ORGANIZACIÓN & ESTRATEGIA
Consultoría Organizacional y de Gestión Pública

INFORME 2 DE AVANCE CONTRATO
CPS-275-2025

Presentado por:
Organización y Estrategia S.A.S.

Presentado a:
Alcaldía Municipal de Chiquinquirá

Diciembre
2025

Carrera 13 No. 102-54 Oficina 302. Bogotá, Colombia
contacto@organizacionyestrategia.com
3108657999 - 3005324730

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4
REFERENTES TÉCNICOS 6
REFERENTES NORMATIVOS 9
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE AJUSTE 16
Consulta de fuentes primarias 18
Detalle estado aportes proceso de consulta de fuentes primarias 20
CONSOLIDADO IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE AJUSTE 40
POSIBILIDADES DE AJUSTE DE DOCUMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 41

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Modelo básico de operación de procesos 6
Ilustración 2 Mapa de procesos Alcaldía Municipal de Chiquinquirá 8
Ilustración 3 Mapa de Procesos propuesto para la Alcaldía de Chiquinquirá 15
Ilustración 4 Ejemplo instrumento de identificación del nivel de actualización de los documentos del MOP por Dependencia de la Estructura de la Administración Municipal de Chiquinquirá 19

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Normativa general aplicable a los municipios en Colombia por sector de gobierno 10

INTRODUCCIÓN

El propósito fundamental del proyecto en ejecución es brindar los servicios de asesoría y acompañamiento a la Alcaldía Municipal para la actualización, ajuste y elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos de la Entidad, de conformidad con lo establecido en el Contrato CPS-275-2025.

La actualización de este manual no es un ejercicio meramente administrativo, sino por el contrario será resultado de un trabajo metodológico profundo, orientado por la "Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)" del Departamento Administrativo de la Función Pública. Por lo que se ha abordado esta tarea con la convicción de que una gestión por procesos robusta constituye el fundamento esencial para alcanzar los objetivos institucionales y catalizar una transformación operativa que genere un valor público significativo para la ciudadanía de Chiquinquirá.

La concepción de este manual actualizado representará un cambio conceptual relevante para la Alcaldía, de manera que migra de una visión documental fragmentada a una perspectiva integral basada en procesos.

Al estructurar la gestión institucional de la Administración Municipal como una sinergia de cadenas de valor público, las etapas, hitos y responsabilidades de los sectores de gobierno se redefinen como un eslabón crítico que contribuye a la transformación de recursos en bienes y servicios que satisfacen directamente las necesidades de la comunidad.

Contar con un modelo de operación meticulosamente documentado se erige como uno de los elementos críticos para la óptima operación institucional y su correspondiente seguimiento y evaluación. Principalmente, la actualización del manual promueve una claridad y una estandarización necesaria para garantizar la memoria institucional, un factor crítico en entornos con rotación de personal o estructuras organizacionales complejas como las alcaldías municipales, con responsabilidades en todos los sectores de gobierno de la administración pública.

Al definir con precisión el "qué", el "cómo" y el "quién" en el Modelo de Operación por Procesos, logramos minimizar ambigüedades, simplificar la inducción de nuevos

servidores públicos y garantizar una consistencia en la calidad de los servicios prestados, independientemente de las personas que los ejecuten actualmente o en el

Un mapeo claro de procesos permite igualmente identificar puntos críticos y asignar responsabilidades de manera inequívoca, lo que no solo optimiza el control interno a la gestión, sino que también fortalece la transparencia ante la ciudadanía y los órganos de control. Esta capacidad de monitoreo y evaluación, facilitada por los resultados de este proyecto, es vital para anticipar y mitigar desviaciones, asegurando una utilización eficiente y responsable de los recursos públicos.

Asimismo, la detallada documentación de los procesos que se llevará a cabo bajo la forma de construcción de cadenas de valor se transforma en una plataforma indispensable para la innovación y la mejora continua. Sin un conocimiento explícito y compartido de la forma en que se realizan las actividades, cualquier intento de optimización o reinvención estaría marcado por la incertidumbre. Así las cosas, la actualización del manual, no debe verse como un compendio estático de reglas, sino como una herramienta dinámica que facilita el análisis crítico, la identificación de oportunidades de mejora y la implementación ágil de soluciones adaptadas a los desafíos emergentes y a las mejores prácticas de gestión.

Así las cosas, este segundo informe de avance del proyecto de actualización del Manual de Procesos y Procedimientos de la Alcaldía Municipal de Chiquinquirá versará sobre los resultados del análisis para la identificación y consolidación de necesidades de ajuste del Manual de Procesos y Procedimientos, como está previsto en el clausulado del Contrato CPS-275-2025 suscrito entre la Alcaldía y la Empresa.

REFERENTES TÉCNICOS

La gestión por procesos hace parte de las "nuevas" técnicas de gestión de las organizaciones modernas, en reemplazo de la gestión mecanicista que predominó desde la revolución industrial, hasta el siglo XX, esta gestión por procesos está basada en la visión de las instituciones como sistemas, en los que existe una serie de componentes y recursos organizacionales que tienen una lógica de operación basada en la transformación de insumos para agregar valor a los mismos.

Ilustración 1 Modelo básico de operación de procesos



Fuente: Elaboración propia

La gestión por procesos está basada en un ciclo bastante simple y altamente funcional: en el sistema en el que se encuentra una organización existen usuarios o clientes, los cuales presentan necesidades que pueden ser satisfechas mediante la gestión de la organización, de manera que una vez identificadas las necesidades, se identifican a su vez los insumos necesarios para dar respuesta a dichas necesidades, adicionalmente se establecen los productos o servicios esperados por los usuarios y mediante los procesos organizacionales, se transforman los insumos en dichos resultados; todo esto mediado por una retroalimentación constante que redunda en un mejoramiento continuo del sistema.

La gestión por procesos se comenzó a incorporar a la gestión de las organizaciones posterior a 1970, período en el que inició el declive de los modelos estatales de la posguerra, con la llamada "Nueva Gestión Pública" lo que dio lugar a grandes procesos de modernización administrativa de los países y su aparato estatal, lo que dio origen al período post-burocrático, fundado en el valor público creado para los ciudadanos (lógica ciudadano-cliente) el fortalecimiento institucional, la productividad del aparato estatal, la planeación y gerencia estratégica, entre otros.

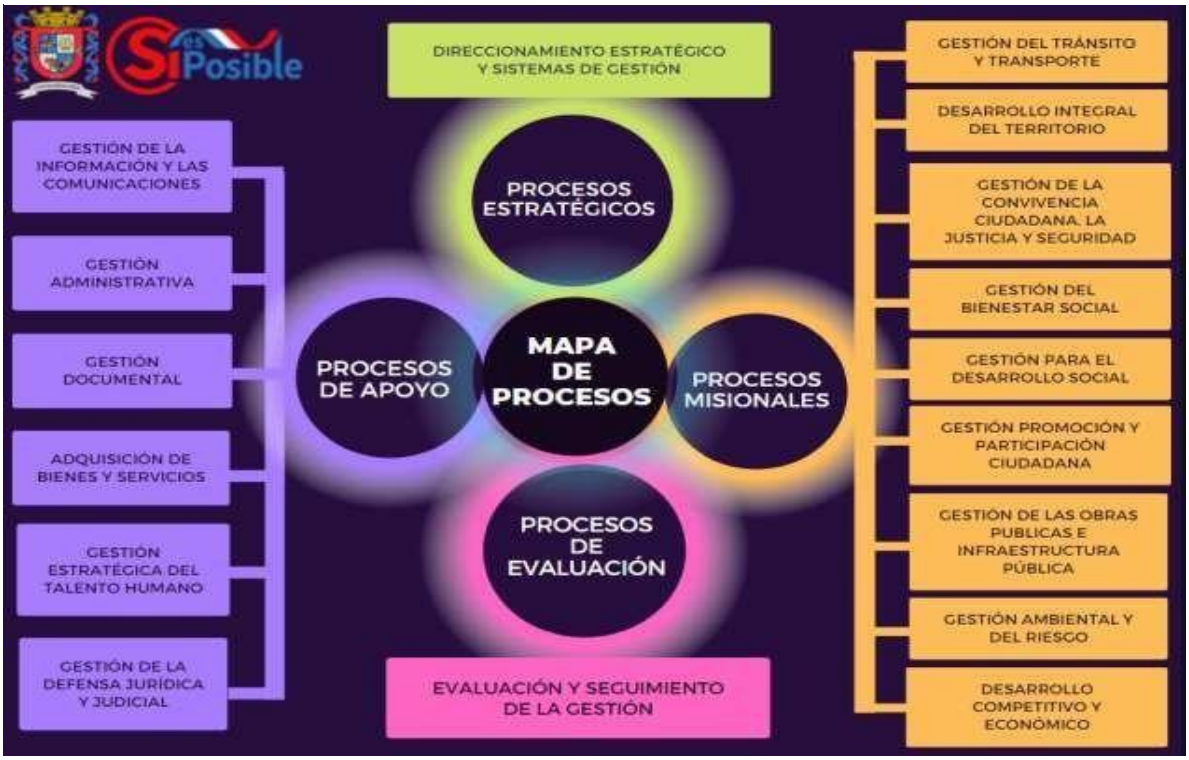
En este sentido, Colombia inició el cambio de paradigma desde la última década del siglo XX y ha venido avanzando en su implementación desde entonces, de esta manera, en 2003, se expide la ley 872[1] por medio de la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, la cual hace exigible a todas las entidades públicas la creación e implementación de sistemas de gestión, como herramientas de gestión sistemática y transparente para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, con fundamento en un enfoque basado en procesos y en las necesidades y expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios.

De esta manera el parágrafo 2° del Artículo Segundo de la ley, otorga a las Asambleas Departamentales y Concejos Municipales la facultad de disponer y/o exigir el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizadas de los departamentos y municipios.

[1] Reglamentada por el Decreto Nacional 4110 de 2004, Ver art. 133, Ley 1753 de 2015.

En este sentido, el municipio de Chiquinquirá tiene desarrollado un modelo de operación que responde a las exigencias de la norma, este modelo puede verse representado en el mapa de procesos.

Ilustración 2 Mapa de procesos Alcaldía Municipal de Chiquinquirá



Fuente: Manual de Procesos y Procedimientos V6 (29 de Octubre de 2025)

De esta manera, se puede observar que la estructura del actual modelo de operación es la siguiente:

Procesos Estratégicos

- Direccionamiento Estratégico y Sistemas de Gestión

Procesos Misionales

- Gestión del Tránsito y Transporte
- Desarrollo Integral del Territorio
- Gestión de la Convivencia Ciudadana, la Justicia y la Seguridad

- Gestión del Bienestar Social
- Gestión para el Desarrollo Social
- Gestión Promoción y Participación Ciudadana
- Gestión de las Obras Públicas e Infraestructura Pública
- Gestión Ambiental y del Riesgo
- Desarrollo Competitivo y Económico

Procesos de Apoyo

- Gestión de la Información y las Comunicaciones
- Gestión Administrativa
- Gestión Documental
- Adquisición de Bienes y Servicios
- Gestión Estratégica del Talento Humano
- Gestión de la Defensa Jurídica y Judicial

Procesos de Control y Evaluación

- Evaluación y Seguimiento de la Gestión

Todos estos procesos confluyen actualmente en la administración municipal de manera que su gestión articulada permite desarrollar las competencias de Chiquinquirá como ente territorial y a su vez están asociados a unidades administrativas bajo criterios de afinidad temática.

REFERENTES NORMATIVOS

Como se ha mencionado en documentos previos, el modelo de operación de la administración del municipio de Chiquinquirá junto con su correspondiente representación gráfica expresada en el mapa de procesos propuesto, se encuentran construidos bajo argumentos técnicos y normativos, de manera que para el diseño de

estos componentes organizacionales se tomó como referencia el marco normativo que asigna competencias a los entes territoriales, como se observa a continuación.

Tabla 1 Normativa general aplicable a los municipios en Colombia por sector de gobierno

Sector	Competencias	Fuente normativa
Educación	Dirigir la prestación del servicio educativo	Ley 715 de 2001, Artículo 7º
	Administrar los establecimientos educativos y el personal docentes y administrativo en su jurisdicción	
	Financiar los servicios educativos	
	Mantener la cobertura educativa y buscar su ampliación	
	Ejercer la inspección, vigilancia y supervisión del servicio educativo	
	Brindar asistencia técnica a las instituciones educativas	
	Administrar el sistema de información educativa	
Salud	**En materia de dirección del sector salud:** Formular y ejecutar planes, programas y proyectos en salud	Ley 715 de 2001, Artículo 44.1º
	Gestionar los recursos con destinación específica a salud	
	Administrar recursos del fondo local de salud	
	Gestionar y supervisar el acceso de la población a los servicios de salud	
	Administrar el sistema de información en salud	
	En materia de aseguramiento de la población al SGSSS: Financiar la afiliación al régimen subsidiado	Ley 715 de 2001, Artículo 44.2º
	Identificar población y seleccionar beneficiarios del régimen subsidiado	
	Promover la afiliación de la población al régimen contributivo	

Sector	Competencias	Fuente normativa
	En materia de salud pública: Formular y ejecutar el plan de atención básica municipal	Ley 715 de 2001, Artículo 44.3º
	Promover la coordinación de los sectores para la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos en salud pública	
	Inspección, vigilancia y control en salud ambiental (Producción y comercialización de alimentos para el consumo humano, tenencia de animales domésticos, basuras, calidad del agua, residuos sólidos, aguas servidas, calidad del aire, control de vectores y zoonosis, entre otras)	
	Cumplir y hacer cumplir normas de orden sanitario	
	En materia de administración del régimen subsidiado: Identificar y registrar los beneficiarios del régimen subsidiado	Ley 1438 de 2011, Artículos 29º y 30º
	Registrar los recursos del régimen subsidiado, presupuestarlos y ejecutarlos sin situación de fondos	
	En materia de seguimiento y control del régimen subsidiado: Vigilar que las EPS cumplan con sus obligaciones frente a los usuarios	Decreto 971 de 2011, Artículo 14º
	Requerir a las EPS para que subsanen sus incumplimientos y remitir a la superintendencia en los casos que no se subsanen	
Servicios Públicos Domiciliarios	Asegurar la prestación de los servicios públicos domiciliarios a la población del municipio	Ley 142 de 1994, Artículo 5º
	Otorgar subsidios a los usuarios de menores ingresos con cargo al presupuesto municipal	
	Estratificar los inmuebles del municipio	

Sector	Competencias	Fuente normativa
	Establecer un sistema preciso de nomenclatura	
	Apoyar con recursos a las empresas de servicios públicos	
Agua Potable y Saneamiento Básico	Acreditar el cumplimiento de los requisitos para la administración de recursos del SGP para agua potable y saneamiento básico.	Ley 1176 de 2007, Artículo 4º
Vivienda	Participar en el Sistema Nacional de Vivienda de Interés Social.	Ley 715 de 2001, Artículo 76.2º
	Promover y apoyar programas o proyectos de vivienda de interés social, mediante el otorgamiento de subsidios	
Deporte	Planear y desarrollar programas para el fomento de la práctica del deporte	Ley 715 de 2001, Artículo 76.7º
	Construir, administrar y adecuar escenarios deportivos	
	De conformidad con la Ley 715 de 2001, desarrollar en conjunto con la secretaría de educación programas específicos educación física, centros de iniciación y formación deportiva, festivales recreativos escolares y juegos intercolegiados.	
	Proponer el plan local del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre.	
Cultura	Fomentar el acceso a la Cultura	Ley 715 de 2001, Artículo 76.8º
	Fortalecer la formación cultural y las expresiones multiculturales del municipio	
	Construir, adecuar y mantener la infraestructura cultural del municipio	
	Proteger el patrimonio cultural	
	Fomentar la creación de espacios culturales	

Sector	Competencias	Fuente normativa
	Administración de la red de bibliotecas y escenarios culturales	
	Formular planes, programas y proyectos en coordinación con el plan decenal de cultura	
Turismo	Elaborar los planes sectoriales de turismo	Ley 300 de 1996, Artículos 13º y 18º
	Incluir las actividades turísticas en el ordenamiento territorial	
	Formular e implementar planes, programas y proyectos para el fomento del turismo	
Transporte	Planear y construir la infraestructura vial y de transporte del municipio	Ley 715 de 2001, Artículo 76.4º Ley 769 de 2002, Artículo 6º
	Organizar y dirigir lo relacionado con el tránsito y transporte en su jurisdicción	
	Expedición de normas de Tránsito, sin adicionar o modificar lo dispuesto en el código de tránsito	
	Restricciones vehiculares (Si así lo considera necesario)	
	Mantener el registro de conductores de vehículos	
	Fijar tarifas de transporte público	
Medio Ambiente	Desarrollar acciones para la preservación y defensa del medio ambiente	Ley 715 de 2001, Artículo 76.5º
	Promover políticas, planes, programas y proyectos ambientales	
	Desarrollar programas de descontaminación de corrientes o depósitos de agua	
	Manejar los recursos naturales dentro del territorio de la jurisdicción del municipio	
	Fomentar prácticas de desarrollo sostenible	
	Implementar los procesos de gestión del riesgo en el municipio	

Sector	Competencias	Fuente normativa
Prevención y Atención de Desastres	Elaborar el plan municipal de gestión del riesgo	Ley 1523 de 2012, Artículos 14º, 29º, 45º, 46º, 57º y 58º
	Integrar en el plan de desarrollo y el ordenamiento territorial las acciones estratégicas en materia de gestión del riesgo de desastres	
	Coordinar el desempeño del consejo municipal de gestión del riesgo de desastres	
	Adoptar soluciones tecnológicas para el manejo de la información de gestión del riesgo en el municipio	
	Declarar situaciones de calamidad pública en los casos en los que corresponda, de acuerdo con los criterios establecidos en la ley.	
Orden Público y Justicia	Proponer medidas y/o modificaciones al código nacional de policía de conformidad con las necesidades y características del municipio.	Ley 715 de 2001, Artículos 76.15º
	Diseñar y desarrollar planes y estrategias integrales de seguridad en conjunto con la policía	
	Financiar las inspecciones de policía para la atención de las contravenciones y demás actividades de policía de competencia municipal.	
	Apoyar con recursos la labor que realiza la fuerza pública	
	Preservar y mantener el orden público en la jurisdicción del municipio	
Ordenamiento del Territorio	Formular y adoptar el plan de ordenamiento territorial del municipio	Ley 1454 de 2011, Artículo 29º numeral 4
	Reglamentar los usos del suelo, en las áreas urbanas, de expansión y rurales, de conformidad con lo dispuesto en la ley 1454 de 2011	

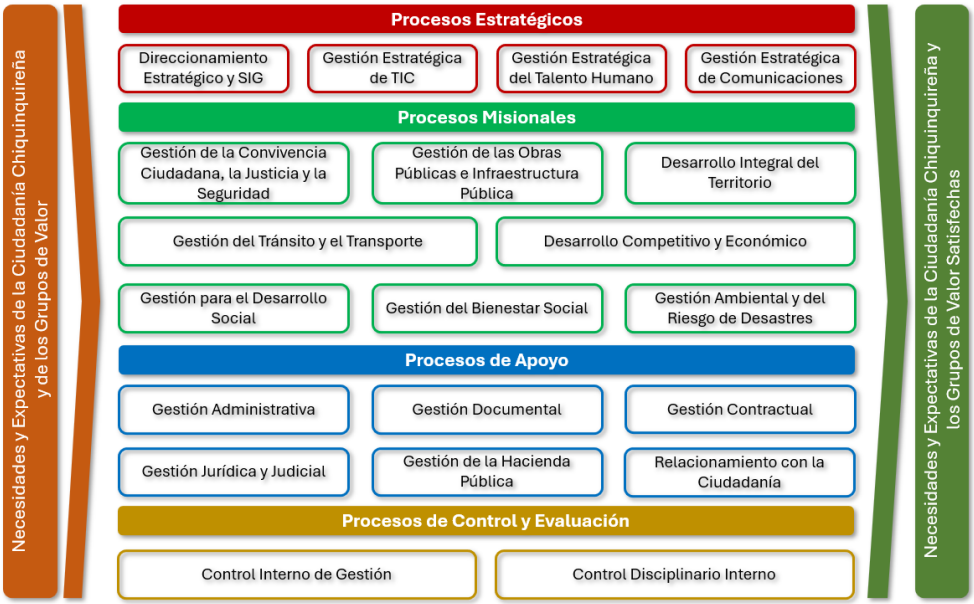
Sector	Competencias	Fuente normativa
	Optimizar los usos de las tierras disponibles y coordinar los planes sectoriales, en armonía con las políticas nacionales y los planes departamentales y metropolitanos	

Fuente: Elaboración propia con base en el marco normativo general aplicable

En este sentido se puede observar que los entes territoriales municipales tienen competencias por cumplir en 13 distintos sectores distribuidos en diferentes categorías, Desarrollo Social, Infraestructura Física, Desarrollo Económico, Medio Ambiente, Orden Público, entre otros.

El mapa de procesos propuesto para la administración del municipio de Chiquinquirá, encuentra su fundamento tanto en las competencias asignadas al ente territorial, como en la armonización funcional de las unidades administrativas que conforman la estructura orgánica de la Administración Municipal, de manera que el mapa de procesos plantea el siguiente diseño:

Ilustración 3 Mapa de Procesos propuesto para la Alcaldía de Chiquinquirá



Fuente: Elaboración propia

En este sentido, el Modelo de Operación por Procesos propuesto para la Administración Municipal de Chiquinquirá plantea una desagregación de dos niveles de operación:

- Procesos: para los cuales se realizará una reconstrucción de la cadena de valor sobre la base de las actividades clave en lógica del ciclo de Deming (PHVA)
- Procedimientos: para los cuales se realizará un ajuste a la documentación de los mismos, fortaleciendo la declaración de objetivos y alcances, la actualización de los marcos normativos y la identificación de responsables y registros de las actividades que integran los flujos de trabajo de los procedimientos actuales.

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE AJUSTE

La gestión por procesos como buena práctica institucional ha cobrado máxima relevancia en el sector público y particularmente en las entidades territoriales, esto con el propósito de articular de la manera más eficiente los esfuerzos institucionales de todos los sectores.

A través de esta metodología, se pretende identificar, mapear y documentar los procesos clave que se llevan a cabo en la administración municipal, desde la planificación y ejecución de proyectos, hasta la prestación de servicios públicos y la atención al ciudadano.

Algunos de los propósitos que persigue el enfoque de gestión por procesos son:

- Eficiencia operativa: La gestión por procesos ayuda a identificar y eliminar actividades innecesarias o redundantes, así como a optimizar los flujos de trabajo. Al tener una visión clara de los procesos, se pueden identificar cuellos de botella, mejorar la asignación de recursos y reducir los tiempos de ejecución, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa en la alcaldía.
- Orientación al ciudadano: Al adoptar la gestión por procesos, la alcaldía puede enfocarse en los resultados y necesidades del ciudadano. Mediante la identificación de los procesos clave que impactan directamente en la

experiencia del ciudadano, se pueden establecer indicadores de desempeño y metas orientadas a la satisfacción del ciudadano, lo que contribuye a una gestión más efectiva y centrada en el servicio público.

- Mejora continua: La gestión por procesos fomenta la cultura de la mejora continua en la alcaldía. Al documentar y analizar los procesos existentes, se pueden identificar oportunidades de mejora y establecer acciones correctivas y preventivas. Esto permite que la administración municipal esté en constante evolución, adaptándose a los cambios y mejorando la calidad de sus servicios de manera continua.
- Coordinación intersectorial: La gestión por procesos facilita la coordinación intersectorial, ya que proporciona una visión integrada de los procesos que atraviesan diferentes áreas. Esto ayuda a romper los silos organizativos y promueve una comunicación más efectiva entre los diferentes actores involucrados.
- Transparencia y rendición de cuentas: La gestión por procesos promueve la transparencia en la administración municipal al documentar y hacer visibles los procesos que se llevan a cabo. Esto facilita la rendición de cuentas, ya que se pueden establecer indicadores de desempeño y metas medibles para evaluar el cumplimiento de los objetivos.

En el caso de la administración municipal de Chiquinquirá, se evidenció una brecha importante en relación con los documentos controlados que integran el modelo de operación por procesos frente a las actividades desarrolladas por todos los sectores de la administración central del municipio.

En la gran mayoría de los casos, existe una documentación parcial de los procesos que integran el mapa de procesos actual de la alcaldía, bajo la lógica de productos/servicios, los cuales resultan insuficientes ante la necesidad real de documentación.

Algunas premisas del diagnóstico realizado sobre las unidades analizadas:

- La magnitud del universo de análisis: en el proyecto se planteó una lógica de actualización del modelo de operación, basado en la información que alimentó la consulta de fuente primaria, esto implicó la identificación de la percepción de los equipos humanos de la Alcaldía Municipal frente al nivel de actualización

de los documentos que integran la documentación del Modelo de Operación por Procesos para establecer si debería ser o no procedente la actualización de los mismos en relación con el despliegue de todos los procesos que integran el modelo.

- El ajuste del Modelo de Operación: en relación con la estructura orgánica actual de la Administración Municipal, la distribución de funciones y las necesidades de ampliación del alcance en algunos casos, se realizó una reconfiguración del mapa de procesos como se presentó en la ilustración 3 y los productos y servicios que conforman cada proceso propuesto con los alcances definidos en el arreglo funcional de las unidades administrativas que integran la estructura orgánica del municipio.

Estas premisas de diagnóstico, junto a la gran brecha de documentación identificada plantearon a su vez el reto de documentar de la manera más eficiente posible los flujos de actividades que conlleva la generación de los productos y servicios asociados a todos los procesos del modelo de operación, esto representó actividades que para todos los casos requirió:

- Identificar entradas, insumos y recursos requeridos para la generación de los productos/servicios a documentar.
- Realizar revisión normativa para identificar requisitos o requerimientos de calidad de los productos/servicios y/o procedimientos normados.
- Configurar los flujos de actividades clave de los Procesos en relación con el ciclo PHVA.
- Identificar los registros como evidencias del desarrollo de las actividades que integran los flujos de trabajo documentados.
- Identificar las salidas (productos finales e intermedios) y requisitos de calidad de las mismas para los productos/servicios documentados.

Consulta de fuentes primarias

Con el propósito de establecer de parte de quienes desarrollan en su día a día las actividades de los procesos y procedimientos, se buscó el desarrollo de espacios de

consulta con los equipos de las dependencias de la administración municipal buscando identificar entre otros aspectos:

- Cuál es el objetivo o función principal de la Dependencia/Grupo de Trabajo?
- Mediante qué proceso o procesos desarrolla su función principal la Dependencia/Grupo de Trabajo?
- Cuáles son los productos o servicios que elabora o presta la Dependencia/Grupo de Trabajo?
- Cuál es el detalle de actualización u obsolescencia del modelo de operación asociado al quehacer de la dependencia, de la siguiente manera:

Ilustración 4 Ejemplo instrumento de identificación del nivel de actualización de los documentos del MOP por Dependencia de la Estructura de la Administración Municipal de Chiquinquirá

Procedimientos	Estado					Usuarios	
	Actualizado	Desactualizado	Obsoleto	Sin Documentar	Detalle	Internos	Externos
Procedimiento actual XX		x			Hubo un cambio en la ley XXX que redujo los tiempos de respuesta de 2 a 1 semana	Dependencias de la Administración Municipal (en general o en específico) Funcionarios de la Administración Municipal	Ciudadanía en general Estudiantes Docentes Propietarios de Vehículos Propietarios de bienes inmuebles Comerciantes y Empresarios
Procedimiento actual 4		x			Se realizó la implementación del aplicativo XXX y ahora se realiza un cargue de la información allí y desde allí se gestiona el proceso	Dependencias de la Administración Municipal (en general o en específico) Funcionarios de la Administración Municipal	Ciudadanía en general Estudiantes Docentes Propietarios de Vehículos Propietarios de bienes inmuebles Comerciantes y Empresarios

Fuente: Elaboración propia

Es importante igualmente resaltar que hubo aportes por parte de algunas dependencias de la administración municipal, mientras que el personal de otras, no contribuyó de manera efectiva al análisis, por lo que en procura de seguimiento y

monitoreo del ejercicio, se elaboró un instrumento sencillo con cinco interrogantes básicos:

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá
2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación
3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia
4. Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, Por qué?
5. Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?

Detalle estado aportes proceso de consulta de fuentes primarias

A continuación se presenta el detalle del trabajo con los equipos de las dependencias de la Alcaldía Municipal[2]:

Oficina de Control Interno de Gestión

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá

Se realizó la entrevista el día viernes 28 de noviembre donde ella muy amablemente nos atendió y nos brindó la información necesaria para completar el instrumento, también nos manifestó que sus actividades dentro de los procedimientos merecían una modificación puesto que la información allí proporcionada estaba muy incompleta. De igual manera nos dio su número telefónico para cualquier información adicional que necesitemos.

2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación

[2] El estado general se levantó en la primera semana de diciembre de 2025, no obstante el estado se confirmó luego del 20 de Diciembre y se presenta la relación de estados iniciales y de acuerdos de entrega de información por parte de las áreas, los cuales en su gran mayoría no se cumplieron.

De acuerdo a la programación solo se llevó a cabo la sesión con la dependencia de Control Interno de Gestión.

3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia

Las sesiones con Cobro Coactivo, Contabilidad y NIF, Tesorería y Presupuesto y Secretaria de Hacienda se reprogramaron por cierre de mes.

4. Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, Por qué?

Se completaron los instrumentos pero teniendo en cuenta Manuales de otros municipios, haciendo modificaciones o mejorando los objetivos, el alcance y dando una mejor explicación en las actividades

5. Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información

completa en todas las áreas?

El compromiso quedaría para el día Miércoles 10 de diciembre, siempre y cuando nos sea posible recibir información más completa por parte de las dependencias.

Oficina de las TIC's y Gobierno Digital

1. **Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá**

   En el desarrollo de la sesión con la dependencia en mención se realizó la toma de información teniendo en cuenta las herramientas suministradas para dicho fin, se analizó cada proceso y procedimiento con el ingeniero jefe de área y se determinó cuales funciones no se deben poner a cargo de esta dependencia.
2. **Cuáles sesiones se llevaron acabo de acuerdo con la programación**

   Se llevó a cabo una única sesión el día 2 de Diciembre del año en curso.
3. **Cuales sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia**

Según la programación se reprogramó la sesión del día 1 de Diciembre debido a que el ingeniero Zamir Rolando Pérez no se encontraba con el tiempo necesario para la actividad. Sin embargo se trataron temas al respecto y se coordinó la visita para el día siguiente (02/12/25).

4. **¿Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? ¿La información documentada es útil para la actualización del manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, y porqué**

   Aún no se tiene el documento diligenciado en su totalidad debido a que no se ha contado con el tiempo necesario para la realización del mismo

5. **¿Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?**

   El compromiso de envío al ingeniero está para el martes 9 de diciembre del presente año, y posterior aprobación del director de esta dependencia para poder avanzar. Se estima que en el transcurso de la semana (máximo 12/12/25) se tiene el documento completo y aprobado por la dependencia en mención

Dirección de Compras Públicas y Gestión Contractual

1. **Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá**

   el desarrollo de la sesión no presentó ningún inconveniente, al contrario, se hizo una retroalimentación de lo que se había desarrollado previamente con los docentes encargados de esta actualización, la persona encargada de esta dependencia realizó la explicación y el envío de la información y el documento que ya se tiene completamente listo y el cual no debe tener ninguna otra modificación. Sin embargo, aclara que, de ser posible, sería apropiado dejar el documento final de Manual de Procesos y procedimientos por separado para tener una dirección clara al momento de acceder cuando se requiera.

2. **Cuáles sesiones se llevaron acabo de acuerdo con la programación**

   Se llevó a cabo una única sesión el día 28 de noviembre realizada con éxito.

3. **Cuales sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia**

   No se tuvo cancelación ni reprogramación de sesiones.

4. **¿Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? ¿La información documentada es útil para la actualización del manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, y porqué**

   En el momento se tiene el documento Word diligenciado en su totalidad con la aprobación de la jefe de esta dependencia y cuenta con el oficio radicado con respecto a los cambios que se deben realizar.

5. **¿Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?**

   El compromiso de entrega de este documento se realizará el día miércoles 10 de diciembre del presente año.

Oficina Asesora Jurídica y de Prevención del Daño Antijurídico

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá

El desarrollo de la sección fue realizada según el estableció el cronograma el día 27/11/2025 a las 9:00am donde se realizó la entrevista a la doctora Liliana Murcia, donde se evidenció que la dependencia oficina asesora jurídica y de prevención de daño antijuridico se estableció como una formación nueva para la alcaldía por lo cual no se encontró mayor información en el manual de Procesos y Procedimientos v6, gracias al aporte de la funcionaria se puso algunos productos y servicios que se realizan en dicha dependencia, se le realizó el envío del instrumento el día 27/11/2025 y se estableció que el día 01/12/2025 se realizaría previa respuesta sobre la información que quedan inconclusa en la página (frente de trabajo) el día

02/12/2025 se le escribió para recordar del compromiso pero no se obtuvo respuesta, el día 05/12/2025 se le volvió a escribir y comento que hasta el fin de semana revisaría los documentos

2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación?
   Sección realiza el 27/11/2025 realizada con éxito
3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia?
   Ninguna
4. Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, Por qué?
   No. El instrumento no está diligenciado con éxito por falta de información de parte de la dependencia.
5. Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?
   El acuerdo quedo establecido para el día 01/12/2025 pero no se obtuvo respuesta por parte de la dependencia y respondió que hasta el fin de semana revisaría los documentos

Secretaría de Hacienda y sus Direcciones

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá
   - Secretaria de Hacienda: No se ha podido realizar ninguna entrevista, puesto que las veces que hemos ido ha estado ocupada o no se encuentra en su oficina.
   - Dirección de Fiscalización y Cobro Coactivo: Se realizo dos encuentros uno para acordar la fecha y hora de la entrevista y otra para la entrevista que se llevó a cabo el día Martes 2 de diciembre donde ella manifestó que sus procesos y procedimientos eran los mismos que aparecían en la Versión 6 del Manual de Procesos y Procedimientos.
   - Dirección de Tesorería y Presupuesto: Se realizo dos encuentros uno para acordar la fecha y hora de la entrevista y otra para la entrevista que se llevó a cabo el día Martes 2 de diciembre donde ella muy

amablemente nos brindó la información y manifestó tener mucha carga en cuanto a sus actividades realizadas.

- Dirección Técnica de Contabilidad y NIF: Se realizo dos encuentros uno para acordar la fecha y hora de la entrevista y otra para la entrevista que se llevó a cabo el día Martes 2 de diciembre donde ella manifestó que sus procesos y procedimientos eran los mismos que aparecían en la Versión 6 del Manual de Procesos y Procedimientos y que no veía necesaria su actualización.
- Oficina Control Interno: Se realizó la entrevista el día viernes 28 de noviembre donde ella muy amablemente nos atendió y nos brindó la información necesaria para completar el instrumento, también nos manifestó que sus actividades dentro de los procedimientos merecían una modificación puesto que la información allí proporcionada estaba muy incompleta. De igual manera nos dio su número telefónico para cualquier información adicional que necesitemos.

2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación
    - De acuerdo a la programación solo se llevó a cabo la sesión con la dependencia de Control Interno de Gestión.
3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia
    - Las sesiones con Cobro Coactivo, Contabilidad y NIIF, Tesorería y Presupuesto y Secretaria de Hacienda se reprogramaron por cierre de mes.
4. Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, Por qué?
    - Aún falta completar los instrumentos, puesto que la información que nos dieron en algunos casos no fue óptima, por otro lado la información recolectada no sentimos que sea muy útil ya que carece de datos más relevantes.
5. Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?

- El compromiso quedaría para el día Miércoles 10 de diciembre, siempre y cuando nos sea posible recibir información más completa por parte de las dependencias.

Secretaría de Competitividad y Economía Territorial

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá

El desarrollo de la sección fue el día 26/11/2025 según se estableció en el cronograma en las instalaciones de la alcaldía de Chiquinquirá, la visita fue dirigida por la doctora Nazly Ballesteros, secretaria de competitividad y economía territorial a las 2 pm, ante mano se le hizo presentación del instrumento que se iba a realizar para la intervención de la dependencia en el cual se pudo evidenciar una desorganizaron en los procesos y procedimientos de la dependencia y falta de la actualización de ellos en base a la entrevista realizada se pudo encontrar varios puntos para la búsqueda de la mejora continua, como resultado se pudo obtener la recolección de los datos en su mayoría para el análisis pertinente , se le envió la información a la doctora para su previa revisión y aparte a las preguntas finales el día 11/27/2025 y se estableció una fecha para su respuesta 01/12/2025 pero no tuvimos ninguna respuesta de parte de la dependencia

2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación
   26/11/2025 hora:2:00pm se realizó con éxito
3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia
   La segunda fecha establecida por el cronograma para el día 27/11/2025 fue cancelada por motivos de reunión programada para los funcionarios de la alcaldía
4. Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, Por qué?
   No
   El instrumento no está diligenciado por falta de información para la retroalimentación de la página (frente de trabajo) las últimas preguntas

5. Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?

No se ha obtenido respuesta de parte de la dependencia, se había establecido el compromiso para el 01/12/2025 pero no se ha obtenido respuesta, puesto que se a intentado comunicar con la doctora por el medio de WhatsApp el día 02/12/2025 y el día 05/12/2025.

Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá
   El desarrollo de la sección fue realizada según lo establecido el cronograma el día 26/11/2025 a las 3:00pm en las instalaciones de la alcaldía, la entrevista fue realizada a la doctora dora corredor, se le presentó el instrumento que se iba a implementar para que el funcionario tuviera conocimiento y saber que información se nos iba a suministrar, en el transcurso de la entrevista se encontraron varios puntos a mejorar puesto que estaba mezclado los procesos y procedimientos con la dependencia de secretaria de competitividad y economía territorial, y por lo cual les hizo falta algunos productos y servicios que realizada esta dependencia, como no integrar de la extensión UMATA, y centro de acopio (plaza de mercado)
2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación
   Primera sección 26/11/2025
   Segunda sección 05/12/2025
3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia
   La segunda sección (se reprograma por solicitud de la doctora para agregar la información del centro de acopio (plaza de mercado)
4. Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, Por qué?
   No

El instrumento falta poco para estar en su totalidad, falta arreglar la nueva información suministrada por la extensión de la dependencia

5. Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?
   Se completó con éxito

Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana

1. **Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá**

El desarrollo de las sesiones presentó dificultades. En la primera visita no fue posible avanzar porque no había personal disponible para atendernos. En la segunda sesión, aunque sí fuimos recibidos, los funcionarios manifestaron que no contaban con el tiempo suficiente para brindar la información requerida y que parte de la misma era de carácter confidencial, por lo que debía manejarse con mayor reserva. Como resultado, no se logró obtener la información necesaria para el análisis.

2. **Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación**
   - La primera sesión no se llevó a cabo debido a la falta de disponibilidad del personal. (27/11/2025)
   - La segunda sesión sí se realizó conforme a la reprogramación, aunque no permitió avanzar en la recolección de información. (02/12/2025)
3. **Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia**
   - La primera sesión fue cancelada por indisponibilidad de personal en la dependencia.

- La segunda sesión se llevó a cabo, pero no se obtuvieron resultados, ya que los funcionarios indicaron que no disponían del tiempo requerido y que parte de la información era confidencial.

4. **Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, Por qué?**

No. Los instrumentos no están diligenciados porque, pese a realizar la segunda sesión, no se logró obtener información suficiente. La falta de datos impide que la información recolectada sea útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos.

5. **Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?**

No se estableció una fecha de compromiso para el envío de la información. La dependencia expresó limitaciones de tiempo y la necesidad de un manejo reservado de algunos datos, por lo que quedamos a la espera de orientación adicional para continuar.

SECRETARÍA DE TURISMO, PATRIMONIO Y COMUNICACIÓN PÚBLICA

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá
   El 4 de diciembre de 2025, a las 10:00 a. m., se llevó a cabo una sesión con la Secretaría de Turismo. La Secretaria nos recibió con excelente atención, disposición y colaboración durante el desarrollo de la jornada. Contaba con los procesos y procedimientos ya existentes organizados en físico, así como borradores preparados para los cambios requeridos, lo que facilitó significativamente la revisión y el análisis.
2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación
   Se llevó a cabo una sola sesión, el día 4 de diciembre de 2025.

3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia
   No se presentaron cancelaciones ni reprogramaciones. Únicamente se solicitó que la reunión se realizara en la Alcaldía y no en el punto de atención.
4. ¿Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? ¿La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, ¿Por qué?
   Los instrumentos se encuentran desarrollados aproximadamente en un 60%. Hace falta completar los mapeos y consolidar los frentes de trabajo. La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos, dado que permite identificar los ajustes necesarios, así como validar y organizar los procedimientos existentes y los que requieren modificación.
5. ¿Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?
   Para el 12 de diciembre de 2025.

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá
   El 2 de diciembre de 2025, de 8:00 a. m. a 10:00 a. m., se llevó a cabo una sesión con la Secretaría de Infraestructura. Fuimos recibidos por el jefe de oficina y su secretaria, quienes mostraron disposición total para apoyar el análisis de normatividad, procesos que actualmente se realizan y procesos que se encuentran en desarrollo. Durante la jornada se revisó la información disponible y se trabajó en diferentes elementos del instrumento.
2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación
   Se llevó a cabo una sola sesión, el día 2 de diciembre de 2025.
3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia
   No se presentaron cancelaciones ni reprogramaciones.
4. ¿Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? ¿La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, ¿Por qué?

Se encuentra diligenciada la mayor parte del instrumento. Hace falta realizar el mapeo y consolidar los frentes de trabajo.
La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos, ya que permite validar los procesos existentes y orientar los ajustes necesarios para la actualización.

5. ¿Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?
   Para el 12 de diciembre de 2025.

Dirección de Medio Ambiente, Gestión del Riesgo y Cambio Climático

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá
   El 2 de diciembre de 2025, a las 8:00 a. m., se llevó a cabo una sesión con la Dirección de Medio Ambiente, Gestión del Riesgo y Cambio Climático. La Directora nos recibió con gran amabilidad y disposición durante el desarrollo de la jornada. Su colaboración fue significativa, ya que gestionó la obtención de un documento correspondiente a la última actualización del Manual de Procesos y Procedimientos.
2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación
   Se llevo a cabo una sesión, el día 2 de diciembre del 2025
3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia
   La sesiones programadas se llevaron a cabo.
4. ¿Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? ¿La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, ¿Por qué?
   El instrumento no está completo, debido a que hace falta realizar el mapeo con la información recolectada y revisar detalles de la información entregada.
   La información documentada es útil para la actualización del manual de procesos y procedimientos, ya que, nos permite ver qué normativas hace falta agregar y/o eliminar del V6. Además de las modificaciones, eliminación y adición de procedimientos.
5. ¿Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?
   Para el 12 de diciembre de 2025

Secretaria de Integración Social, Familia y Educación

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá
   Durante el desarrollo de estas jornadas, el personal de la Secretaría se mostró dispuesto y colaborador, facilitando incluso un documento en el que se especificaban los ajustes necesarios en uno de los procedimientos realizados, contribuyendo así al avance del diligenciamiento del instrumento.
2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación
   El 20 de noviembre de 2025 se realizó la primera sesión con la Secretaría de Integración Social, Educación y Familia, en la cual fue posible recopilar información referente al personal de planta y contratistas, así como identificar los procedimientos que se ejecutan dentro de la dependencia. Posteriormente, el 2 de diciembre de 2025, a las 10:30 a. m., se llevó a cabo una segunda sesión en la que se analizó con mayor detalle cuáles procedimientos y procesos requerían modificaciones y qué normatividad debía ser actualizada para su adecuada implementación.
3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia
   Las sesiones programadas se llevaron a cabo.
4. ¿Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? ¿La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, ¿Por qué?
   El instrumento no está completo, debido a que hace falta realizar el mapeo con la información recolectada.
   La información documentada es útil para la actualización del manual de procesos y procedimientos, ya que, nos permite ver qué normativas hace falta agregar y/o eliminar del V6. Además de las modificaciones, eliminación y adición de procedimientos.
5. ¿Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?
   Para el diez de diciembre de 2025

Dirección Local de Salud

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá
   El día 1 de diciembre de 2025, a las 2:00 p. m., se llevó a cabo la visita para la recolección de datos en la Dirección Local de Salud. Durante la jornada, contamos con el apoyo del Director, quien nos brindó la orientación necesaria para la obtención de la información solicitada.
   Asimismo, el equipo de trabajo de la Dirección Local de Salud nos atendió con gran amabilidad, facilitándonos los documentos requeridos para el diligenciamiento del instrumento. Gracias a su disposición y colaboración permanente, fue posible avanzar de manera satisfactoria en la recopilación de los datos pertinentes.
2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación
   El día 1 de diciembre se realizó la visita programada. En esta jornada logramos completar en su mayoría el instrumento de recolección de datos, gracias a la disposición del personal de la entidad.
3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia
   Solo se realizó una sesión en la que se pudo diligenciar la mayoría del instrumento.
4. ¿Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? ¿La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, ¿Por qué?
   El instrumento no está completo, debido a que hace falta realizar el mapeo con la información recolectada.
   La información documentada es útil para la actualización del manual de procesos y procedimientos, ya que, nos permite ver qué normativas hace falta agregar y/o eliminar del V6.Ademas de las modificaciones de los procedimientos.
5. ¿Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?
   Para el nueve de diciembre de 2025

Dirección de Programas Sociales y Grupos Poblacionales

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá

Para la Dirección de Programas Sociales y Grupos Poblacionales, se tenía programada una sesión el día 4 de diciembre de 2025 a las 8:00 a. m.; no obstante, la entidad nos notificó que no sería posible atendernos en la mañana debido a la conmemoración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, por lo que la visita fue reprogramada para las 2:00 p. m. Ese día se asistió según lo establecido; sin embargo, el personal encargado no se encontraba disponible, pues recién habían concluido las actividades relacionadas con dicha conmemoración. El día siguiente se realizó un nuevo intento de visita, pero no fue posible llevarla a cabo en su totalidad debido a que la directora había asumido recientemente el cargo y aún no se encontraba informada completamente sobre los procesos y procedimientos de la Dirección, además de que esta dependencia se encuentra dividida por grupos ubicados en distintas oficinas. A pesar de ello, se acordó que el día viernes 5 de diciembre se enviaría el instrumento correspondiente para que pudiera ser diligenciado y así contar con la información requerida.

Además, aunque se envió un correo para completar la información faltante, no han dado respuesta y han incumplido el plazo. Se realizó un nuevo envío el 24 de diciembre de 2025.

2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación

   Se llevo a cabo la sesión reprogramada el día 4 de diciembre del 2025 únicamente.

3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia

   La sesión del día 4 de diciembre de 2025 a las 8:00 a. m.; fue reprogramada para las 2:00 p. m. ese mismo día, sin embargo, no se realizó la sesión y se reprogramo para el 5 de diciembre de 2025.

4. ¿Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? ¿La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, ¿Por qué?

   No se cuenta con todos los instrumentos diligenciados en su totalidad, ya que la directora había asumido recientemente el cargo y aún no se encontraba informada completamente sobre los procesos y procedimientos de la Dirección, además de que esta dependencia se encuentra dividida por grupos ubicados en distintas oficinas.

5. ¿Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?
   Para el diez de diciembre de 2025

Secretaría General

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá
   El 27 de noviembre de 2025, a las 2:00 p. m., se llevó a cabo una sesión con la Secretaría General. Durante esta reunión se avanzó en la revisión de procesos y procedimientos, aunque se evidenció que aún no tienen claridad sobre las leyes que rigen varios de los procedimientos y se encuentran analizando la posibilidad de modificarlos en su totalidad.
   En la primera reunión no se contó con la presencia de la funcionaria encargada, por lo que se adelantó trabajo con el área de Almacén. Posteriormente, se continuó el análisis con la Secretaría General, logrando avanzar en la identificación de procesos, aunque muchos de ellos están sujetos a cambios según las revisiones que se encuentran realizando.
   Además, aunque se envió un correo para completar la información faltante, no han dado respuesta y han incumplido el plazo. Se realizó un nuevo envío el 24 de diciembre de 2025.
2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación

   Se han realizado tres reuniones:
   27 de noviembre de 2025
   1 de diciembre de 2025
   4 de diciembre de 2025 (para ajustar procesos y procedimientos que no estaban claros)

3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia
   En la primera reunión no estuvo presente la funcionaria encargada; sin embargo, se trabajó con el área de Almacén. Las demás reuniones se llevaron a cabo con normalidad.

4. ¿Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? ¿La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, ¿Por qué?
   El avance logrado está sujeto a cambios, dado que la dependencia está analizando modificar la totalidad de los procedimientos y aún no se tiene claridad sobre la normatividad vigente que los rige. Por esta razón, los instrumentos no se encuentran diligenciados en su totalidad.
   La información recolectada sí resulta útil como base para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos, aunque requiere depuración y verificación normativa antes de consolidarse.
5. ¿Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?
   Para el 12 de diciembre de 2025.

Dirección De Talento Humano

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá
   El 28 de noviembre de 2025, a las 8:30 a. m., se realizó una sesión con la Secretaría de Talento Humano. Previamente ya se había llevado a cabo una reunión en la cual se socializó el instrumento. Durante la jornada se evidenció que aún faltan procesos por documentar y consolidar, además de que el personal no conocía la normatividad vigente que rige su dependencia, lo que ha dificultado el avance. También se identificó un volumen considerable de procesos y procedimientos tanto desactualizados como actualizados, lo que ha representado una complejidad adicional en el análisis y revisión. Además, aunque se envió un correo para completar la información faltante, no han dado respuesta y han incumplido el plazo. Se realizó un nuevo envío el 24 de diciembre de 2025.
2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación
   Se llevó a cabo una sesión el día 28 de noviembre de 2025.
3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia
   Después de la reunión inicial se reprogramaron dos sesiones adicionales. No se presentaron cancelaciones, pero aún no se ha podido finalizar el trabajo con la dependencia.

4. ¿Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? ¿La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, ¿Por qué?
   Los instrumentos no han sido totalmente diligenciados, debido a que faltan procesos por documentar y consolidar, así como la revisión de normatividad y organización de la información existente.
   La información recolectada sí es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos, ya que permite identificar vacíos, duplicidades y la necesidad de estructurar los procesos de forma adecuada.
5. ¿Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?
   Para el 12 de diciembre de 2025.

Secretaria de Planeación y Desempeño Institucional

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá
   El día 1 de diciembre de 2025 a las 8:00 am se realizó la visita a la Secretaría de Planeación y Desempeño Institucional. Durante la jornada, contamos con el acompañamiento del Jefe de Oficina de dicha Secretaría, quien nos brindó orientación permanente y se aseguró de que recibiéramos toda la información requerida.
2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación
   El día 1 de diciembre se realizó la visita programada. En esta jornada logramos completar en su mayoría el instrumento de recolección de datos, gracias a la disposición del personal de la entidad, quienes nos atendieron desde las 8:00 de la mañana hasta el mediodía.
   Se tiene programada la segunda sesión para el miércoles 10 de diciembre para finiquitar detalles.
3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia

Solo se realizó una sesión en la que se pudo diligenciar la mayoría del instrumento.

4. ¿Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? ¿La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, ¿Por qué?
   El instrumento no está completo, se llevó a cabo la sesión programada y se realizara una sesión para realizar las correcciones necesarias.
   La información documentada es útil para la actualización del manual de procesos y procedimientos, ya que permite evidenciar que procesos y procedimientos realiza dicha secretaria y que debe ser modificado.
5. ¿Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?
   Para el diez de diciembre de 2025

Dirección Estratégica de Control Urbanístico, Ciudad Y Territorio

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá
   El día 1 de diciembre de 2025, a las 8:00 a. m., se realizó la visita a la Dirección de Estrategia, Control Urbanístico, Ciudad y Territorio. Durante la jornada, contamos con el acompañamiento del personal, quienes nos brindaron orientación constante y se aseguraron que recibiéramos la información requerida.
   El personal de la Dirección de Estrategia, Control Urbanístico, Ciudad y Territorio nos proporcionó de manera clara y oportuna los datos necesarios para avanzar en el diligenciamiento del instrumento asignado.
2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación
   El día 1 de diciembre se realizó la visita programada. En esta jornada logramos completar en su mayoría el instrumento de recolección de datos, gracias a la disposición del personal de la entidad.
3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia
   Solo se realizó una sesión en la que se pudo diligenciar la mayoría del instrumento.

4. ¿Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? ¿La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, ¿Por qué?
   El instrumento no está completo, debido a que hace falta realizar el mapeo con la información recolectada.
   La información documentada es útil para la actualización del manual de procesos y procedimientos, ya que, nos permite ver qué normativas hace falta agregar y/o eliminar del V6.
5. ¿Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?
   Para el nueve de diciembre de 2025

Secretaria De Tránsito Y Transporte

1. Cómo nos fue en el desarrollo de las sesiones de análisis con las dependencias de la Alcaldía de Chiquinquirá
   El día 28 de noviembre de 2025, a las 8:00 de la mañana, se llevó a cabo la visita a la Secretaría de Tránsito y Transporte. Durante nuestra estancia, fuimos recibidos con gran amabilidad por parte del personal encargado, quienes atendieron de manera oportuna todas nuestras inquietudes.
   En el desarrollo de la jornada, se nos brindó información detallada respecto al estado de los procedimientos actualmente implementados en la entidad. Se nos indicó que la mayoría de ellos se encuentran debidamente actualizados y en conformidad con la normativa vigente. Asimismo, se destacó que todos estos procedimientos están regidos por la Ley 769 de 2002, la cual establece el Código Nacional de Tránsito en Colombia. La visita resultó altamente enriquecedora, permitiéndonos aclarar dudas y conocer con mayor profundidad el funcionamiento legal y administrativo de los procesos relacionados con el tránsito y transporte en la institución.
2. Cuáles sesiones se llevaron a cabo de acuerdo con la programación
   El día 28 de noviembre se realizó la visita programada. En esta jornada logramos completar en su mayoría el instrumento de recolección de datos, gracias a la disposición del personal de la entidad, quienes nos atendieron desde las 8:00 de la mañana hasta el mediodía.
3. Cuáles sesiones tuvieron cancelaciones, reprogramaciones y/o no se llevaron a cabo por indisponibilidad de la dependencia

Solo se realizó una sesión en la que se pudo diligenciar la mayoría del instrumento.

4. ¿Ya se tienen instrumentos diligenciados en su totalidad? ¿La información documentada es útil para la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos? Si, No, ¿Por qué?
   El instrumento no está completo, se llevó a cabo la sesión programada y se envió el documento para su respectiva revisión, a fin de evaluar su completitud y realizar las correcciones necesarias, en caso de que aplique.
   La información documentada es útil para la actualización del manual de procesos y procedimientos, ya que permite evidenciar que la Secretaría ejecuta dichas actividades de manera adecuada y conforme a lo establecido.
5. ¿Cuándo se tiene el compromiso de envío de instrumentos con información completa en todas las áreas?
   Para el nueve de diciembre de 2025

CONSOLIDADO IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE AJUSTE

Como se pudo establecer en el documento entregable 1 del proyecto, se confirmaron los hallazgos de las auditorías a los procesos, entre los que están:

- No se requiere de la existencia de un nivel de operación de Macroprocesos, ni tiene referente documental en el Manual en su versión 6 de Octubre de 2025
- No están construidas las cadenas de valor de los procesos que integran el Modelo de Operación por Procesos de la Alcaldía

- Los procedimientos en una gran proporción, se encuentran desactualizados
- Los documentos no detallan responsables, ni registros
- Existen riesgos de duplicidad documental por procedimientos que dentro de un proceso, se traslapan con procedimientos de otros procesos, principalmente de Adquisición de Bienes y Servicios y Gestión Documental

Se puede consultar el detalle de información en los anexos Excel de las Dependencias[3]

POSIBILIDADES DE AJUSTE DE DOCUMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

El ajuste del Manual de Procesos y Procedimientos se realizará en tres perspectivas:

1. Reconfiguración del Mapa de Procesos
2. Construcción de las Cadenas de Valor de los procesos que integran el mapa en su versión de propuesta
3. Ajuste de los Procedimientos con base en las necesidades identificadas

Mapa de Procesos

Como fue presentado en la parte inicial de este documento, el mapa de procesos fue reconfigurado en relación con la ubicación correcta de los procesos, así como en la inclusión de los procesos hoy inexistentes en la representación gráfica del Mapa.

Cadenas de Valor de los Procesos

[3] Es importante aclarar que dichos anexos constituyen un instrumento de gestión de la información del proyecto en versión cruda, no siendo un entregable formal del contrato.

Para la construcción de las Cadenas de Valor de los procesos, se empleó la metodología SIPOC (Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers) la cual es una herramienta utilizada para describir y documentar de manera visual y estructurada las cadenas de valor en los procesos de una organización.

Se expone paso a paso cómo se llevó a cabo este análisis:

Paso 1: Definir el objetivo del proceso

Objetivo: Se determina el proceso que se desea documentar con base en la propuesta de ajuste del mapa de procesos y se establecen claramente los propósitos y los límites de dicho proceso.

Paso 2: Identificar a los Proveedores (Suppliers)

Objetivo: Se realiza una lista de todos los proveedores que contribuyen con entradas al proceso. Los Proveedores pueden ser internos o externos y pueden incluir personas, organizaciones, dependencias de la Administración Municipal, o entidades e instituciones de otros niveles de gobierno que brindan recursos o información.

Paso 3: Listar las Entradas (Inputs)

Objetivo: Se identifican todos los insumos necesarios para llevar a cabo el proceso. Las entradas pueden ser materiales, información, recursos humanos, entre otros.

Paso 4: Describir el Proceso (Process)

Objetivo: Se detallan las etapas del proceso en un formato de alto nivel bajo la lógica del ciclo PHVA, se describen las actividades clave en orden secuencial. No se requiere ser muy detallado en esta etapa; el enfoque debe ser general, toda vez que el detalle hará parte de los documentos del siguiente nivel de operación, los procedimientos.

Paso 5: Identificar las Salidas (Outputs)

Objetivo: Se determina qué se entregará al final del proceso. Las salidas pueden ser productos, servicios, información, o cualquier resultado tangible o intangible.

Paso 6: Identificar a los Clientes (Customers)

Objetivo: Se identifica quiénes son los destinatarios de las salidas del proceso. Los clientes o usuarios pueden ser externos (clientes finales) o internos (otros departamentos dentro de la Administración Municipal).

Paso 7: Identificar los Efectos

Objetivo: De acuerdo con la Guía para la gestión por procesos en el marco del MIPG, en la construcción de las cadenas de valor, es relevante incluir los efectos como cambios en el comportamiento o en el estado de los beneficiarios como consecuencia de recibir los productos (bienes o servicios).

Paso 8: Identificar los impactos

Objetivo: De acuerdo con la Guía para la gestión por procesos en el marco del MIPG, en la construcción de las cadenas de valor, es relevante incluir los impactos como cambios en las condiciones de vida en la población objetivo. Mayor valor público en términos de bienestar, prosperidad general y calidad de vida de la población.

Paso 9: Crear el Diagrama SIPOC

Objetivo: Representa toda la información recopilada en un diagrama visual.

Consideraciones: Usa un formato de tabla o gráfico que incluya las cinco categorías (Proveedores, Entradas, Proceso, Salidas, Clientes) para facilitar su comprensión.

Documentación de procedimientos

Con el propósito de determinar el universo inicial de análisis para la actualización del manual de procesos y procedimientos de las dependencias que conforman la Alcaldía de Chiquinquirá, se establecieron 4 tipologías de estado de los procedimientos, según el estado de actualización que estos presentan, de la siguiente manera:

1. Actualizados
2. Con modificaciones o desactualizados
3. Obsoletos
4. No documentados

Cada una de estas categorías hace referencia a un estado específico, que describe la situación actual de cada documento, como se establece a continuación

Actualizados: Esta categoría hace referencia a procedimientos a cuyo flujo original no le serán introducidas modificaciones importantes, de manera que los ajustes no generan cambios reales en el procedimiento y obedecen particularmente a necesidades de precisión propias de la técnica de documentación de los procesos.

Con modificaciones o desactualizados: En esta categoría el flujo original de actividades del procedimiento sufrió modificaciones que alteran el diseño original, razón por la cual la inclusión, ajuste o eliminación de actividades redefinen el flujo y deben conducir a una actualización del documento del procedimiento.

Obsoletos: Hace referencia a los procedimientos no se aplican en la realidad institucional a pesar de contar con flujos documentados y son controlados por el Sistema de Gestión de la Alcaldía, a esta categoría, a su vez, pertenecen dos subcategorías: en primer lugar aquellos procedimientos que no se aplican en lo absoluto, para lo cual se sugerirá dar de baja del sistema integrado de gestión y del correspondiente listado maestro de documentos y en segundo lugar, los procedimientos que tienen el flujo de actividades completamente obsoleto (en referencia al documento original) y por tanto fue reconstruido por el equipo de proyecto.

Nuevos o no documentados: Finalmente, esta categoría hace referencia a los flujos de actividades en los que no existe de manera previa documentación controlada por el sistema de gestión de la alcaldía, esta identificación se hace a manera de dimensionamiento de la brecha documental del Manual de Procesos y Procedimientos, no obstante no se hace documentación de procedimientos identificados como nuevos o no documentados.

Claves de Análisis para la Documentación de los Procedimientos

1. **¿Qué es un procedimiento?**

Es un conjunto de **especificaciones, relaciones y ordenamiento de las actividades** requeridas para cumplir las actividades clave de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad.

2. **¿Todo flujo de actividades es un procedimiento?**

No, se deben elevar a la categoría de procedimientos aquellas actividades vitales para la entidad, de las cuales se requiere **preservar el conocimiento**, en este sentido, no todas las actividades requieren procedimientos, de hecho pudo identificarse que existen documentos en el Manual de Procesos y Procedimientos con un número menor a 5 actividades en su descripción del flujo de trabajo.

3. **¿Qué características debe tener un procedimiento?**

Según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, son varias las características que debe tener un procedimiento se mantendrán todos aquellos campos que contienen los formatos actuales de documentación de procedimientos con base en una nueva plantilla independiente para cada procedimiento.

Algunas de las condiciones de documentación de los procedimientos, incluyen:

1. Deben elaborarse en un **formato amigable**
2. **Las actividades** que describen en los procedimientos **deben ser muy claras**
3. Las actividades **deben describir una secuencia lógica**
4. Cada **actividad** debe tener **un responsable único**

5. Los procedimientos **deben ser únicos, exclusivos (no debe existir duplicidad en la documentación)**
6. El **manual de procedimientos en la suma de los procedimientos de cada área y en general de la Administración Municipal**
7. Los procedimientos deben de ser susceptibles de mejora continua

4. **¿Qué componentes se incluirán en la documentación de procedimientos?**

El procedimiento debe ser conciso en relación con la operación de las actividades y aportar información que permita a cualquier persona establecer con claridad qué y cómo se realizan las actividades en una dependencia.

Los componentes que serán incluidos en el formato son los siguientes:

Objetivo del Procedimiento

Describe lo que se pretende lograr con el procedimiento

Alcance del Procedimiento

Declara la pertinencia y límites del procedimiento. La pertinencia está dada como la respuesta a: aplica a, qué, dónde, cuándo quién, cómo; los límites pueden ser: espaciales, geográficos, de tiempo, de monto en dinero, entre otros.

Responsable del Procedimiento

En este campo documentar cuál es la dependencia responsable del desarrollo del procedimiento, si hay una responsabilidad adicional de otra dependencia u otros participantes, importante dejarlo claramente documentado aquí (nombre exacto de las dependencias de acuerdo con el organigrama de la Alcaldía, ver https://www.chiquinquira-boyaca.gov.co/alcaldia/organigrama)

Generalidades o Políticas Operacionales

En caso de que se requiera, son aquellos aspectos del procedimiento que no están contemplados dentro de su secuencia y son importantes para una mejor interpretación del proceso descrito en el documento. También se puede tratar de

políticas operacionales. Qué información adicional e importante que quien desarrolle el procedimiento conozca para su correcto desarrollo. (Esto lo documentamos principalmente con base en la información de Definiciones y Normogramas)

Descripción del Procedimiento

Menciona qué acciones se desarrollan, quién las lleva a cabo, cuándo y dónde. Su presentación consta, preferiblemente, de una parte narrativa general y una parte narrativa específica (actualmente los procedimientos sólo tienen parte narrativa general)

No.	Actividad	Responsable	Registro
	Inicio	**N/a**	**Evidencia documental (cuando aplique)**
	A: Descripción actividad (Verbo+Objeto+Complemento)		
	A: Descripción actividad (Verbo+Objeto+Complemento)		
	Punto de Control: Pregunta de la compuerta lógica, si sí a qué actividad continúa y si no, a qué actividad debe regresar o si se finaliza		
	A: Descripción actividad		
	Fin	**N/a**	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN:	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA:	NATURALEZA DEL CAMBIO:
001	XX-XX-XXXX	Elaboración de la versión inicial del Procedimiento de XXXX

RUTA DE APROBACIÓN					
ELABORADO POR:		**REVISADO POR:**		**APROBADO POR:**	
NOMBRE		**NOMBRE**		**NOMBRE**	
CARGO		**CARGO**		**CARGO**	
FECHA		**FECHA**		**FECHA**	