen service process. The identified problem lies in the lack of a formal characterization of this process, which hinders the standardization of procedures, performance monitoring, and compliance with the regulatory guidelines established in Resolution 281 of July 17, 2024, and the methodological guide issued by the Administrative Department of Public Service. The study adopts an action research approach, which enables direct intervention in a real organizational context through cyclical stages of diagnosis, action, observation, and reflection, with the active participation of institutional stakeholders. Based on documentary analysis, direct observation, and process diagnosis, key weaknesses are identified, particularly the absence of clearly defined activities, performance indicators, risks, and operational policies within the citizen service process. The expected outcome of the project is the comprehensive characterization of the citizen service process under the PHVA (Plan–Do–Check–Act) cycle, incorporating regulatory frameworks, identification of stakeholder groups, performance indicators, and risk management. This characterization is intended to improve service quality, strengthen municipal administrative management, and foster a more efficient and transparent relationship between public administration and citizens.

Keywords: Citizen service, process characterization, action research, public management.

Introducción

El estado colombiano debe garantizar la interacción entre estado – ciudadano basado en la calidad, la transparencia y la eficiencia; por lo que se cuenta como herramienta los lineamientos de la política pública que permiten estandarizar la atención, reducir la brecha de confianza y mejorar la satisfacción al adoptar un lenguaje claro y canales accesibles (Departamento Nacional de Planeación, 2020).

Como guía el estado colombiano establece al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), (Decreto 1499 de 2017) que guía a las entidades públicas para mejorar su desempeño, eficiencia y transparencia. Su objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad (Bolívar, 2024)

Es responsabilidad de las alcaldías y de las entidades de carácter público definir, acompañar y hacer el seguimiento a la implementación de las Políticas de Servicio al Ciudadano. Tomando por punto de partida el decreto 420 de 2016, se asigna al Departamento Administrativo de la Función Pública como la entidad encargada para diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en las entidades públicas del orden nacional y territorial, así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.

El servicio a la comunidad, como fin esencial del Estado, exige que la gestión pública trascienda la simple atención de requerimientos para enfocarse en la generación de valor público y la garantía efectiva de derechos. En este marco, el CONPES 3785 de 2013 institucionalizó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Este modelo articula dos áreas de intervención principales: la “ventanilla hacia adentro” (fortalecimiento interno) y la “ventanilla hacia afuera” (relación directa con el ciudadano), orientadas a potenciar la capacidad institucional, la colaboración y la eficiencia en la respuesta a las necesidades sociales. (Departamento Nacional de Planeación, 2020)

La Alcaldía Municipal de Suárez, trabaja por un territorio que reconozca y dialogue con los distintos actores sociales para desarrollar estrategias que mejoren la calidad y condiciones de vida digna en el municipio y ordenar el territorio desde una comprensión integral dirigida a la construcción de paz, el desarrollo económico, el cierre de brechas y la celebración de la

diversidad y lo común (Cauca, Por el Suárez que Soñamos “La Casa Grande Intercultural”, 2024)

El presente proyecto surge ante la necesidad estratégica de fortalecer la interacción entre la Administración Municipal de Suárez, Cauca, y su ciudadanía. En el marco de la Gestión Pública, la atención al ciudadano no debe limitarse a un trámite administrativo, sino consolidarse como un servicio de alta calidad, trazable y transparente. Al optimizar estos procesos, la entidad territorial no solo garantiza un funcionamiento organizado y efectivo, sino que fundamenta su gestión en la generación de valor público, un elemento esencial para reconstruir la confianza ciudadana y asegurar el ejercicio pleno de los derechos fundamentales en el territorio.

Bajo esta premisa, resulta imperativo realizar una caracterización del proceso, adoptando metodologías diagnósticas que permitan evaluar el estado actual de la entidad desde una perspectiva integral (interna y externa). Este diagnóstico constituye la línea base para la identificación proactiva de riesgos y el diseño de indicadores de gestión y políticas de operación. Dichos instrumentos no solo permitirán el seguimiento técnico, sino que se consolidarán como los ejes motores para un fortalecimiento institucional alineado con los estándares de eficiencia y transparencia.

Objetivo General

Caracterizar el proceso “Servicio y Atención al Ciudadano” que hace parte del Mapa de Procesos de la Alcaldía Municipal de Suárez Cauca, definiendo su alcance, actividades, entradas, salidas, responsables, controles e indicadores, con el fin de fortalecer la prestación de servicios, garantizar el cumplimiento normativo y mejorar la experiencia del ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Objetivos Específicos

- Identificar y describir las etapas, procedimientos, canales de atención, tiempos de respuesta y responsables del proceso de Servicio y Atención al Ciudadano, asegurando su alineación con la normativa vigente y los lineamientos institucionales.
- Definir los puntos de control, riesgos, indicadores de desempeño y mecanismos de seguimiento del proceso, en concordancia con la política de servicio al ciudadano y los componentes del sistema de control interno.
- Elaborar y validar la caracterización del proceso, para que forme parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía.

Metodología

El presente proyecto se suscribe bajo el enfoque de investigación-acción, el cual se distingue por una naturaleza cíclica y participativa que permite la transformación de la realidad institucional desde adentro. Este enfoque articula sistemáticamente las fases de diagnóstico, planificación, acción y reflexión crítica, involucrando activamente a los actores del proceso para asegurar que la estandarización de la atención al ciudadano sea pertinente y sostenible en el contexto del municipio de Suárez.

El desarrollo de la investigación se estructura en tres (3) fases metodológicas orientadas al cumplimiento del objetivo general:

- La Fase I: Diagnóstico Situacional, se enfoca en determinar el estado actual del servicio al ciudadano mediante un abordaje cualitativo que incluye entrevistas técnicas con los responsables del proceso. Esta etapa se complementa con el uso de instrumentos de recolección de datos como el análisis documental, la matriz DOFA y la técnica de los cinco porqués; permitiendo identificar de manera precisa las brechas operativas y los nudos críticos en la prestación del servicio.

- La fase 2: Diseñar los procedimientos estandarizados y protocolos de servicio, bajo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, que permitan unificar los criterios de atención en los canales presenciales y virtuales de la entidad territorial, haciendo uso de los formatos estandarizados por la Secretaría de Planeación e Infraestructura del Municipio, de acuerdo con la Resolución 281 de 2024 de la administración municipal.
- La fase 3: Estructurar un esquema de seguimiento y evaluación basado en indicadores de gestión y transparencia, que garantice la sostenibilidad de los estándares de atención y el mejoramiento continuo de la relación estado-ciudadano.

Identificación y Análisis del Problema

Para el análisis interno del establecimiento (alcaldía) frente a la atención del ciudadano, según los lineamientos exigidos en la resolución 281 de 2024 de la Alcaldía de Suárez Cauca y la Guía de la Función Pública se inicia con el análisis DOFA como ilustra a continuación:

Tabla 1

Matriz DOFA Análisis De La Entidad Frente A La Atención Del Ciudadano.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Ausencia de una línea telefónica, ni buzón de correspondencia.	Dar a conocer los canales por los diferentes medios informativos (digitales, perifoneo, radio y voz a voz) de atención para el ciudadano.
Falta divulgar los canales para la atención al ciudadano.	
Falta de capacitación a los funcionarios y jefes de oficina.	Adopción de cultura de reportes de las solicitudes dentro de los plazos establecidos.
Por exceso de carga laboral en la alta dirección y por el afán de responder las necesidades de la comunidad no le han dado prioridad a la documentación de los procesos.	Establecer planes de capacitaciones al personal responsable de la recepción, gestión y supervisión de las PQRSDF.
	Adquirir una línea telefónica para el punto de atención al ciudadano.

Priorización y/o estandarización de la asignación de las PQRSDF.

No existe un plan de contingencia para el exceso en las respuestas de las PQRSDF.

FORTALEZAS

AMENAZAS

Desde la alta dirección hay voluntad para mejorar los canales de atención al público de una manera oportuna.

La entidad cuenta con un software (Mi Alcaldía) que contabilizar y caracteriza los tipos de solicitudes.

La administración se encuentra adoptando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) decreto 1499 de 2017.

Posibles acciones penales por incumplimiento de las respuestas en los tiempos legales.

La falta de contar con un adecuado proceso de respuestas a las PQRSDF puede implicar en una baja calificación en el FURAG (Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión)

Para la identificación del problema de la causa utilizará la técnica de los cinco por qué, como se presenta a continuación:

- ¿Por qué no existe la caracterización del proceso de atención al ciudadano?

Porque el proceso no ha sido formalmente documentado ni modelado dentro del sistema de gestión institucional.

- ¿Por qué no se ha documentado ni modelado el proceso?

Porque desde cada secretaria y dependencia responsable, no se ha documentado su proceso.

- ¿Por qué las dependencias no han documentado los procesos?

Porque la implementación del MIPG en la entidad se ha orientado al cumplimiento formal de requisitos y no al desarrollo metodológico de procesos.

- ¿Por qué la implementación del MIPG se ha centrado en el cumplimiento formal?

Porque la administración municipal no cuenta con lineamientos internos, herramientas técnicas ni capacitación suficiente en gestión por procesos.

- ¿Por qué no existen lineamientos ni capacidades técnicas suficientes?

Porque desde la alta dirección no se le ha dado la prioridad a la implementación del modelo de operación al proceso del servicio de atención al ciudadano.

Después de aplicar la técnica de los cinco por qué, se halló que el problema raíz identificado corresponde a la falta de prioridad por parte de la alta dirección de la Alcaldía Municipal por implementar un modelo de operación al proceso de atención al ciudadano cumpliendo efectivamente con el relacionamiento estado – ciudadano en el Municipio de Suárez, Cauca, lo cual impide una gestión estructurada y coherente del servicio.

A partir del análisis documental y la observación directa, se evidencia la inexistencia de una definición clara de actividades, indicadores, recursos, riesgos y políticas de operación asociadas a dicho proceso. Esto se refleja en dificultades para el seguimiento de peticiones, quejas y reclamos, así como en la ausencia de métricas claras para evaluar la eficiencia del servicio. (Cauca, Documentos de Control Interno, 2025)

Identificación y descripción del problema al interior de la organización

El problema se localiza específicamente en el proceso de atención y servicio al ciudadano de la Administración Municipal de Suárez, Cauca, afectando directamente a las dependencias responsables del relacionamiento estado – ciudadano con la comunidad.

La ausencia de una caracterización formal del proceso genera atención no homogénea, riesgos de incumplimiento normativo, debilidades en el manejo de la información y una limitada capacidad de respuesta ante las solicitudes ciudadanas.

Durante el análisis de la matriz DOFA y de los 5 por qué, se tuvo como punto de partida el análisis de la información producto de la observación directa y de los diferentes informes realizados por la entidad en los reportes realizados por la oficina de control interno.

Al inicio de la vigencia 2024–2027, la entidad no contaba con un espacio físico destinado exclusivamente para la atención al ciudadano. Las PQRSDF eran recibidas por una persona encargada del proceso de atención, quien registraba cada solicitud en una bitácora física (libro). Al momento de la recepción, asignaba un código y aplicaba un sello como constancia, y posteriormente entregaba el documento al área o funcionario correspondiente; sin embargo, no se realizaba una clasificación de las solicitudes según su tipo o requerimiento.

Adicionalmente, la entidad no dispone de una línea telefónica para la atención al ciudadano, lo cual dificulta, en muchos casos, la realización de consultas inmediatas por parte de la comunidad o de otras entidades que requieren algún servicio.

Una vez aprobada la Resolución Administrativa 281 de 2024, en el mes de julio, la administración municipal inició acciones orientadas a mejorar la gestión de las PQRSDF, con el propósito de optimizar el control sobre la recepción y respuesta de las diferentes solicitudes presentadas de manera física y digital en la entidad.

Posteriormente, durante el segundo semestre de 2025, la entidad decidió implementar el software “Mi Alcaldía”, el cual permite canalizar las PQRSDF y llevar un control adecuado de su registro, direccionamiento y tiempos de respuesta. Esta herramienta facilita la generación de métricas para el análisis de la información y provee insumos para los informes de control interno, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y demás requerimientos institucionales.

A partir de los informes semestrales de seguimiento a las PQRSDF, se obtuvo la información de la cantidad PQRSDF que llegaron en cada semestre en los transcurrido del año 2024 y 2025 que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 2
Reporte De PQRSDF Durante El Periodo 2024-2025 De La Alcaldía De Suárez Cauca.
Fuente: Resolución 281 Del 17 De Julio De 2024: Por El Cual Se Adopta El Modelo De Operación Por Procesos

VIGENCIA	SEMESTRE	CANAL				PQRSDF
		FÍSICO PRESENCIAL	CORREO	MENSAJERIA	PAGINA WEB	
2024	2	1257	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS	1257
2025	1	1601	120	26	15	1762
	2	492	67	2	11	572

TOTAL

3591

Es necesario la caracterización y estandarización del proceso del Servicio y Atención al Ciudadano, pues, aunque se han realizado acciones por parte de la entidad con el fin de mejorar el servicio y lograr tener insumos para dar cumplimiento a los requerimientos de los diferentes entes o políticas de control como por ejemplo El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Descripción De La Empresa A Intervenir

La política de Atención al Ciudadano en el marco del MIPG fortalece el diálogo permanente con los distintos actores sociales del municipio de Suárez Cauca, asegurando mecanismos efectivos de participación, escucha activa y respuesta oportuna, en coherencia con la visión de un territorio que reconoce su diversidad social y cultural.

Es preciso indicar que la plataforma y apuestas estratégicas de la Entidad, se encuentran plasmadas en el Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027 “Por el Suárez que Soñamos”.

A continuación, se presenta la Misión y la Visión institucional del municipio de Suárez Cauca:

Misión

La Alcaldía Municipal de Suárez trabaja por un territorio que reconozca y dialogue con los distintos actores sociales para desarrollar estrategias que mejoran la calidad y condiciones de vida digna en el municipio y ordenar el territorio desde una comprensión integral dirigida a la construcción de paz, el desarrollo económico, el cierre de brechas y la celebración de la diversidad de lo común. (Cauca, Misión y Visión , 2024)

Visión

El municipio de Suárez en 2036 será reconocido como un modelo en estrategias exitosas para la construcción de paz, el desarrollo productivo y la transición energética como preparación ante el cambio climático, como un territorio ordenado alrededor del agua y una institucionalidad garante de derechos humanos, que trabaja de la mano de las organizaciones y actores sociales del territorio. (Cauca, Misión y Visión , 2024)

Mapa de procesos

A continuación, se presenta el mapa de procesos adoptado por la Alcaldía Municipal de Suárez, Cauca, mediante la Resolución 281 de 2024 y alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), presenta de manera estructurada el funcionamiento institucional bajo un enfoque sistémico orientado al servicio al ciudadano. En la parte superior se ubican los procesos estratégicos, que orientan la planeación y el direccionamiento institucional, e incluyen la Planeación Estratégica y Desarrollo, la Gestión del Talento Humano, la Gestión Contractual y la Comunicación Pública. En la sección intermedia se encuentran los procesos misionales, que constituyen la razón de ser de la entidad al garantizar la entrega efectiva de bienes y servicios a la comunidad, tales como los programas de seguridad, convivencia y participación comunitaria, la gestión de la educación y la salud, los programas sociales, el desarrollo social, el desarrollo económico, agropecuario y ambiental, y el desarrollo territorial. En la parte inferior se localizan los procesos de apoyo, encargados de respaldar la operación institucional mediante la provisión de recursos y soporte administrativo, entre ellos la gestión financiera, documental, tecnológica y jurídica, la administración y control de bienes y servicios, y el servicio y atención al ciudadano. De manera transversal, el mapa integra el proceso de seguimiento y evaluación a la gestión y el proceso de evaluación independiente, los cuales permiten medir el desempeño institucional, fortalecer el control y promover la mejora continua. Todo el modelo parte de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y partes interesadas y se orienta hacia su satisfacción, evidenciando una gestión pública enfocada en la eficiencia, la transparencia y la calidad del servicio.



Ilustración 1

Mapa De Procesos Alcaldía Suárez Cauca

Fuente: Alcaldía Municipal De Suárez, Cauca. (2024). Resolución 281 Del 17 De Julio De 2024: Por El Cual Se Adopta El Modelo De Operación Por Procesos

Descripción del proceso a intervenir

El proceso a intervenir corresponde al proceso de “Servicio y Atención al Ciudadano” del Municipio de Suárez, Cauca, el cual comprende etapas como la recepción de solicitudes, la gestión de la correspondencia, la atención en puntos físicos o virtuales, la respuesta al ciudadano y el seguimiento a los trámites, en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

En este proceso intervienen diferentes actores, entre ellos el personal de atención al ciudadano, las dependencias administrativas responsables de los trámites y los ciudadanos como usuarios del servicio. No obstante, estas etapas no se encuentran plenamente definidas ni documentadas, lo que genera variabilidad en su ejecución.

Es preciso indicar, que la implementación del proceso de “Servicio y Atención al Ciudadano” es un tema transversal a toda la organización.

La selección de este proceso se justifica a partir del diagnóstico realizado, el cual evidenció su carácter estratégico para la gestión municipal y la necesidad de estructurarlo conforme a la normativa vigente.

Establecimiento de planes de acción para la solución del problema

El presente apartado detalla los planes de acción diseñados para abordar la causa raíz identificada: la falta de prioridad por parte de la alta dirección en la implementación de un modelo de operación para el proceso de "Servicio y Atención al Ciudadano", lo que ha impedido una gestión estructurada y coherente del servicio en la Alcaldía Municipal de Suárez, Cauca. Los planes se alinean con los lineamientos de la Resolución Municipal 291 de 2024 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y buscan garantizar la estandarización del proceso, la mejora continua y el cumplimiento normativo.

Establecimiento de objetivos

Los objetivos del plan de acción se formulan bajo criterios SMART (Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y con Temporalidad definida), y están orientados a resolver la causa raíz y sus efectos en la gestión del proceso. A continuación, se presentan los objetivos clave.

Tabla 3

Objetivos De Plan De Acción

ID	Objetivo	Indicador de Logro	Plazo
O1	Formalizar la caracterización del proceso "Servicio y Atención al Ciudadano" mediante la documentación de actividades, indicadores, riesgos y políticas de operación, alineados con la Resolución 281 de 2024 y el MIPG.	100% de las etapas del proceso documentadas y validadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	2 meses
O2	Capacitar al 100% del personal involucrado en la gestión de PQRSDF y los estándares de atención definidos en la Resolución 281 de 2024.	90% de asistencia a las jornadas de capacitación y 100% de evaluaciones de conocimiento aprobadas.	1 meses

O3	Implementar un sistema de seguimiento y evaluación basado en indicadores de gestión (ej. tiempos de respuesta, satisfacción ciudadana) para medir la eficiencia del proceso.	Reducción del 30% en los tiempos de respuesta a PQRSDF y 80% de satisfacción ciudadana en encuestas semestrales.	1 meses
----	--	--	------------

Descripción de la solución

La solución propuesta se centra en tres ejes estratégicos:

- Caracterización y estandarización del proceso: Documentación detallada de actividades, responsables, indicadores y políticas de operación, bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar).
- Fortalecimiento de capacidades internas: Capacitación al personal y adopción de herramientas tecnológicas (ej. software "Mi Alcaldía") para optimizar la gestión de PQRSDF.
- Implementación de mecanismos de seguimiento: Diseño de un sistema de monitoreo con indicadores cuantificables y retroalimentación ciudadana.

Algunas acciones clave:

- Entrevistas estructuradas: La Alcaldía Municipal de Suárez, a través del equipo del proyecto, realizará entrevistas con el Secretario de Gobierno y Desarrollo Municipal (Karol Ríos Sandoval) y el responsable de la recepción de PQRSDF para identificar brechas, oportunidades de mejora y validar los lineamientos del MIPG. Estas entrevistas se documentarán en actas firmadas y servirán como insumo para el rediseño del proceso.
- Rediseño del proceso bajo el ciclo PHVA: Se elaborará un diagrama de flujo del proceso actual y se propondrán ajustes para incluir:
 - Actividades estandarizadas: Recepción, clasificación, asignación, seguimiento y respuesta de PQRSDF.
 - Indicadores de desempeño: Tiempos de respuesta, porcentaje de PQRSDF resueltas en plazo, satisfacción ciudadana.

- Políticas de operación: Protocolos para la atención presencial y virtual, manejo de información confidencial y escalamiento de casos complejos.
- Matriz de riesgos: Identificación de riesgos (ej. incumplimiento de plazos) y medidas de mitigación.
- Validación participativa: La propuesta de caracterización se socializará con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y los actores involucrados (ej. oficinas de control interno, talentos humanos) para garantizar su pertinencia y adopción. Se utilizarán talleres de retroalimentación y encuestas de validación

Secuencia de actividades para ejecución de la solución

La ejecución del plan de acción se organizará en cuatro fases, con actividades, responsables, plazos y entregables claros. A continuación, se presenta el cronograma detallado:

Tabla 4

Cronograma De Actividades

Fase	Actividad	Responsable	Plazo	Entregable	Indicador de Verificación
Diagnóstico	1. Entrevista con el Secretario de Gobierno y Desarrollo Municipal para identificar factores críticos.	Equipo del proyecto	Seman a 1	Acta de entrevista con hallazgos y recomendaciones.	100% de las preguntas respondidas y documentadas.

	2. Encuentro con el responsable de PQRSDF para evaluar el uso del software "Mi Alcaldía".	Equipo del proyecto	Seman a 2	Informe de diagnóstico del uso actual del software.	100% de las funcionalidades evaluadas.
	3. Elaboración del diagrama de flujo y matriz de riesgos del proceso.	Secretario de Gobierno + Equipo del proyecto	Seman a 3-4	Documento de caracterización del proceso (versión 1.0).	Aprobación del 100% de los elementos por el Comité de Gestión.
	4. Ajuste de alertas de "semáforo" en el software "Mi Alcaldía" para monitorear plazos de respuesta.	Ingeniero de Sistemas + responsable PQRSDF	Seman a 5	Software configurado con alertas funcionales.	100% de las alertas probadas y operativas.
Ejecución	5. Socialización de estándares y protocolos con las	Secretario de Gobierno	Seman a 6	Actas de socialización firmadas por los asistentes.	90% de asistencia de las dependencias.

	dependencia						
	s						
	involucradas						
	.						
	6.					100%	del
	Capacitación	Responsable		Certificados	de	personal	
	al personal	de PQRSDF	Seman	asistencia	y	capacitado	y
	en el uso del	+ Equipo del	a 7-8	evaluaciones	de	90%	de
	software y	proyecto		conocimiento.		evaluaciones	
	los nuevos					aprobadas.	
	protocolos.						
	7.						
	Evaluación					Reducción	del
	de tiempos					30%	en
	de respuesta	Responsable	Seman	Informe	de	tiempos	de
Seguimient	y	de PQRSDF	a 9-12	seguimiento	con	respuesta	y
o	satisfacción			métricas	de	80%	de
	ciudadana			desempeño.		satisfacción	
	mediante					ciudadana.	
	encuestas.						

Nota: El cronograma se ajustará a fechas específicas en coordinación con la Alcaldía, y se utilizará un diagrama de Gantt para visualizar las dependencias entre actividades.

Descripción De Recursos Necesarios Para La Ejecución De La Solución

Los recursos se clasifican en humanos, tecnológicos, físicos y financieros, y se detallan a continuación:

Tabla 5*Presupuesto*

Categoría	Recurso	Descripción/Perfil	Justificación	Fuente de Financiación
Humano	Secretario de Gobierno	Profesional en Derecho o Administración Pública, con experiencia en gestión de políticas públicas.	Liderazgo en la implementación del MIPG y validación de la caracterización del proceso.	Presupuesto ordinario de la Alcaldía
	Responsable de PQRSDF	Técnico o profesional con conocimientos en gestión documental y uso del software "Mi Alcaldía".	Ejecución directa de la recepción, clasificación y seguimiento de PQRSDF.	Presupuesto ordinario de la Alcaldía
	Ingeniero de Sistemas	Profesional en sistemas con experiencia en configuración de software de gestión documental.	Ajuste técnico del software "Mi Alcaldía" (alertas, reportes).	Contrato de soporte anual
Tecnológico	Software "Mi Alcaldía"	Sistema de gestión documental con módulos para PQRSDF, alertas de plazos y generación de reportes.	Automatización del seguimiento y mejora en la trazabilidad de las solicitudes.	Contrato de soporte anual

Físico	Escáner profesional	Equipo de digitalización con capacidad para 50 hojas/minuto y conexión a red.	de Agilizar la digitalización de documentos físicos y reducir el uso de papel.	Rubro de fortalecimiento institucional
	Espacio para ventanilla única	Área física exclusiva para atención al ciudadano, con mobiliario y señalización.	Mejorar la accesibilidad y experiencia del ciudadano.	Presupuesto de inversión municipal
Financiero	Capacitación del personal	Presupuesto para talleres, materiales y certificaciones.	Garantizar la adopción de los nuevos protocolos y el uso eficiente del software.	Presupuesto de talento humano
	Encuestas de satisfacción	Diseño, impresión y análisis de encuestas semestrales.	Medir la percepción ciudadana y ajustar el proceso según los resultados.	Presupuesto de participación ciudadana

Nota: El total estimado se detallará en la sección de presupuesto, tras validación con la Alcaldía.

Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos.

La propuesta de intervención tiene como propósito caracterizar el proceso “**Servicio y Atención al Ciudadano**” de la Alcaldía Municipal de Suárez, Cauca. Enfocándose en la gestión de las PQRSDF y con el fin de fortalecer la estandarización de los procedimientos institucionales y mejorar la eficiencia en la atención a la ciudadanía, en concordancia con los

lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2023).

El alcance de la solución comprende el levantamiento de información del proceso actual, el análisis técnico de sus actividades, la elaboración de la matriz de caracterización del proceso, la definición de responsables, la formulación de indicadores de desempeño y la validación institucional del proceso caracterizado.

Los resultados esperados de la intervención corresponden a productos verificables que permitirán evidenciar el cumplimiento del alcance del proyecto:

- Documento de caracterización del proceso “Servicio y Atención al Ciudadano” aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Mapa del proceso bajo enfoque PHVA.
- Matriz de indicadores de desempeño del proceso.
- Matriz de riesgos operativos del proceso.
- Procedimiento documentado de atención al ciudadano.
- Informe final del proyecto validado institucionalmente.

Partes interesadas

Las principales partes interesadas en la ejecución del proyecto son:

Parte Interesada (Nombre/Puesto)	Rol en el Proyecto	Responsabilidades Principales	Requisitos Principales	Expectativas	Nivel de Poder (Alto/Bajo)	Nivel de Interés (Alto/Bajo)	Estrategia de Compromiso
Secretario Gobierno	Patrocinador (Sponsor)	Aprobación de recursos y decisiones estratégicas.	Cumplimiento normativo y resultados medibles.	Garantizar la implementación efectiva del proceso caracterizado.	Alto	Alto	Informes de hitos de alto nivel y reuniones de control directivo.
Comité Directivo	Gobernanza	Supervisar el progreso y mitigar riesgos de alto nivel.	Alineación estratégica y cumplimiento presupuestal.	Contar con un proceso alineado al MIPG.	Alto	Alto	Revisiones formales de cumplimiento normativo y control de cambios.
Oficina de Planeación	Aseguramiento de Calidad	Validar la metodología y la documentación técnica.	Integración con el sistema de gestión de calidad.	Coherencia con el sistema de gestión de calidad.	Alto	Medio	Sesiones de trabajo técnicas para validación de procesos y auditorías.
Servidores Públicos	Usuarios Finales	Adoptar el nuevo proceso en sus actividades diarias.	Capacitación y usabilidad del proceso.	Claridad en responsabilidades y flujo de trabajo.	Bajo	Alto	Talleres de capacitación, socialización de manuales y buzón de dudas.
Equipo de Proyecto	Ejecutores	Desarrollar y documentar el proceso caracterizado.	Documentación técnica completa y precisa.	Acceso a información institucional y herramientas de trabajo.	Bajo	Alto	Reuniones diarias (Stand-ups) y repositorio compartido de información.
Ciudadanía	Beneficiarios	Utilizar el servicio y proporcionar retroalimentación.	Transparencia y eficiencia en la atención.	Respuestas oportunas y claras a PQRSDF.	Bajo	Bajo	Mecanismos de retroalimentación, informes de transparencia activa y gestión de PQRSDF.

Alcance final de la solución

El proyecto tiene como alcance principal la **caracterización y estandarización del proceso de “Servicio y Atención al Ciudadano”** en la Alcaldía Municipal de Suárez, Cauca. La intervención se centra técnicamente en el flujo de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (**PQRSDF**), integrando los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (**MIPG**) y el uso operativo del sistema de gestión documental **DocSpace**.

- **1. Unidades de Análisis (Inclusiones del Proyecto)**

Para garantizar la trazabilidad y la solución del problema identificado, el alcance abarca las siguientes unidades operativas y funcionales:

- **Canales de Atención:** Caracterización de la entrada de solicitudes vía Ventanilla Única (presencial), correo electrónico institucional y formulario web.
- **Ciclo de Vida de la PQRSDF en DocSpace:** Análisis del **flujo procedimental** que incluye: **estandarización** de la radicación, **guía** de tipificación, **optimización** de la asignación manual y **monitoreo** de términos legales.
- **Protocolos de Interacción:** Definición de los estándares de servicio en los momentos de verdad entre el servidor público y la ciudadanía de Suárez.
- **Gestión de Información:** Estructuración de la base de datos de solicitudes para la generación de reportes mensuales de gestión.
- **2. Criterios de Aceptación y Medición de Cumplimiento**

El alcance se considerará cumplido satisfactoriamente cuando se verifiquen los siguientes criterios de éxito, los cuales permiten medir objetivamente el resultado:

- **Entregable Normativo:** Presentación de la Ficha de Caracterización del Proceso bajo la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- **Métrica de Trazabilidad:** El 100% de las PQRSDF analizadas deben quedar identificadas en la **Ficha de Caracterización**, garantizando que el procedimiento humano para usar DocSpace sea claro
- **Indicador de Eficacia: Reducción del 15% en los tiempos muertos** entre la recepción de la PQRSDF y su radicación en el sistema, mediante la optimización del proceso humano.
- **Validación de Interesados:** Firma del acta de cierre de la consultoría por parte del secretario de Planeación, en su calidad de patrocinador del proyecto.
- **3. Límites y Exclusiones (Alcance Negativo)**

Con el fin de evitar ambigüedades y gestionar las expectativas de la entidad, se establecen los siguientes límites:

- **Tecnológico:** No incluye la compra de servidores, licencias de software, ni la modificación del código fuente del sistema DocSpace.
- **Administrativo:** No comprende la reestructuración de la planta de personal ni la creación de nuevos cargos en la Alcaldía.
- **Financiero:** El proyecto no asume costos de implementación física (adecuaciones de oficina) ni contratación de terceros para la ejecución de las respuestas.
- **4. Supuestos del Alcance**
 - Se asume la disponibilidad total de la información histórica alojada en el sistema DocSpace para el diagnóstico.
 - Se cuenta con el acompañamiento del equipo técnico de la oficina de Control Interno para la validación de los indicadores propuestos.

Identificación de responsables de las actividades para ejecución

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Alcaldía Municipal de Suárez Cauca establece la siguiente estructura de responsabilidades para la ejecución del plan de acción orientado a la caracterización del proceso “Servicio y Atención al Ciudadano”.

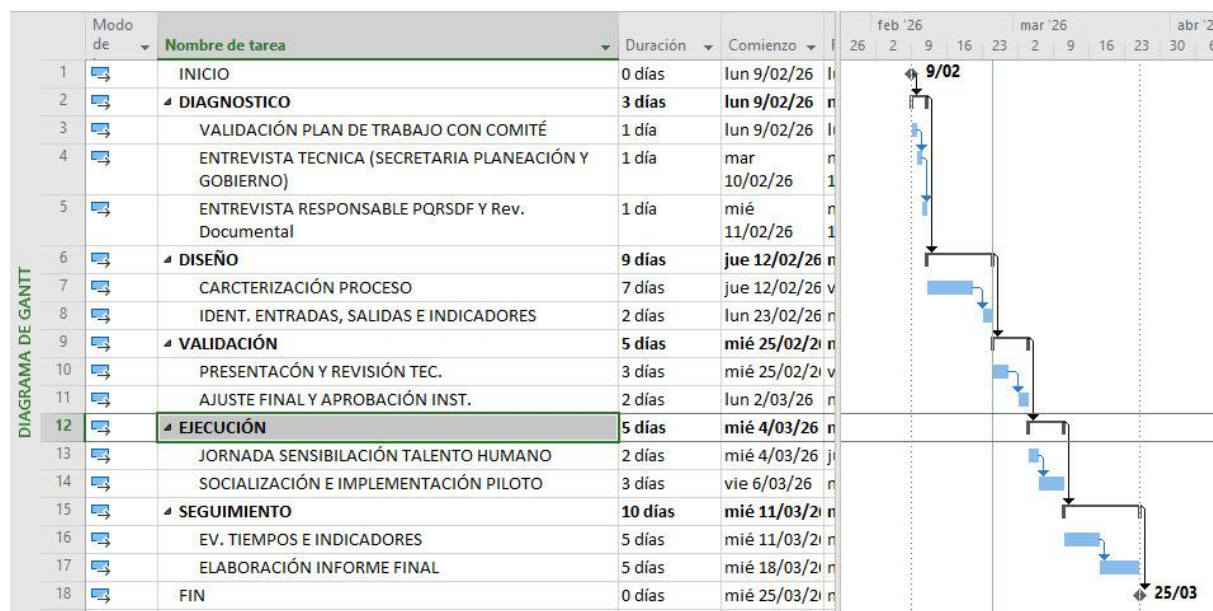
Actividad Específica del Cronograma	R (Responsable Único)	A (Apoya)	C (Consulta)	I (Informado)
1. Aprobar el plan de acción propuesto	Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Alcalde Municipal	Secretario Técnico del Comité: Secretario Planeación	Equipo del Proyecto	Alcaldía Suárez, Servidores Públicos
2. Validar caracterización del proyecto	Jefe del Equipo del Proyecto	Apoyo Plan Anual de Auditorías	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Secretaría de Planeación
3. Realizar seguimiento mensual a resultados	Coordinador de Seguimiento (Equipo del Proyecto)	Contratista de MIPG	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Oficina de Control Interno
4. Ejecutar taller de capacitación técnica	Contratista de MIPG	Equipo Técnico del Proyecto	Secretaría de Planeación	Servidores Públicos
5. Elaborar plan de actividades detallado	Líder Técnico del Equipo del Proyecto	Apoyo Plan Anual de Auditorías	Secretaría de Planeación	Alcaldía Suárez
6. Formular indicadores de desempeño	Especialista en Monitoreo (Equipo del Proyecto)	Secretaría de Planeación	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Alcaldía Suárez
7. Impartir entrenamiento en metodología GEL	Capacitador (Secretaría de Planeación)	Equipo del Proyecto	Servidores Públicos	Alcaldía Suárez
8. Consolidar documento técnico final	Redactor Técnico (Equipo del Proyecto)	Secretaría de Planeación	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Oficina de Control Interno
9. Verificar coherencia con Sistema GEL	Auditor Interno (Oficina de Control)	Equipo del Proyecto	Secretaría de Planeación	Alcaldía Suárez
10. Liberar Política de Servicio	Secretario de Gobierno y Desarrollo Social	Contratista de MIPG	Alcaldía Suárez	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
11. Realizar auditoría de cumplimiento	Auditor Líder (Oficina de Control Interno)	Equipo del Proyecto	-	Alcaldía Suárez, Comité Institucional de Gestión y Desempeño
12. Emitir informe de recomendaciones	Jefe de Control Interno	Equipo del Proyecto	Secretaría de Planeación	Alcaldía Suárez

Cronograma De Ejecución

El cronograma de actividades propuesto para la caracterización y estandarización del proceso del servicio de atención al ciudadano se presenta a continuación en la tabla 6.

Tabla 6

Cronograma de actividades para la caracterización y estandarización del proceso del servicio y atención al ciudadano en la alcaldía de Suárez Cauca



Presupuesto

Para desarrollar la propuesta y puesta en marcha del proyecto, se ha elaborado una estimación presupuestal basada en los requerimientos técnicos y humanos necesarios para la ejecución del plan de acción.

Tabla 7

Presupuesto

Categoría	Ítem / Rubro	Valor Estimado	Justificación Técnica
Costos Directos	Talento humano técnico	\$ 2.000.000	Pago por honorarios para el levantamiento de procesos y diseño de matrices.
	Material de socialización	\$ 300.000	Diseño e impresión de guías rápidas y material para talleres con funcionarios.
	Papelería e impresiones	\$ 200.000	Insumos de oficina para documentación física y actas de validación.
	Ajustes sistema "Mi Alcaldía"	\$ 500.000	Horas de soporte técnico para configurar alertas y tableros de indicadores.
Costos Indirectos	Servicios y uso de instalaciones	\$ 200.000	Valorización del uso de energía, internet y espacios físicos de la entidad.
Reserva	Contingencias (10%)	\$ 320.000	Fondo de reserva para imprevistos operativos o cambios normativos.
TOTAL	VALOR DEL PROYECTO	\$ 3.520.000	Presupuesto total para la ejecución de 12 semanas.

Método de Estimación El presupuesto fue elaborado mediante el método de **estimación ascendente**, desglosando los costos directos (honorarios técnicos, transporte) e indirectos (materiales de oficina) necesarios para cada actividad del proyecto.

Referencias bibliográficas

Referencias

- Bolívar, P. A. (2024). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Manual Operativo*. Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Cauca, A. M. (24 de 07 de 2024). *Misión y Visión* . Obtenido de <https://www.suarez-cauca.gov.co/alcaldia/mision-y-vision>
- Cauca, A. M. (2024). *Por el Suárez que Soñamos “La Casa Grande Intercultural”*. Obtenido de https://tangara.gov.co/wp-content/uploads/planes_desarrollo_municipal_2024-2027/SUAREZ-PDT-Por%20el%20Suarez%20que%20So%C3%B1amos%202024-2027%20_compressed.pdf
- Cauca, A. M. (2025). *Documentos de Control Interno*. Obtenido de <https://www.suarez-cauca.gov.co/tema/documentos-de-control-interno>
- Departamento Nacional de Planeación, D. A. (2020). *Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano*. Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666
- Función pública. (2020). *Guía para la gestión p pocesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)*. Dirección de gestión y desempeño institucional.