

DISEÑO DE HERRAMIENTA INFORMATIVO/PEDAGÓGICA PARA ORIENTAR EL
ACCESO A LA INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS CON MAYOR
USABILIDAD QUE PRESENTAN DIFICULTADES PARA LOS CIUDADANOS EN
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOACHA.

NINA JOHANA LEMUS GUERRERO

YENNY HAIDITH GONZÁLEZ LOZADA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

ECACEN

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

BOGOTÁ

2017

DISEÑO DE HERRAMIENTA INFORMATIVO/PEDAGÓGICA PARA ORIENTAR EL
ACCESO A LA INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS CON MAYOR
USABILIDAD QUE PRESENTAN DIFICULTADES PARA LOS CIUDADANOS EN
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOACHA.

NINA JOHANA LEMUS GUERRERO

YENNY HAIDITH GONZÁLEZ LOZADA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ECACEN
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

Grado de proyecto aplicado

Tutora:

Eunice Esther Robles Cantillo

BOGOTÁ

2017

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedicamos a nuestras familias, padres, esposos e hijos, quienes fueron la base fundamental en el desarrollo de este proyecto, convirtiéndose en un apoyo importante para nosotras, su paciencia y amor fueron incondicionales para el cumplimiento de nuestros objetivos personales y profesionales, hoy después de un largo proceso lleno de muchos aprendizajes estamos convencidas que debemos continuar la lucha para poder avanzar en nuestras metas, con este nuevo logro académico, y ya como especialistas esperamos poderle ofrecer un mejor futuro a nuestros hijos siendo ejemplo para ellos.

Culminamos una meta más, donde demostramos que con un trabajo juicioso de investigación podemos ayudar a ciertos sectores de la población, con pocas herramientas hacemos la diferencia cambiando en algo nuestra sociedad, ofreciendo mejores servicios.

Agradecimientos

Es importante resaltar que en el proyecto de grado que entregamos debemos agradecer a muchas personas, empezando por nuestra tutora y acompañante en todo nuestro proceso académico, Eunice Robles, una mujer que siempre ha estado dispuesta a colaborar en todas nuestras inquietudes, aún cuando en ocasiones no le entendíamos, ella de la mejor manera nos resaltaba los errores y por medio de ejemplos nos despejaba las dudas, siempre estuvo dispuesta a atendernos.

También es importante y clave mencionar a la Alcaldía Municipal de Soacha y a su Secretaria General, la doctora Olga Acosta, quien nos brindó su apoyo, dándonos la autorización para poder ingresar a todas las dependencias de la alcaldía y realizar sin ningún contratiempo la investigación, entrevistas a los secretarios y vía libre para poder aplicar las encuestas a los ciudadanos dentro de la entidad.

A todas las personas que nos brindaron información previa para el proyecto aplicado, a quienes muy gentilmente sacaron un poco de su tiempo para atender inquietudes y contestar nuestras encuestas, a estos ciudadanos del municipio de Soacha muchas gracias y esperamos que el producto que dejamos a la entidad sea una herramienta que les facilite más sus trámites y servicios.

RESUMEN

La descentralización de las dependencias en su planta física, dificulta la correcta orientación de los usuarios de la Alcaldía la hora de realizar trámites y servicios. Los canales de comunicación existentes no brindan toda la información necesaria, según lo manifestaron los ciudadanos en el desarrollo de la investigación, lo que genera que los tiempos de ejecución no sean óptimos y que exista confusión e inconformismo frente a la atención.

A través del mejoramiento en la calidad de la información, se busca ofrecer un servicio eficiente para el perfeccionamiento en el acceso a los trámites y servicios. Por lo que el siguiente proyecto tiene el objetivo de: Diseñar herramienta informativa/pedagógica para orientar el acceso el mejoramiento en el acceso a la información de Trámites y Servicios con mayor usabilidad y que presentan dificultades para los ciudadanos en la Alcaldía Municipal de Soacha.

Inicialmente se identificaron la totalidad de los trámites y servicios que presta la Alcaldía de Soacha en cada una de las dependencias. Posteriormente fue necesario seleccionar aquellos con mayor requerimiento y dificultades de orientación. Finalmente con la información recolectada se procede a presentar una herramienta pedagógica/informativa donde se expliquen a detalle los procedimientos para acceder y realizar los trámites y servicios más relevantes.

La realización del trabajo se enmarca bajo la modalidad de Proyecto Aplicado: con la cual se realiza el diagnóstico de una entidad Estatal, buscando identificar las problemáticas en cuanto a la realización de trámites y servicios, para posteriormente proponer una estrategia de mejoramiento. Se rige bajo la línea de investigación Gestión y Políticas Públicas, abordando así la gestión de lo público con el objetivo de realizar aportes tendientes a la modernización y eficiencia de la Alcaldía, tomando la sublínea: Gestión de Organizaciones Públicas.

Con el trabajo realizado se busca que con la herramienta diseñada, la Alcaldía de Soacha brinde a sus ciudadanos información clara y oportuna, mostrando aquellos trámites y servicios priorizados que tienen mayor usabilidad y dificultad de orientación dentro de la entidad. Un contenido que da a conocer el paso a paso de los trámites, permitirá realizarlos de una forma más clara y ágil.

Palabras Clave: Gestión Pública, Alcaldía de Soacha, Trámites, Servicios, Información, Comunicación, Acceso.

ABSTRACT

The decentralization of the dependencies in its physical plant, hinders the correct orientation of the users of the Mayor's office when carrying out procedures and services. The existing communication channels do not provide all the necessary information, according to what the citizens said in the development of the investigation, which generates that the execution times are not optimal and that there is confusion and nonconformity in front of the attention.

Through the improvement in the quality of the information, it is sought to offer an efficient service for the improvement in the access to the procedures and services. So the following project has the objective of: Designing an informative / pedagogical tool to guide access to improve access to information on procedures and services with greater usability and which present difficulties for citizens in the Municipality of Soacha.

Initially all the procedures and services provided by the Mayor's Office in Soacha were identified in each of the units. Subsequently it was necessary to select those with higher requirements and guidance difficulties. Finally, with the information collected, a pedagogical / informational tool is presented, explaining in detail the procedures for accessing and carrying out the most relevant procedures and services.

The execution of the work is framed under the modality of Applied Project: with which the diagnosis of a State entity is made, seeking to identify the problems regarding the completion of procedures and services, and then propose a strategy for improvement. It is governed by the Public Policy and Management research line, thus addressing public management with the objective of making contributions towards the modernization and efficiency of the Mayor's Office, taking the subline: Management of Public Organizations.

With the work done, it is sought that with the tool designed, the Mayor of Soacha provides its citizens with clear and timely information, showing those processes and services prioritized that have greater usability and difficulty of orientation within the entity. A content that discloses the step by step of the formalities, will allow to realize them of a clear and agile form.

Keywords: Public Administration, Soacha Mayor's Office, Procedures, Services, Information, Communication, Access.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	1
1. Planteamiento del Problema	3
2. Justificación	4
3. Objetivos	7
3.1 General	7
3.2 Específicos	7
4. Marco Referencial	8
4.1 Marco Teórico	8
4.2 Marco Conceptual	19
4.3 Marco Legal	21
4.4 Marco Espacial	30
4.5 Marco Metodológico	32
5. Resultados	36
6. Conclusiones y Recomendaciones	63
7. Bibliografía	65
8. Anexos	71
Anexo 1 Encuesta de Atención y Servicios Alcaldía de Soacha	71
Anexo 2 Trámites y Servicios Totalizados Alcaldía de Soacha	73

Lista de Tablas

Tabla 1: Cartillas utilizadas por entidades gubernamentales	17
Tabla 2: Información Demográfica de Soacha	31
Tabla 3. Pregunta 1	37
Tabla 4. Pregunta 2	38
Tabla 5. Pregunta 3	39
Tabla 6. Pregunta 4	40
Tabla 7. Pregunta 5	42
Tabla 8. Pregunta 6	43
Tabla 9. Pregunta 7	44
Tabla 10: Caracterización de trámites Alcaldía Municipal de Soacha	49

Lista de Figuras

Figura 1: Principios de Gobierno Abierto	13
Figura 2: Mapa de Soacha	31
Figura 3: Fórmula Tamaño de la Muestra	34
Figura 4: Pregunta 1	37
Figura 5: Pregunta 2	38
Figura 6: Pregunta 3	39
Figura 7: Pregunta 4	41
Figura 8: Pregunta 5	42
Figura 9: Pregunta 6	43
Figura 10: Pregunta 7	45
Figura 11: Cartilla Página 1	51
Figura 12: Cartilla Página 2	52
Figura 13: Cartilla Página 3	53
Figura 14: Cartilla Página 4	54
Figura 15: Cartilla Página 5	55
Figura 16: Cartilla Página 6	56
Figura 17: Cartilla Página 7	57
Figura 18: Cartilla Página 8	58
Figura 19: Cartilla Página 9	59
Figura 20: Cartilla Página 10	60
Figura 21: Cartilla Página 11	61

Figura 22: Cartilla Página 12

62

INTRODUCCIÓN

Las entidades estatales deben contemplar una política del servicio al cliente que posibilite brindar atención de calidad a los usuarios acordes con las necesidades del contexto. El departamento Nacional de Planeación sustenta en su Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que: “la gerencia pública moderna y eficiente busca un Estado con capacidad permanente para mejorar su gestión, sus espacios de participación y su interlocución con la sociedad, en procura de la prestación de mejores y más efectivos servicios.” (Presidencia de la República, 2012, p.6)

Es por lo tanto que en la búsqueda del fortalecimiento de la gestión pública para el beneficio de los usuarios, en Colombia se forja una política pública de transparencia y mejora de la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios.

Reconociendo el Servicio al Ciudadano como el eje central de la Administración Pública y como uno de los fines primordiales del Estado, el Departamento Nacional de Planeación (DNP), lidera el diseño e implementación de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, mediante el cual se busca mejorar las capacidades de las entidades de la Administración Pública Nacional para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. En desarrollo de esta labor, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del DNP (...), tiene a su cargo la elaboración de herramientas que permitan a las entidades mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que presta y de esta manera aumentar los niveles de

confianza de la ciudadanía sobre la gestión institucional y el Estado. (DPN, 2016, p2)

Basado en estas y otras normas, manuales y leyes, se fundamenta la elaboración del proyecto aplicado de tipo Diagnóstico de una Entidad Estatal, para evidenciar el manejo de la información que se brinda a los usuarios de la Alcaldía de Soacha para la realización de trámites y servicios. A partir del diagnóstico se sugiere el diseño de una herramienta informativa y pedagógica, que puede indicar el paso a paso para la realización de los trámites y el acceso a los servicios de las diferentes dependencias de la entidad.

Lo que conlleva a identificar en primera medida, todos los servicios y trámites que se realizan en cada dependencia. Posteriormente con los datos recolectados, se procede a la selección por dependencia de 2 que realizan los usuarios con mayor frecuencia y que constantemente presentan por la falta de información, inconvenientes para realizarlos.

Finalmente, los procedimientos para realizar los 20 trámites y servicios, se difunden entre usuarios y funcionarios de la Alcaldía a través de la herramienta diseñada. Para la realización del proyecto se tiene la ventaja de contar con toda la disponibilidad del ente territorial para ser tomado como objeto de estudio, facilitando los permisos necesarios para la recolección de información.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el municipio de Soacha respecto a los trámites y servicios que presta la Alcaldía Municipal, se evidencia que la comunidad no posee claridad en la información necesaria frente a los requisitos, pasos y tiempos de la ejecución de estos. Aunque el ente territorial se esfuerza por brindar a los ciudadanos diferentes canales de comunicación para que puedan obtener la información, estos resultan insuficientes, al no llegar a toda la población, lo que genera que los tiempos de ejecución no sean óptimos frente a la atención que recibe por parte de la Administración Municipal.

La atención se ve afectada por la descentralización de las diferentes dependencias de la Alcaldía, ya que al no ubicarse en un mismo espacio, obliga desplazamientos en algunos casos innecesarios. Se deben generar estrategias que mejoren el acceso a la información respecto a los trámites y servicios, buscando priorizar aquellos que tengan mayor demanda para brindar a los ciudadanos una atención de calidad, oportuna y clara.

¿Con el diseño de la herramienta informativo/pedagógica que oriente sobre la información de trámites y servicios con mayor usabilidad que presentan dificultades para los ciudadanos en la Alcaldía municipal de Soacha, se puede mejorar el acceso a esta?

2. JUSTIFICACIÓN

Para la Alcaldía Municipal de Soacha, es importante que los ciudadanos tengan una información clara acerca de los requerimientos, pasos y tiempos de los trámites y servicios que la entidad brinda, y al encontrar que los actuales canales de información no resultan suficientes, es importante diseñar una estrategia de información sobre este tema.

Las PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) son las herramientas que permiten conocer la opinión de la comunidad al momento de realizar trámites en las diferentes dependencias, por medio de buzones de sugerencias y correos electrónicos, que llegan a la oficina de atención al ciudadano, se obtiene parte de la información necesaria para conocer el nivel de inconformismo.

La eficiencia y eficacia de la administración pública debe ser prioridad, y la Alcaldía Municipal busca la estrategia de mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos demostrando que puede mejorar y fortalecer su atención con resultados evidentes y de la misma manera dar cumplimiento a las leyes 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", resaltando que en el Artículo 73 de la citada ley se estipula que "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia contra la corrupción y de atención al ciudadano" de la misma manera en su Artículo 76 establece que: "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y

que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

Por otro lado, existe la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, de donde se resalta su artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios.

Principio de Transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

Principio de Facilitación. En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

Principio de no Discriminación. De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

Principio de Gratuidad. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

Principio de Celeridad. Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

Principio de Eficacia. El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

Por su parte, en el Artículo 7 de la misma ley “Disponibilidad de la Información” se estipula que: en virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.

3. OBJETIVOS

3.1 General

Diseñar una herramienta para orientar al mejoramiento en el acceso a la información de Trámites y Servicios con mayor usabilidad y que presentan dificultades para los ciudadanos en la Alcaldía Municipal de Soacha.

3.2 Específicos

- Identificar la totalidad de los trámites y servicios que presta la Alcaldía de Soacha en cada una de las dependencias.
- Seleccionar los trámites y servicios con mayor requerimiento y dificultades de orientación a los ciudadanos que presta la Alcaldía de Soacha en cada una de las dependencias.
- Conceptuar una herramienta pedagógica/informativa donde se expliquen a detalle los procedimientos para acceder y realizar los trámites y servicios más relevantes de la administración municipal.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 Marco Teórico

Las políticas públicas colombianas facilitan el acceso de los ciudadanos a la información, con ellas el gobierno busca generar confianza, a la vez que controla la corrupción y brinda la posibilidad de racionalizar los trámites y servicios para optimizar la calidad de la gestión. Por lo que con la Gestión Pública Efectiva, pretende lograr acciones como:

Políticas de eficiencia como anti-trámites internos y servicios compartidos: Se emprenderán esfuerzos para racionalizar y simplificar procesos, procedimientos, trámites y servicios. Estos esfuerzos utilizarán tecnologías de información y comunicaciones para iniciativas como la reducción de trámites internos y la gestión documental. Así mismo, a través de iniciativas como la de servicios compartidos entre entidades, se lograrán economías de escala y sinergias en aspectos como la tecnología, la contratación, el archivo y las compras, entre otros. Las iniciativas se implementarán con proyectos piloto en ciertas entidades que luego podrán ser replicados por las demás entidades del Estado. También se tomarán medidas para optimizar recursos e integrar tecnologías, procesos y personas teniendo en cuenta el mejoramiento continuo estandarizando y mejorando procesos. (DNP, s.f.)

Pese a que el Gobierno Nacional ha venido trabajando en el diseño de “marcos institucionales y de coordinación de la acción gubernamental, fortalecimiento de la cultura de servicio en los

servidores públicos y, optimización y adecuación de los canales de atención a las necesidades de la población” (DNP, PNSC, Departamento Administrativo de la función Pública, Arquitectura e Ingenieros, Fundación Saldarriaga Concha, 2014). Linares (2014), considera que:

La problemática que se presenta en las entidades públicas por la deficiencia en la atención a sus clientes es evidente, considerando factores como el desconocimiento de iniciativas nacionales en pro de la estandarización de un servicio al ciudadano de mayor calidad, servidores públicos poco cualificados en temas de servicio al cliente, tiempos de espera, trámites tediosos, poca gestión de los Directivos de las entidades y sobre todo poca credibilidad por parte de los ciudadanos en la transparencia de la gestión del sector público. (p.4)

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía de Soacha (2016) plantea para la racionalización de trámites lo siguiente:

La estrategia del Municipio de Soacha para dar alcance a este componente se enfocará en identificar y racionalizar trámites estratégicos con la finalidad de reducir procesos, plazos y costos; y así acercar al ciudadano mediante el mejoramiento del sistema de gestión y el aumento de la eficiencia de sus procesos y procedimientos asociados. Para ello, se siguió la metodología propuesta así: La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas,

administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. Para la identificación de trámites, el municipio de Soacha cuenta con la lista de trámites aprobados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT -, a partir de los cuales se adelantó el diagnóstico de los trámites levantados y se aplicarán criterios de racionalización. (p.19)

El Estado colombiano en la búsqueda de una óptima gestión de sus procesos, utiliza como aliado para brindar información a los ciudadanos el internet, por tal motivo se promueven iniciativas como: Gobierno en línea, el portal Sí, entre otras, para agilizar el acceso; Vale la pena resaltarlas en el marco del siguiente trabajo debido que a futuro se puede trabajar en que la herramienta informativa / pedagógica pueda ser integrada a los medios digitales. Niscal Rosique (2002) define el papel del Internet en la gestión pública como:

Una nueva forma de gestión pública, basada en el uso intensivo de las tecnologías de información y las comunicaciones – fundamentalmente Internet - , con el doble objetivo de la prestación de mejores servicios para los ciudadanos y las empresas, así como la mejora de los procesos internos en la administración pública” (p. 112)

Estrada (2004), complementa: “El gobierno electrónico posibilita que la información pública en línea de tipo jurídico, administrativa, cultural, medioambiental siempre esté disponible; así como también orientado a garantizar el acceso a los servicios básicos y procedimientos administrativos comunes a los ciudadanos.”

La inclusión de las tecnologías en el acceso a los trámites y servicios es una de las fortalezas del país.

Colombia se destaca como el cuarto país de Latinoamérica con mejores resultados en el índice de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas, que además reconoce que una de las fortalezas del país en la materia es la oferta de servicios en línea para los ciudadanos. En la actualidad, los colombianos tienen acceso a cerca de 300 trámites y servicios en línea que facilitan su relación con el Estado. De acuerdo con datos del Ministerio de las TIC, la lista de los trámites más usados la encabezan las solicitudes de citas médicas, seguidas del certificado de antecedentes judiciales. (Redacción el Tiempo, 2015)

Castro (2013), considera que:

En Colombia tras la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea han ocurrido varios acontecimientos en la administración Pública, ya que se ha transformado el punto de vista del usuario y ciudadano respecto al gobierno como un ente realizador de todo tipo de trámites, por lo tanto para comprender dicha relación y evolución de la estrategia es necesario observar el crecimiento desde el año 2008 hasta 2011. (p.12)

En esta medida, se puede decir también que a pesar de lo exitoso que ha resultado para el gobierno nacional la implementación de estrategias virtuales, el hecho de que todavía se generen herramientas con material impreso implica en gran medida que se debe seguir trabajando más en

fomentar la información para que el ciudadano la encuentre clara y precisa, sobre todo para aquellos que se ven limitados en el acceso a internet.

En el marco del II Seminario Internacional “Experiencias Innovadoras en Gestión Pública Efectiva”, de la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú y citando a Calderón y Lorenzo (2010), se define el término de Gobierno abierto como: “Aquel que entabla un constante diálogo con los ciudadanos. Toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias. Facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de servicios. Comunica lo que hace de forma abierta y transparente.” De igual manera muestran en la figura 1 como a partir de los ejes de Apertura de Datos Públicos y Apertura de Procesos, se concretan los principios en los cuales se desarrollan las estrategias de Gobierno Abierto.

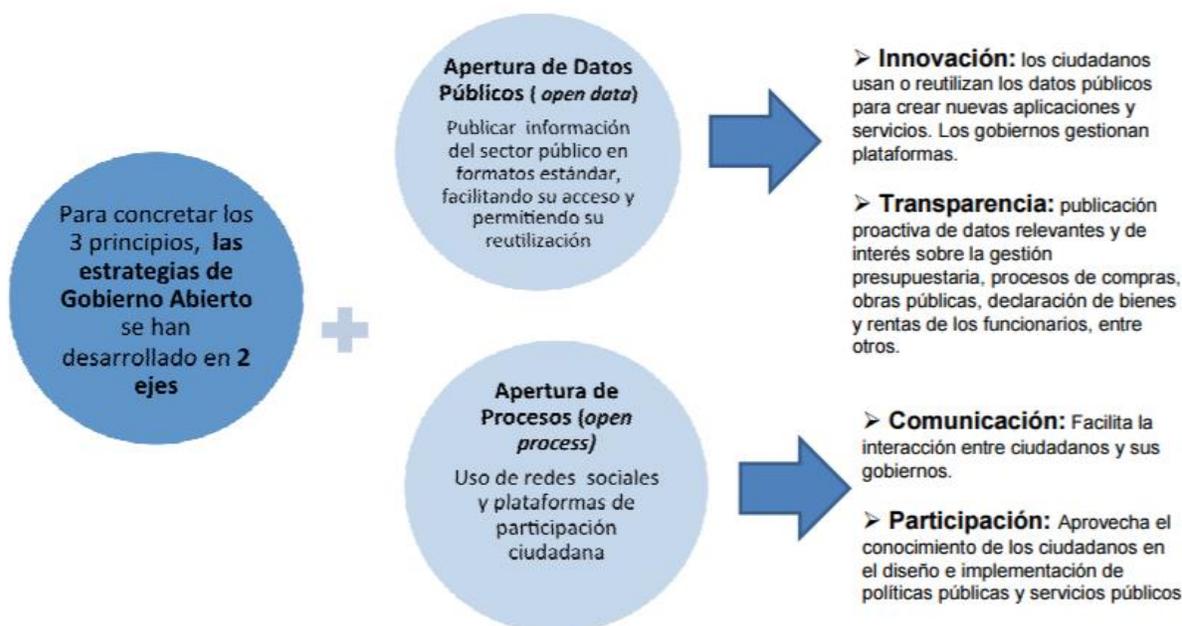


Figura 1: Principios de Gobierno Abierto

Fuente: II Seminario Internacional “Experiencias Innovadoras en Gestión Pública Efectiva” Gobierno de Perú.

La OCDE (2012) señala que: “es imperativo que los diferentes niveles de gobierno se comprometan con el objetivo de orientar las regulaciones y los trámites de acuerdo con el punto de vista de los ciudadanos. (...) Los beneficios de regulaciones y trámites de calidad en un nivel de gobierno pueden ser anulados por trámites costosos y deficientes en otros niveles”. (p. 13)

Durante el Coloquio Internacional sobre Información Administrativa, celebrado en Madrid el año 1965, se estableció que:

Las relaciones gubernamentales o, más ampliamente, la información administrativa debe entenderse como aquella actividad encaminada a suministrar al ciudadano todos aquellos datos que faciliten tanto su relación con la Administración como su participación en la mejora de los servicios públicos mediante la presentación a las

autoridades competentes de iniciativas, sugerencias, quejas, reclamaciones y peticiones, y aquellas que deduzcan por medios directos e indirectos los servicios de información administrativa. (p. 171)

Fuenmayor (2014), en su informe presentado a la UNESCO, considera a lo anterior que: “para lograr esta finalidad, es indispensable establecer un flujo constante de comunicaciones, ascendentes y descendentes, tanto entre los órganos de la Administración y en el seno de cada uno de ellos, como entre estos órganos, los otros poderes del Estado y el público en general.” (p.26)

Según el estudio realizado por Ríos y Cejudo (2013), en el que analizan las políticas de transparencia en el acceso a la información de cuatro países centroamericanos: Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá, concluyen que:

El estudio muestra que, a pesar de que en todos los países se ha avanzado en consolidar una legislación especializada, persisten retos importantes para institucionalizar el funcionamiento de dicho sistema y consolidar su capacidad para efectivamente hacer pública –tanto de manera proactiva como en reacción a solicitudes concretas de los ciudadanos– la información gubernamental. El principal desafío es contar con una política pública que permita estructurar un sistema coherente de acceso a la información. (p.335)

Destacando finalmente los aspectos que deben tener en cuenta los gobiernos para mejorar y

fortalecer el acceso a la información pública:

1. *Definir con claridad no sólo la institución garante y sus responsabilidades, así como dotarla de autonomía y capacidad administrativa, financiera y operativa;*
2. *Establecer criterios para la asignación presupuestal a fin de que los órganos garantes puedan efectuar de manera eficiente su labor.*
3. *Definir una política de documentación de la gestión pública y manejo de archivos, pues ambos procesos son insumos fundamentales para el acceso a la información y parecen explicar la ausencia de respuesta en algunos sujetos obligados.*
4. *Afinar la línea de mando en materia de acceso a la información pública.*
5. *Contar con una estrategia deliberada para la construcción de capacidades para la transparencia en los gobiernos subnacionales, pues suele haber un desequilibrio grave entre las obligaciones (y las expectativas) de transparencia para los gobiernos municipales y las capacidades (administrativas, tecnológicas y financieras) para cumplirlas (Cejudo 2011).*
6. *Es fundamental promover una cultura de transparencia que vaya más allá del solo derecho de solicitar la información, y que permee las rutinas institucionales, de forma que las solicitudes ciudadanas sean sólo un eslabón en una cadena más sofisticada. (p. 374-375)*

Por otro lado, el Gobierno de Costa Rica se encuentra en el inicio de la implementación de su programa de Gobierno Abierto, al considerar que:

Es imperativo de todas las instituciones del Estado, trabajar diariamente en fortalecer la democracia y en re-pensar las formas en las que históricamente se han relacionado con la ciudadanía. El servicio público exige considerar las demandas y necesidades reales de la ciudadanía para que sean priorizadas en el accionar institucional, es así como el paradigma de Gobierno Abierto dinamiza y reactiva las buenas prácticas institucionales, que permiten dar servicios de calidad, rendir cuentas y empoderar a las personas.

(Castro, s.f. p, 1)

La estrategia será encaminada bajo tres ejes:

Eje de transparencia y acceso a la información: *El objetivo es lograr implementar una cultura de transparencia y garantizar el cumplimiento del acceso a la información como un derecho humano.*

Eje de participación ciudadana: *El objetivo es generar capacidades en las instituciones públicas para que faciliten procesos de rendición de cuentas, participación e incidencia directa de la ciudadanía en los procesos de toma de decisión.*

Eje de lucha frontal contra la corrupción: *El objetivo es realizar acciones concretas dirigidas a erradicar la corrupción en procesos específicos de la Administración Pública.* *(Castro, s.f. p.3)*

Durante la búsqueda de teoría para fundamentar el tema objeto de estudio, se encontró que varias entidades públicas hacen uso de cartillas impresas y digitales para brindar información clara sobre procedimientos, servicios, guía de trámites, etc. A pesar de no encontrar datos para conocer el impacto que ha tenido su implementación, se resaltan en la Tabla 1, experiencias de

entidades que hacen uso de estas como una herramienta informativa y pedagógica en la gestión pública para el mejoramiento de los canales de atención.

Tabla 1: Cartillas utilizadas por entidades gubernamentales

Entidad	Objetivo	Contenido
Banco de la República	Plan de Atención al Ciudadano, durante 2015-2016 uno de los pilares de la estrategia contemplaba para la mejora de sus servicios una cartilla educativa para un trámite específico.	Cartilla educativa: En el mes de enero de 2015, con el fin de facilitar a los titulares de cuentas de compensación el correcto diligenciamiento del formulario cambiario citado, se dio inicio a la distribución de la Guía para el diligenciamiento del Formulario N° 10 “Registro, Informe de Movimientos y/o Cancelación Cuenta de Compensación”.
Min Vivienda	Estrategia educativa para promover el uso responsable del agua. Las cartillas hacen parte del didáctico y de apoyo para ejecutar el programa.	Contenidos para toda la comunidad y diferentes edades: Manual del formador, cartilla para colorear, cartilla Agua, Salud y Vida, líderes comunitarios.
Departamento Nacional de Planeación: Programa Nacional del Servicio al Ciudadano (PNSC).	PNSC a partir de Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano se ofrece información a las entidades de la Administración Pública sobre las necesidades específicas en materia de servicio de los habitantes de distintas zonas del país.	Diseñaron manuales de espacios físicos y cartillas para promover las consideraciones básicas de la atención.
Electrificadora del Caquetá	En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017 implementa la metodología	Cartilla: "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención

	para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	al Ciudadano"
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN	Los ciudadanos –clientes en general en los Centros de Contacto pueden adquirir información, plegables, cartillas, normatividad y demás documentos que les permita obtener información confiable acerca de los trámites, servicios, calendarios tributarios, utilización de los Servicios Informáticos Electrónicos, etc. especialmente referida al cumplimiento de obligaciones fiscales. Para esto se cuenta con espacios estantes o tótems a donde pueden acudir a solicitar esta información.	Por medio de cartillas la entidad presenta a sus usuarios, de una manera sencilla y didáctica la forma de realizar trámites y servicios en la entidad
Secretaria Distrital de Hacienda Bogotá	Los usuarios del Sistema de Presupuesto Distrital – PREDIS, cuentan con una cartilla con los aspectos más relevantes para registrar información en las distintas fases del ciclo presupuestal.	Esta cartilla es una guía para detallar los aspectos más relevantes de la información que se debe cargar en el Sistema y no reemplaza la ayuda en línea con la que cuenta el Sistema, por ello es una primera aproximación al día a día en el Sistema para facilitar las labores que realizan las entidades al registrar la información en línea.
Alcaldía de Bogotá	La cartilla trata sobre la construcción de confianza, negociación y determinación de reglas de juego, al momento de formalizar una alianza entre el sector público y privado.	La Cartilla Manual de Alianzas Público - Privadas para el Distrito Capital, se convierte en los lineamientos para que entre todos los actores que contribuyen y participan en el desarrollo social de la ciudad, se

		relacionen bajo unos parámetros y reglas de juego.
--	--	--

Nota Fuente: Elaboración propia a partir de distintas fuentes

4.2 Marco Conceptual

Para entender la importancia del proyecto que se va a desarrollar, se debe a partir de las definiciones de los términos considerados que deben aclararse para la mayor comprensión del lector.

La petición o derechos de petición. Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas. (MinTic, 2017)

Queja. Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación. (MinTic, 2017)

Reclamo. Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los

reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación). (MinTic, 2017)

Servicio. Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la Entidad. En el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT se entenderán los Servicios como los procedimientos administrativos que deben ser publicados en el Portal del Estado Colombiano a que alude la Ley 962 de 2005. (IDU, s.f. p.13)

Servicio al Ciudadano. Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Política liderada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación. (Presidencia de la República, 2012, p.19)

Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones, con su Programa Gobierno en Línea. (DAFP. s.f. p.51)

Sugerencia. Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación). (MinTic, 2017)

Trámite. Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando en particular se activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud. (DAFP. s.f. p.52)

4.3 Marco Legal

Partiendo de estos conceptos se tendrán en cuenta las diferentes normas y leyes establecidas para que exista un buen acceso a la información y a los trámites y servicios que ofrece una entidad pública, tal como lo dicta el Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia que indica: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley”.

El Estado colombiano une esfuerzos desde sus distintos entes para el fomento de una cultura de atención al ciudadano, incluyendo en el Plan de Desarrollo Nacional 2014- 2018 expedido con las Ley 1753 de 2015, el impulso de una política anticorrupción que parte del principio y la

necesidad de brindar un servicio eficiente, oportuno, y de calidad a los colombianos.

El Gobierno Nacional se comprometió en fortalecer la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública, en los ámbitos internacional, nacional y territorial a partir de una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos. Es así, que el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano contribuye en la formulación de políticas y lineamientos para que las entidades mejoren la calidad de sus servicios al ciudadano. Estos son el referente para la gestión de las entidades públicas, especialmente aquellas vinculadas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. (MinTIC, 2016)

En las bases del Plan de Desarrollo Nacional contempla en el capítulo de 5E de Buen Gobierno, punto B para la gestión pública efectiva que:

El Programa de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano identifica una serie de factores que son críticos para la ciudadanía, tales como: a) procesos y procedimientos engorrosos y complejos; b) canales de atención insuficientes; c) incertidumbre frente a las condiciones de tiempo, modo, lugar y en un lenguaje claro y comprensible, en que se le dará respuesta al ciudadano; d) arreglos institucionales que no favorecen una articulación efectiva entre las entidades públicas; e) barreras de acceso a ciudadanos con discapacidad; f) insuficiente cualificación o inadecuados procesos de selección o de definición de perfiles y competencias de los servidores públicos orientados al servicio al ciudadano. (DNP, s.f. p. 413)

De igual manera desde las leyes 1474 del 2011 y 1712 de 2014, se establece la obligación de garantizar a los ciudadanos el acceso claro y oportuno a la información que estos requieran de los entes territoriales, y específicamente dado el interés de la presente propuesta de los trámites y servicios. Por tal razón, es importante tener en cuenta en estas leyes, los artículos más relevantes que intervienen dentro de la investigación en curso.

Ley 1712 del 2014. En la cartilla de preguntas y respuestas más frecuentes con respecto a esta Ley, la Procuraduría General de la Nación (2014, p.1), señala que:

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, que tiene como objeto regular el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental así como las excepciones a la publicidad de la información pública.

La Ley consagró el Derecho de Acceso a la Información Pública como un derecho fundamental que tienen todas las personas para conocer de la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. De conformidad con lo dispuesto en la Ley, cualquier persona podría acceder a la información pública de dos formas, la primera, acudiendo a la página web de los sujetos obligados quienes por disposición de los artículos 4° y 9° de la Ley 1712 de 2014 deben publicar proactivamente una información mínima obligatoria en los sistemas de información del Estado o en otras herramientas que lo sustituyan. La otra forma de acceder a la

información pública es ejerciendo el derecho fundamental de acceso a la citada información mediante una solicitud dirigida al sujeto obligado, la cual deberá ser respondida de manera veraz y oportuna. Por lo tanto, la persona podrá ejercer su derecho fundamental de acceso a la información pública mediante una solicitud o una petición de información pública.

Concernientes al tema de estudio, son pertinentes los siguientes artículos de la Ley:

Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Artículo 2°. Principio de máxima publicidad para titular universal. Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada, sino por disposición constitucional o legal de conformidad con la presente ley.

Artículo 3°. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios:

Artículo 4°. Concepto del derecho. En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.

Título II De la publicidad y del contenido de la información.

Artículo 9°. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

- a) La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público.
- c) Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.

Título IV de las Garantías al Ejercicio del Derecho de Acceso a la Información:

Artículo 23°. g) Promover la transparencia de la función pública, el acceso y la publicidad de la información de las entidades del Estado por cualquier medio de publicación.

Lo anterior se fortalece con el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 -2015 Presidencia de la República” desde el cual se determinan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, centrando esfuerzos para garantizar el acceso a los trámites y servicios de la administración pública se haga de una manera clara y oportuna.

Ley 1474 de 2011. Concernientes al tema de estudio, son pertinentes los siguientes artículos de la Ley: 72, 73 y 76, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Artículo 72°. Funciones del programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, o quien haga sus veces, tendrá las siguientes funciones:

b) Diseñar, coordinar e implementar directrices, mecanismos y herramientas preventivas para el fortalecimiento institucional, participación ciudadana, control social, rendición de cuentas, acceso a la información, cultura de la probidad y transparencia.

Artículo 73°. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Artículo 76°. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las

investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Ley 962 de 2005. Conocida como la Ley Anti trámites, dicta las disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Este instrumento jurídico se fundamenta en la construcción de una gestión pública moderna y transparente, mediante el fortalecimiento tecnológico, permiten al ciudadano acceder a los servicios públicos de forma ágil y efectiva, genera ahorros en costos y tiempo, evitar exigencias injustificadas a los colombianos. Todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, que opera a través del Portal del Estado Colombiano. (MinInterior, s.f.)

Artículo 1°. 3. Información y publicidad. Sin perjuicio de las exigencias generales de

publicidad de los actos administrativos, todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, cuyo funcionamiento coordinará el Departamento Administrativo de la Función Pública; entidad que verificará para efectos de la inscripción que cuente con el respectivo soporte legal.

Artículo 8°. Entrega de información. A partir de la vigencia de la presente ley, todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, la siguiente información, debidamente actualizada:

- Normas básicas que determinan su competencia; funciones de sus distintos órganos; servicios que presta.
- Regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como las dependencias responsables y los términos en que estas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso.
- Localización de dependencias, horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que las personas puedan cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante ellos.
- Dependencia, cargo o nombre a quién dirigirse en caso de una queja o reclamo sobre los proyectos específicos de regulación y sus actuaciones en la ejecución de sus funciones en la respectiva entidad de su competencia.

Dicha ley, entre otros principios, consagra el de la información y publicidad de los trámites y

servicios a través del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, cuyo funcionamiento coordina el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Documento 3292 de 2004 del Consejo Nacional de Política Económica y Social -CONPES (DNP, 2004, p.2.)

Toda entidad de la administración pública brinda servicios a la comunidad para cumplir su objeto social y reconocer los derechos del ciudadano. En la forma de acceder a estos bienes y servicios se identifican los diferentes trámites orientados a la obtención de licencias, reconocimiento de derechos, regulación de las actividades económicas y control de las actividades públicas. El trámite siempre es generado por un agente externo a las entidades públicas y regulado por el Estado.

La eficiencia se basa en la normalización, la estandarización y la simplificación. En función de esta eficiencia, se debe buscar la eficacia para una mejor prestación de los servicios a todos los ciudadanos, la reducción de los costos mediante ahorros de los ciudadanos para acceder a los servicios y la reducción de los plazos requeridos para acceder a los servicios gubernamentales.

4.4 Marco Espacial

El proyecto se realiza en el Municipio de Soacha, en el departamento de Cundinamarca, Colombia. Por su cercanía a la capital del país, es uno de los más poblados del departamento,

aunque el Departamento Administrativo Nacional Estadístico DANE manifiesta que con la proyección realizada al 2010 son solo 455.992, pero según declaraciones recientes realizadas por el Alcalde Eleázar González el municipio ha crecido más del 100 por ciento, llegando a un millón doscientos mil habitantes que residen en la ciudad. Su territorio se divide en 6 comunas zona urbana y 2 corregimientos zona rural, en la comuna dos Soacha Centro se encuentra ubicada la sede principal de la Alcaldía.

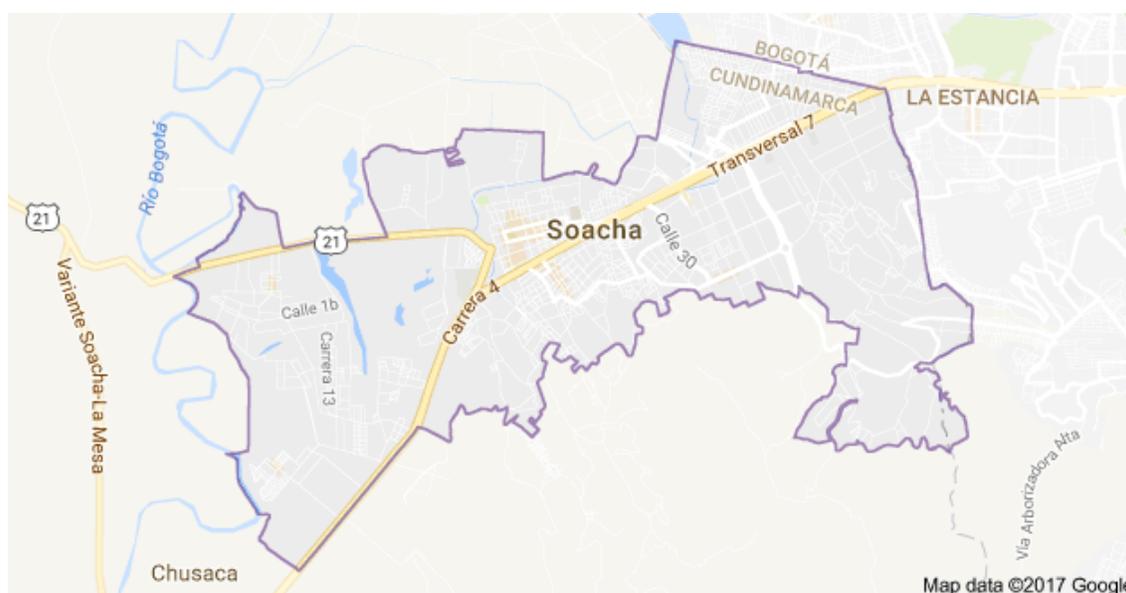


Figura 2: Mapa de Soacha
Fuente: Google Maps, 2017.

Tabla 2: Información Demográfica de Soacha

Extensión total:	184.45 Km ² Km ²
Densidad de población:	286.06 Hab/Ha urbanizada (Hab/Km ²)
No. Habitantes Cabecera:	450.329

No. Habitantes Zona Rural:	5.663
Hombres:	48.8%
Mujeres:	51,2%
Nivel de pobreza:	67 Puntos%
Porcentaje de desempleo (%):	15.4% de la P.E.A.

Nota Fuente: Indicador Población, Alcaldía de Soacha -Departamento Administrativo Nacional Estadístico – DANE

4.5 Marco Metodológico

El proyecto aplicado se enfoca en el Diagnóstico de una entidad estatal, caso específico la Alcaldía del municipio de Soacha. Se caracteriza el problema de la falta de información referente a los trámites y servicios que presta la entidad al público, lo que conlleva a un proceso de recolección y análisis de datos, para posteriormente presentar una propuesta que brinde una posible solución.

El Proyecto de Diagnóstico entidad Estatal: Opción de grado que realiza el estudiante para el diseño de Diagnósticos de una entidad estatal que lleve a identificar las diferentes problemáticas que el estudiante quiere estudiar, y proponga una estrategia de mejoramiento en el entorno de la entidad que permita mejorar la calidad de su servicio en el entorno de la función pública. (Unad, 2016, p.3.)

La metodología utilizada en el estudio es de tipo mixto, utilizando las herramientas cualitativas y cuantitativas como: la encuesta. Se quiere a partir de comprender las normatividad existente que rige el servicio público al ciudadano, diagnosticar la falencias en cuanto a la orientación que se le brinda a la comunidad al momento de realizar sus trámites y servicios, para diseñar una herramienta pedagógica/informativa que permita llegar a la población eficazmente en miras de contribuir a la solución de la problemática, y al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio.

Para Pereira (2011) este tipo de estudios:

Los autores y autoras en mención señalan que los diseños mixtos permiten, a las investigadoras y a los investigadores, combinar paradigmas, para optar por mejores oportunidades de acercarse a importantes problemáticas de investigación. En ese sentido, señalan que la investigación mixta se fortaleció, al poder incorporar datos como imágenes, narraciones o verbalizaciones de los actores, que de una u otra manera, ofrecían mayor sentido a los datos numéricos. Igualmente afirman que los diseños mixtos permiten la obtención de una mejor evidencia y comprensión de los fenómenos y, por ello, facilitan el fortalecimiento de los conocimientos teóricos y prácticos. Destacan, también, que los investigadores han de contar con conocimientos apropiados acerca de los paradigmas que van a integrar mediante los diseños mixtos, de modo que se garantice dicha estrategia.

Como fuentes de información primaria se cuenta en primera medida con las 10 dependencias

de la Alcaldía, y cada uno de sus secretarios. De igual manera, se revisan la PQRS durante el periodo de octubre de 2016 a diciembre de 2016 que llegan por los distintos canales como correo electrónico y buzón de sugerencias, para consolidar la totalidad de los trámites y servicios por dependencia, y las principales inconformidades manifestadas por parte de los usuarios. Con el análisis de la información recolectada, se procede a registrar en una base de datos por dependencias la totalidad de los trámites y servicios que ofrece la alcaldía, seleccionando por cada una los dos con mayores solicitudes e inconformidades de los usuarios para la elaboración de la herramienta informativa/ pedagógica.

Como fuente secundaria de información, se recolecta la opinión por medio de encuestas a los ciudadanos que visitan la Alcaldía para realizar sus trámites y acceder a sus servicios. La muestra es seleccionada de acuerdo con la fórmula de la figura 3:

Tamaño de la Muestra.

- Fórmula:

$$\text{Población finita: } n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p * q}$$

- Donde:

n = tamaño de la muestra.

N= Población o universo.

Z = nivel de confianza.

p = probabilidad a favor.

q = probabilidad en contra.

e = error muestral.

Figura 3: Fórmula Tamaño de la Muestra
Fuente: Normas APA.net.

En donde cada valor corresponde a:

N: 1100

Z: 2,24

p: 0,5

q: 0,5

e: 0,5

$$n: \frac{(2,24)^2 \times (0,5 \times 0,5) \times 1100}{(0,5)^2 (1100-1)} + (2,24)^2 \times (0,5 \times 0,5)$$

n: 344,79

5. RESULTADOS

En el desarrollo del proyecto aplicado se muestran a continuación los resultados obtenidos para el alcance de cada objetivo. En primer lugar fue necesario identificar la totalidad de los trámites y servicios que presta la Alcaldía de Soacha en cada una de las dependencias, e identificar las opiniones que tienen a nivel general los usuarios de la alcaldía. Para lo cual se recolectó la información a través de una entrevista a los secretarios de las dependencias, y encuestas a la ciudadanía en general.

Análisis general de la encuesta. La encuesta se realizó a una muestra de 345 ciudadanos que se encontraban al instante en las dependencias de la Alcaldía de Soacha, distribuidas en ocho plantas físicas:

- Edificio central (calle 13 No. 7 -30)
- Secretaría de Educación (carrera 7 No 14-62)
- Secretaria de Hacienda (carrera 13 No 7-30)
- Secretaria de Desarrollo Social (Carrera 8 No 15 - 44)
- Secretaria de Salud (Calle 13 No 8-03)
- Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte (Calle 15 No. 8 - 53)
- Secretaria de Gobierno (carrera 7 No 13 -7)
- Secretaría de Movilidad (calle 13 No. 9-01)

Pregunta # 1 ¿Considera que la oficina donde realizó su trámite es fácil de ubicar?

Respuesta	Total	
	Cantidad	Porcentaje
Si	290	78%
No	55	22%
TOTAL	345	100%

Tabla 3. Pregunta 1

Nota Fuente: Elaboración Propia

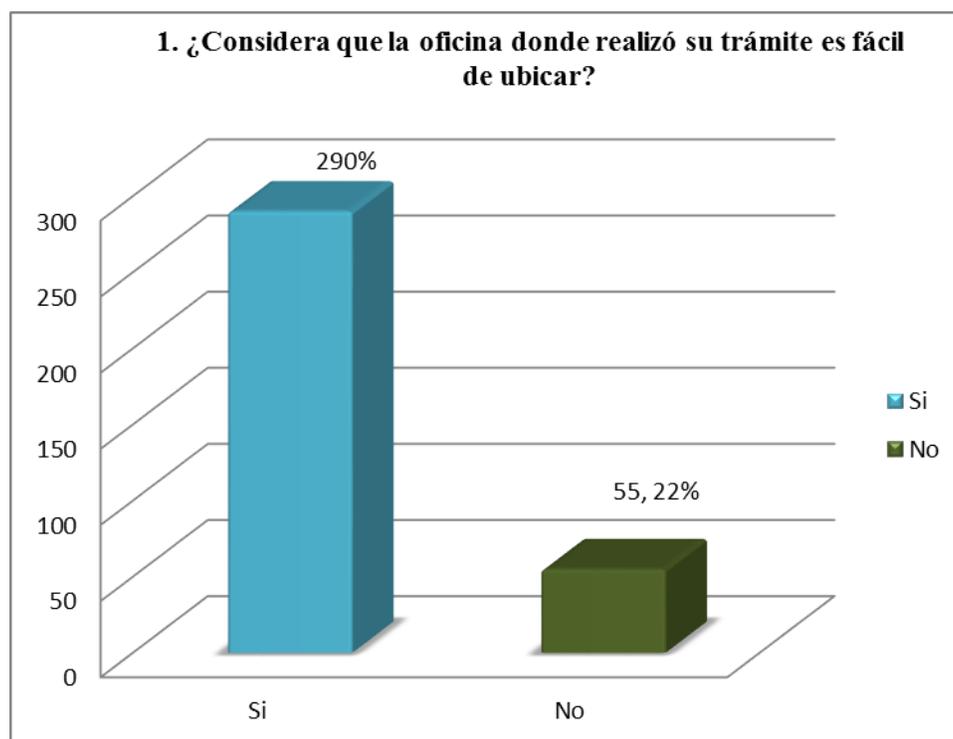


Figura 4: Pregunta 1

Nota Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: de 345 personas encuestadas el 78% indicó que Sí Fue fácil ubicar la oficina para hacer el trámite que venía a realizar en la alcaldía de Soacha y el otro 22% dijo que no fue fácil.

Análisis: Es prudente reforzar con otra estrategia o alternativa diferente a la ya establecida,

por la Administración para socializar con la ciudadanía donde quedan ubicadas las diferentes dependencias.

Pregunta # 2 ¿Considera que la información entregada para realizar su trámite fue oportuna?

Respuesta	Total	
	Cantidad	Porcentaje
Si	82	32%
No	263	68%
TOTAL	345	100%

Tabla 4. Pregunta 2

Nota Fuente: Elaboración Propia

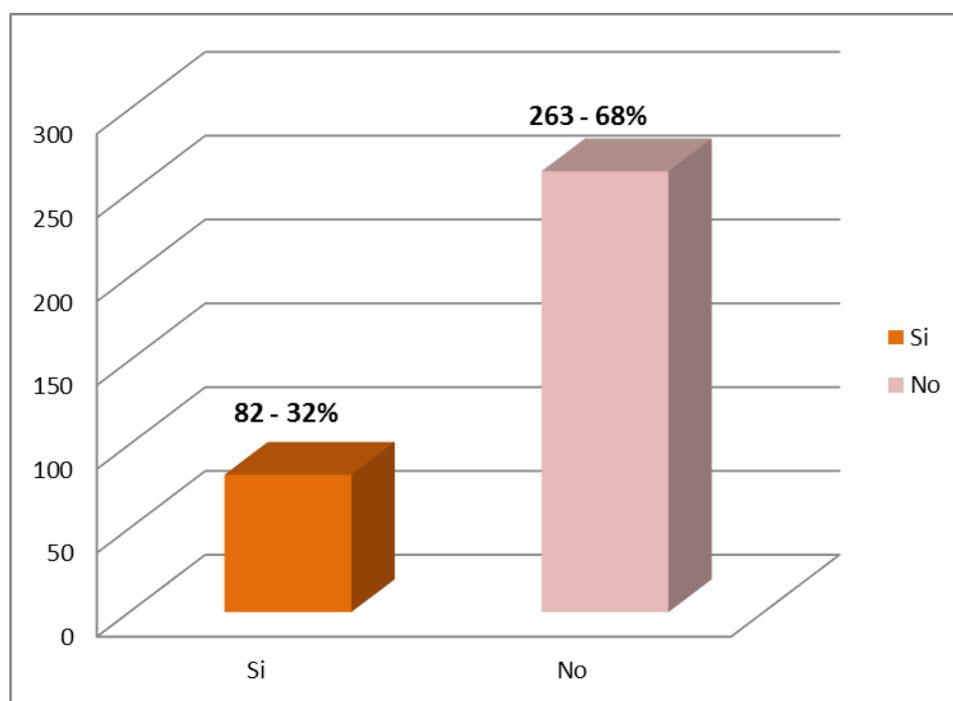


Figura 5: Pregunta 2

Nota Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: de 345 personas encuestadas 82 personas equivalente al 32% dijo que sí le entregaron la información oportunamente y las otras 263 con un porcentaje de 68% dijeron que

no era oportuna.

Análisis: se pudo establecer que la mayoría de los encuestados no están conformes con la oportuna respuesta en el momento e adelantar algún trámite o servicio en la Alcaldía de Soacha dejando con una mala imagen la gestión de la administración Municipal.

Pregunta # 3 ¿Quién le brindó la primera información para realizar su trámite?

Respuesta	Total	
	Cantidad	Porcentaje
El guarda de seguridad	164	50%
Un funcionario	153	43%
Otra persona del común	28	7%
TOTAL	345	100%

Tabla 5. Pregunta 3

Nota Fuente: Elaboración Propia

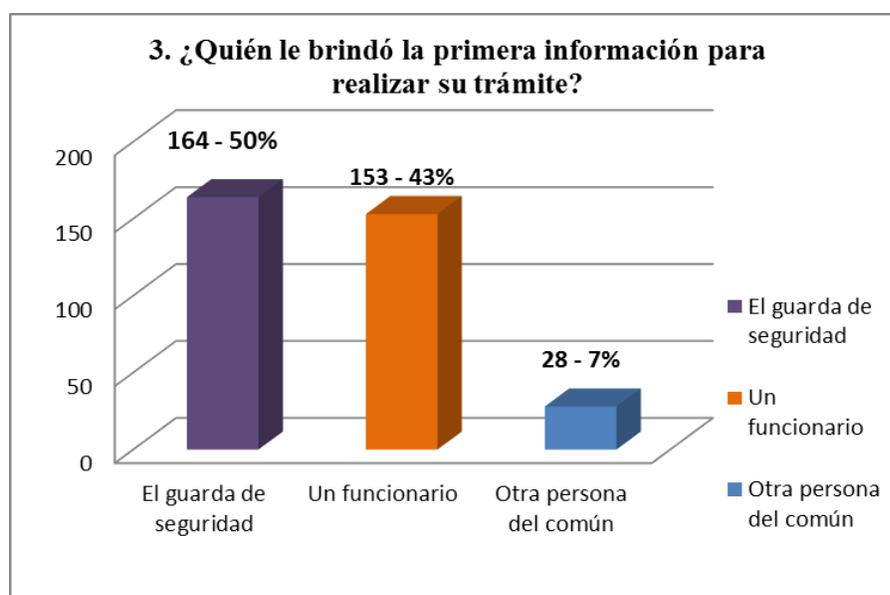


Figura 6: Pregunta 3

Nota Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 164 personas equivalente al 50% fueron quienes le dieron la primera información, 153 usuarios recibieron la información de un funcionario para un 43% y sólo 28 con un 7% fue gente del común.

Análisis: con esta pregunta se puede establecer que la mayoría de personas consultadas expresaron que el primer contacto para recibir la información fue el guarda de seguridad, siendo una comunicación poca efectiva con el ciudadano, partiendo que el personal de seguridad no está capacitado para guiar e indicar qué, cómo y dónde se pueden adelantar cada uno de los trámites y servicios que oferta la Alcaldía de Soacha.

Pregunta # 4 ¿Sabía usted que en la Alcaldía de Soacha las dependencias se encuentran en distintos edificios?

Respuesta	Total	
	Cantidad	Porcentaje
Si	54	24%
No	291	76%
TOTAL	345	100%

Tabla 6. Pregunta 4

Nota Fuente: Elaboración Propia

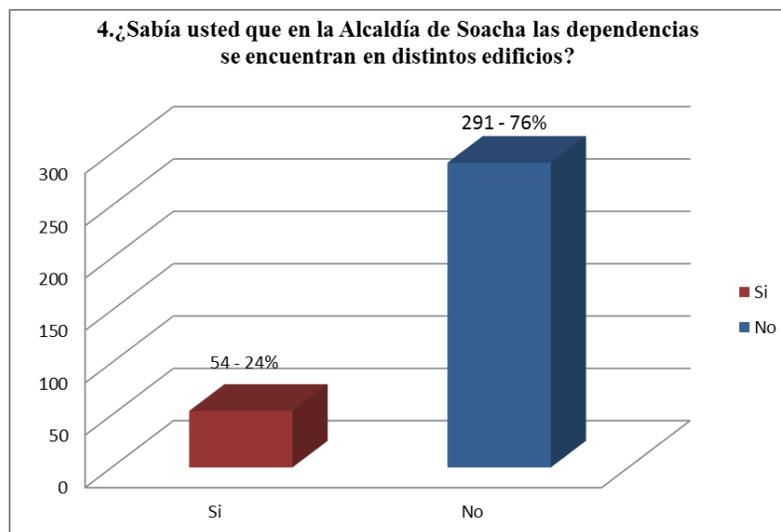


Figura 7: Pregunta 4
Nota Fuente:
Propia

Interpretación: De las personas encuestadas 291 con un 76% indicó del desconocimiento de que la Alcaldía de Soacha tuviera diferentes oficinas descentralizadas y solo 54 equivalente a un 24% manifestó tener conocimiento.

Análisis: Se pudo comprobar que de los usuarios encuestados la gran mayoría desconocían que la Alcaldía de Soacha, fuese descentralizada para sus dependencias, motivo que a muchos incomodaba ya que sentían que estaban perdiendo su tiempo ya que si tuvieran una información oportuna podrían llegar directamente al sitio donde pueden gestionar su determinado trámite.

Pregunta # 5 ¿Quisiera contar con una herramienta para el fácil acceso a la información de sus trámites?

Respuesta	Total	
	Cantidad	Porcentaje
Si	331	97%
No	14	3%
TOTAL	345	100%

Tabla 7. Pregunta 5

Nota Fuente: Elaboración Propia

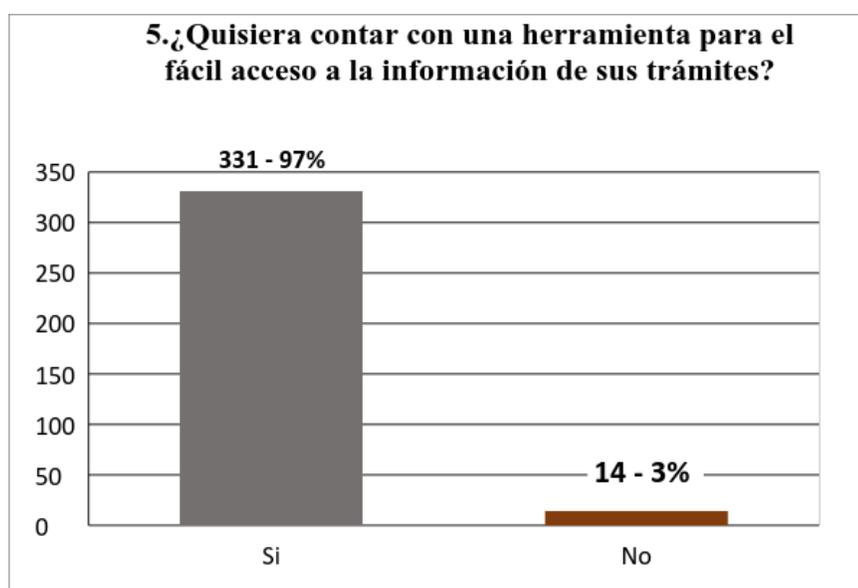


Figura 8: Pregunta 5

Nota Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 331 habitantes del municipio de Soacha con un 97% manifestó que si quiere contar con una herramienta de fácil acceso a la información y solo 14 que equivalen al 3% expresaron que no.

Análisis: Se pudo determinar que un gran porcentaje de encuestados manifestaron la

necesidad de que se estableciera una herramienta para facilitar el acceso de la información en la Alcaldía de Soacha.

Pregunta # 6 ¿Los requisitos que necesita para realizar su trámite, le quedaron claros?

Respuesta	Total	
	Cantidad	Porcentaje
Falta información por parte de los funcionarios	189	38%
No me dieron los formatos requeridos	48	19,2%
No, tuve que volver	49	19,6%
Sí fue claro	59	23,2%
Total	345	100%

Tabla 8. Pregunta 6

Nota Fuente: Elaboración Propia

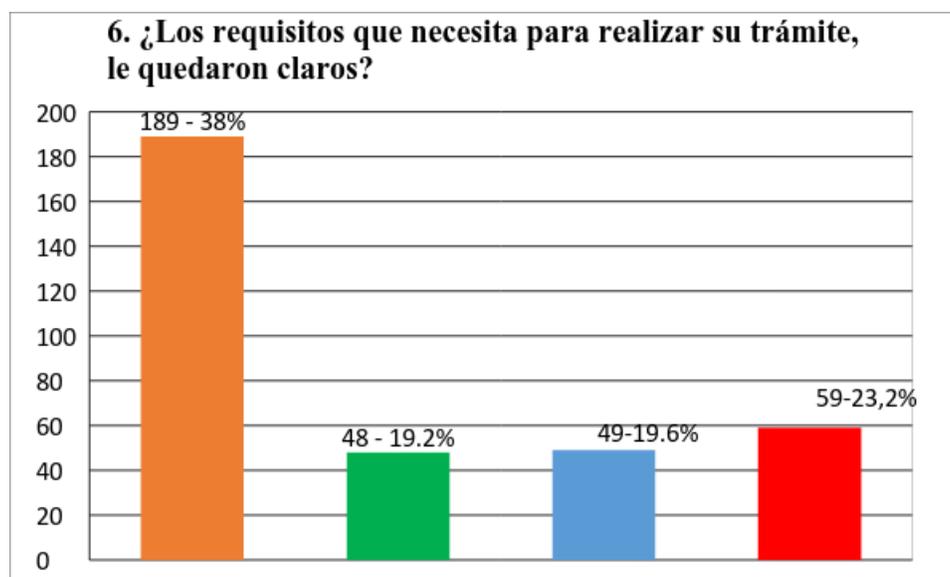


Figura 9: Pregunta 6

Nota Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 189 personas de las 345 encuestadas manifestaron que los funcionarios carecen de la totalidad de la información requerida por ellos al momento de realizar su trámite, a

48 no le dieron los formatos, 49 personas tuvieron que regresar y solo a 49 de las 345 encuestadas pudieron solucionar su trámite quedándose claro el servicio.

Análisis: Es preocupante que esta sea la respuesta más frecuente, ya que se evidencia una amplia debilidad de los funcionarios que actualmente atienden estas solicitudes por parte de los ciudadanos, esto puede ser debido a dos factores, el primero falta de capacitación por parte de la administración así como también falta de sentido de pertenencia por parte de los funcionarios.

Pregunta # 7 ¿El funcionario que lo atendió le indicó paso a paso lo necesario para realizar su trámite?

Respuesta	Total	
	Cantidad	Porcentaje
Fue indicado que el trámite podía hacerse a través de la página	66	20,4%
Fue informado que los trámites deben hacerse personalmente en la secretaría	76	26%
Fueron entregadas las copias para diligenciar y luego radicar	63	20%
El funcionario parecía tener poco conocimiento y me puso a dar vueltas por las entidades de la alcaldía	140	33,6%
Total	345	100

Tabla 9. Pregunta 7

Nota Fuente: Elaboración Propia

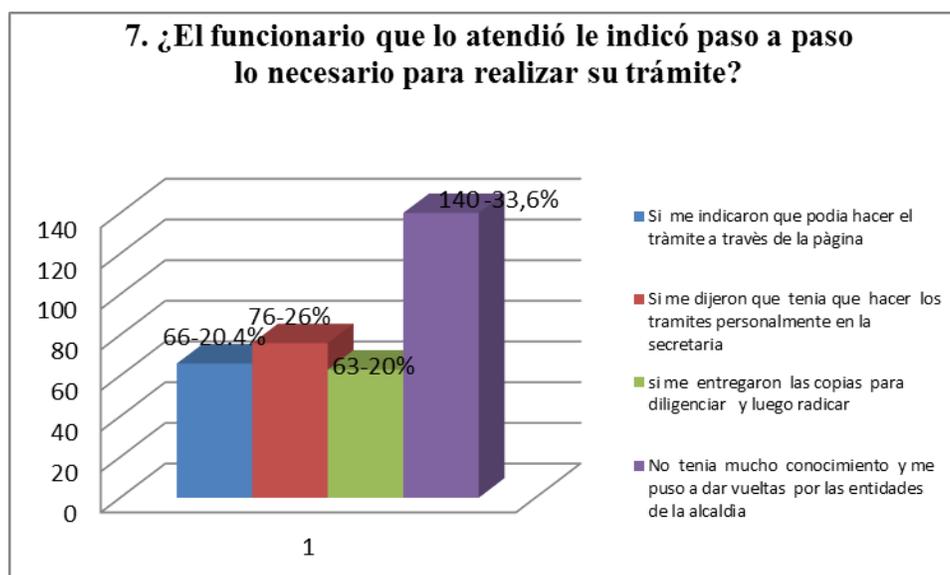


Figura 10: Pregunta 7

Nota Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 140 personas de las 345 encuestadas manifestaron que los funcionarios carecen de la totalidad de la información requerida por ellos al momento de realizar su trámite, 76 les dijeron donde directamente les atendían su trámite, 66 lo podían hacer a través de la página de internet y a 63 les dieron los formularios o documentos para radicar de una vez sus solicitudes.

Análisis: Es preocupante que esta sea la respuesta más frecuente, ya que se evidencia una amplia debilidad de los funcionarios que actualmente atienden estas solicitudes, siendo de vital importancia que los funcionarios de la información completa para cada trámite requerido por el ciudadano. Esta falta de información debilita la imagen de la administración municipal impactando de manera negativa a la comunidad.

A partir de los resultados de las encuestas se determinó que: la Alcaldía de Soacha debido a la

falta de información de sus funcionarios, la descentralización de sus dependencias, y el poco conocimiento de los ciudadanos, requiere una herramienta que facilite el acceso a la información para la ciudadanía donde se le informe de manera clara el lugar donde puede realizar el su trámite, así como el paso a paso para la culminación efectiva del mismo.

Para la totalización de los trámites por dependencias, y su posterior priorización, (Ver Anexo 2, Trámites y Servicios Totalizados) se realizó un trabajo de campo con cada uno de los secretarios encargados de las dependencias, donde por medio de una entrevista semiestructurada se les preguntó: *¿Cuáles son los trámites que son utilizados con mayor frecuencia en su dependencia por parte de los ciudadanos?*

Para contestar el interrogante, se remitieron a los archivos y bases de datos que reposan en cada una de sus dependencias, así como a las solicitudes remitidas por la oficina de atención al ciudadano de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) de la comunidad.

- ***Secretaría de Educación y Cultura de Soacha***

Secretario Doctor Abel Suárez

Los trámites más comunes son los procesos de matrículas para niños de grado cero a once, las dudas más frecuentes son: cómo se hace el proceso y qué documentación deben adjuntar. También existe una demanda fuerte en el tema de inscripción de niños en la oferta artística que tiene esta secretaría.

- ***Secretaría de Infraestructura***

Secretario Ingeniero Ernesto García

En esta secretaría se evidencio que lo más recurrente es el préstamo de maquinaria pesada, específicamente el Vactor, ya que por las condiciones de las calles del municipio se presentan con frecuencia inundaciones.

- ***Secretaría de Planeación***

Secretaria Arquitecta Andrea Rozo

El trámite más común en esta dependencia es la solicitud del paz y salvo de valorización, ya que este es un documento requisito para procesos de escrituración. También los ciudadanos solicitan con frecuencia certificado de estratificación.

- ***Secretaría de Salud***

Secretario Doctor Reyes Murillo

En esta secretaria se encontró que, la población solicita información sobre vacunación y esterilización canina, además de solicitud de la visita del Sisben para ser vinculados al programa.

- ***Secretaría de Gobierno***

Secretario Mayor Marco Fidel Mendieta

Solicitud de personería jurídica para conjuntos residenciales, ya que son trámites contemplados en la Ley y que cada copropiedad debe tener al día (propiedad horizontal). También es muy frecuente que lleguen solicitando permisos para eventos, conciertos o eventos masivos en diferentes sectores del municipio, estas actividades contemplan un

protocolo y necesitan del permiso de Gobierno y otras dependencias.

- ***Secretaría de Desarrollo Social***

Secretaria Doctora Dora Lilia Meza

Los trámites más frecuentes son: la vinculación de adulto mayor y personas en condición de discapacidad en los programas que oferta esta secretaría. También la vinculación del programa Familias en Acción, y la ruta de ayudas para las personas en condición de desplazamiento que llegan al municipio.

- ***Secretaría de Hacienda***

Secretario Doctor David Ortiz

La solicitud del recibo del pago de los impuestos: predial, y de industria y comercio, son los trámites que más solicitan los ciudadanos en esta dependencia, así como el paz y salvo del predial.

- ***Secretaría de Movilidad***

Secretario Fernando Delegado.

En esta secretaria los trámites más comunes son: el pago de comparendos, y certificado de tradición y la salida de los patios de vehículos en los que sus conductores han cometido alguna infracción.

- ***Instituto Municipal Para la Recreación y el Deporte de Soacha.***

Director Licenciado Raúl Pico Castaño

Esta entidad es el ente rector del deporte en el municipio, uno de los mayores trámites que maneja es la expedición de reconocimiento legal a los clubes deportivos, así como también los formularios de inscripción en las diferentes escuelas de formación deportiva.

Posterior a la recolección de la información suministrada por las fuentes primarias, se realiza la selección por dependencias de la Alcaldía de Soacha, los trámites y servicios con mayor requerimiento y dificultades de orientación a los ciudadanos, se priorizaron los siguientes trámites que estarán plasmados en el producto final que de este trabajo de grado (Cartilla):

Tabla 10: Caracterización de trámites Alcaldía Municipal de Soacha

Dependencia	Trámite
Educación	Proceso de matrícula estudiantil
Infraestructura	Préstamo de Vactor
Infraestructura	Certificado de paz y salvo y valorización
Salud	Vacunación antirrábica y esterilización canina y felina
Salud	Promoción del Aseguramiento en Salud
Gobierno	Línea de denuncia anónima
Gobierno	Inscripción de la propiedad horizontal _ Personería jurídica
Gobierno	Reconocimiento y permiso de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas
Desarrollo Social	Centro de Atención a la población con discapacidad CADIS
Desarrollo Social	Familias en Acción
Hacienda	Impuesto de industria y comercio y su

	complementario de avisos y tableros
Hacienda	Certificado de paz y salvo predial
Hacienda	Impuesto predial unificado
Movilidad	Licencia de Conducción de Vehículos y Motocicletas
Movilidad	Certificado de tradición
Movilidad	pago de comparendos
Movilidad	Salida Patios
Dirección de Cultura	Inscripción a Escuelas de formación artística
Recreación y Deporte	Inscripción a Escuelas de formación deportiva
Recreación y Deporte	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas
Planeación	Certificado de estratificación socioeconómica
Planeación	Vinculación Sisbén
Secretaria General	PAC Punto de Atención al ciudadano

Nota Fuente: Elaboración Propia

Con los trámites y servicios priorizados, se procedió a elaborar una herramienta pedagógica/informativa, donde se explique a detalle los procedimientos para acceder y realizar los más relevantes de la administración municipal. Se escoge para tal fin una cartilla impresa con información clara y concisa para los ciudadanos, al considerar que sería el medio más efectivo para suplir la necesidad de información, y que su entrega a ciudadanos y funcionarios permitirá acabar con la incertidumbre de quienes visitan la alcaldía para realizar un requerimiento.



Figura 11: Cartilla Página 1
Nota Fuente: Elaboración Propia

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Carrera 7 N. 14 62 - Tel. 7305580 ext. 1015

Requisitos:
Documentos matrícula estudiantes en primaria

- 1 Registro civil o tarjeta de identidad del estudiante.
- 2 Fotocopia carné de afiliación al Sistema de Seguridad Social en salud.
- 3 Fotocopia del carné de vacunas al día.
- 4 Certificado de escolaridad o boletín de notas del grado anterior al solicitado.

Requisitos:
Documentos matrícula estudiantes en secundaria

- 1 Documento de identidad del estudiante.
- 2 Fotocopia carné afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud.
- 3 Certificados de escolaridad originales de los grados anteriores al solicitado (el certificado de grado quinto avala el nivel de primaria y el de grado noveno todos los grados anteriores).
- 4 Generar pre matrícula a través de la página SIGMA www.soachaeducativa.edu.co.
- 5 Descargar su Pin y dirigirse a la institución educativa seleccionada con el menor a matricular.

CARACTERIZACIÓN DE SOACHA

*Figura 12: Cartilla Página 2
Nota Fuente: Elaboración Propia*

SECRETARÍA GOBIERNO

Carrera 7 No. 13-07 Piso 57324547 ext. 262

Carrera 7 No. 13-07 Piso 57324547 ext. 262 - 148
info@soachaeducativa.edu.co

Dirección de Apoyo a la Justicia 7305500 ext. 263
Carrera 7 N 13 07 2 Piso
sgobierno_apjusticia@soacha-cundinamarca.gov.co

Línea de denuncia **anónima**
denuncia_anonima@alcaldiasoacha.gov.co 7305500 ext.156

1 DENUNCIA

El ciudadano puede allegar su denuncia por medio de oficio, llamada telefónica y correo electrónico.

2 SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y DATOS

- Denuncia específica.
- Dirección donde se esta presentando el hecho de la denuncia.
- Barrio y comuna del hecho objeto de la denuncia.
- Anexar registro fotográfico de la denuncia (si lo hubiere).

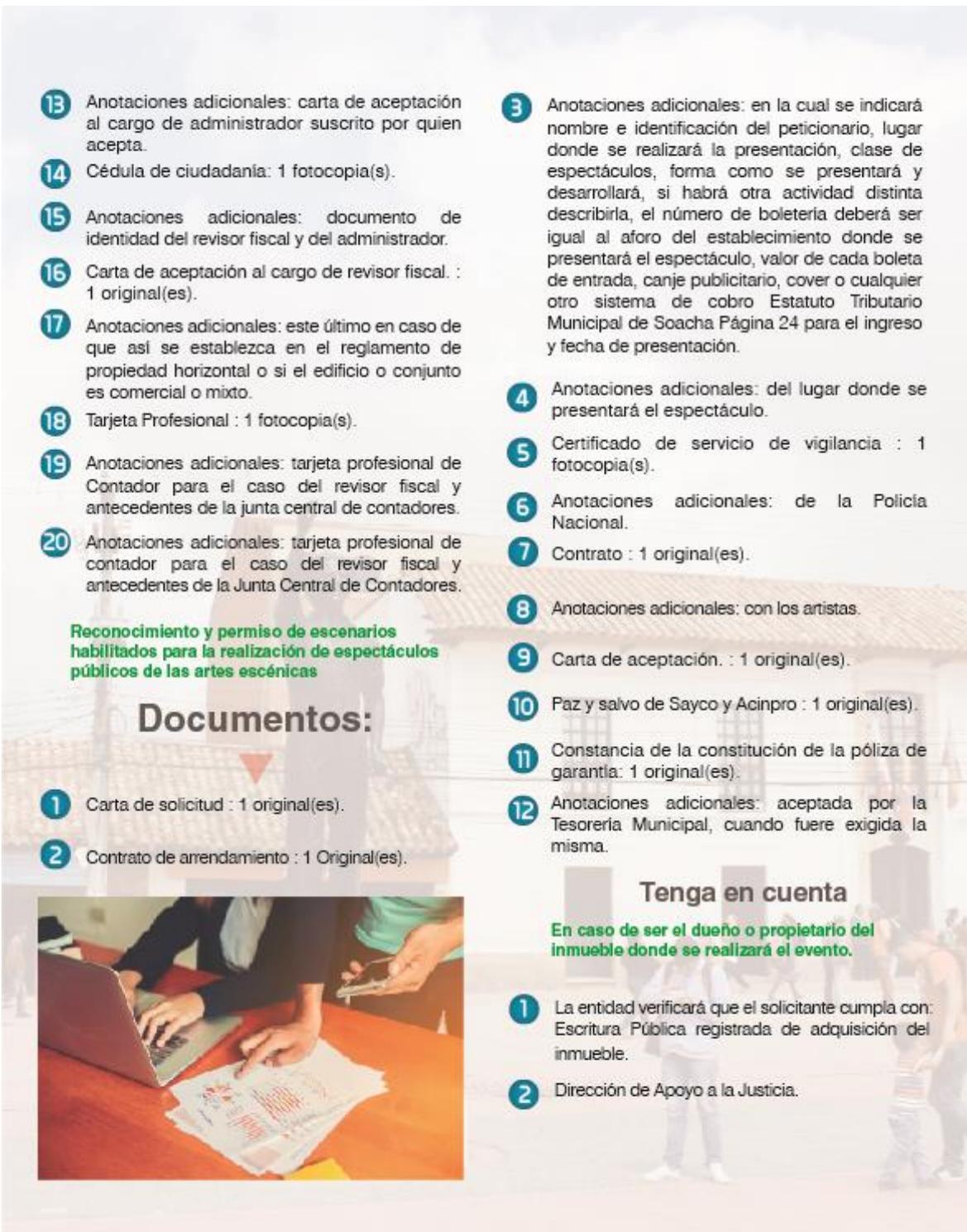
Inscripción de la propiedad horizontal
Personería jurídica

Requisitos:

- 1 Carta de solicitud: 1 original(es).
- 2 Escritura registrada de constitución del régimen de propiedad horizontal: 1 fotocopia(s).
- 3 Invitación o carta a la convocatoria Asamblea: 1 copia(s) del original.
- 4 Anotaciones adicionales: copia de la convocatoria a Asamblea General de propietarios, anticipación a la asamblea. Si se trata de asamblea de segunda convocatoria, deberá aportarse constancia de no realización de la reunión de primera convocatoria.
- 5 Acta de la Asamblea General: 1 Copia(s).
- 6 Anotaciones adicionales: Copia del Acta de la Asamblea General, donde conste los nombramientos del revisor fiscal (en caso de requerirlo y fundamentarlo con lo plasmado dentro del reglamento) y Consejo de Administrador con los nombres de los miembros del mismo. El acta debe estar suscrita por el presidente y secretario de la asamblea.
- 7 Acta de la reunión de asamblea fallida. : 1 fotocopia(s).
- 8 Anotaciones adicionales: en caso de realizarse reunión de segunda convocatoria, esta deberá hacerse tercer día hábil siguiente al de la convocatoria inicial, a las 8:00 p.m., dejando constancia de esta reunión en la convocatoria y en el acta de la reunión de asamblea fallida Acta del Consejo de Administración : 1 fotocopia(s).
- 9 Anotaciones adicionales: acta del Consejo de Administración donde conste el nombramiento del administrador o ratificación del efectuado por la Asamblea General.
- 10 Acta de entrega de bienes. : 1 copia(s).
- 11 Anotaciones adicionales: documento donde conste la entrega de los bienes comunes, la cual deberá ser realizada por el propietario inicial o la persona que haya sido delegada por éste para tal fin. Con el respectivo documento deberá allegarse certificado de existencia y representación legal con número de identificación de las personas jurídicas que intervienen.
- 12 Carta de aceptación. : 1 original(es).

Figura 13: Cartilla Página 3

Nota Fuente: Elaboración Propia



13 Anotaciones adicionales: carta de aceptación al cargo de administrador suscrito por quien acepta.

14 Cédula de ciudadanía: 1 fotocopia(s).

15 Anotaciones adicionales: documento de identidad del revisor fiscal y del administrador.

16 Carta de aceptación al cargo de revisor fiscal. : 1 original(es).

17 Anotaciones adicionales: este último en caso de que así se establezca en el reglamento de propiedad horizontal o si el edificio o conjunto es comercial o mixto.

18 Tarjeta Profesional : 1 fotocopia(s).

19 Anotaciones adicionales: tarjeta profesional de Contador para el caso del revisor fiscal y antecedentes de la junta central de contadores.

20 Anotaciones adicionales: tarjeta profesional de contador para el caso del revisor fiscal y antecedentes de la Junta Central de Contadores.

Reconocimiento y permiso de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas

Documentos:

1 Carta de solicitud : 1 original(es).

2 Contrato de arrendamiento : 1 Original(es).

3 Anotaciones adicionales: en la cual se indicará nombre e identificación del peticionario, lugar donde se realizará la presentación, clase de espectáculos, forma como se presentará y desarrollará, si habrá otra actividad distinta describirla, el número de boletería deberá ser igual al aforo del establecimiento donde se presentará el espectáculo, valor de cada boleta de entrada, canje publicitario, cover o cualquier otro sistema de cobro Estatuto Tributario Municipal de Soacha Página 24 para el ingreso y fecha de presentación.

4 Anotaciones adicionales: del lugar donde se presentará el espectáculo.

5 Certificado de servicio de vigilancia : 1 fotocopia(s).

6 Anotaciones adicionales: de la Policía Nacional.

7 Contrato : 1 original(es).

8 Anotaciones adicionales: con los artistas.

9 Carta de aceptación. : 1 original(es).

10 Paz y salvo de Sayco y Acinpro : 1 original(es).

11 Constancia de la constitución de la póliza de garantía: 1 original(es).

12 Anotaciones adicionales: aceptada por la Tesorería Municipal, cuando fuere exigida la misma.

Tenga en cuenta

En caso de ser el dueño o propietario del inmueble donde se realizará el evento.

1 La entidad verificará que el solicitante cumpla con: Escritura Pública registrada de adquisición del inmueble.

2 Dirección de Apoyo a la Justicia.

*Figura 14: Cartilla Página 4
Nota Fuente: Elaboración Propia*

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Centro de Atención a la población con discapacidad CADIS

Calle 28D # 7-40 Este, San Mateo,
Horario de atención: 7:00 a.m. – 4:00 p.m.

Requisitos:

- 1 Fotocopia del puntaje del Sisbén.
- 2 Fotocopia del registro civil, tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía.
- 3 Fotocopia del documento de identidad de (el/la) cuidador (a).
- 4 Historia clínica (certifique la discapacidad).

Dirección Secretaría de Desarrollo Social Y participación Comunitaria.

Calle 8 No.15-44 Barrio Lincoln- Comuna 2
Tel.7225485

Horario de Atención - Lunes a viernes
de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Familias en Acción

Carrera 8 No. 17-37
Lunes y viernes 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

Atención a madres líderes - martes, miércoles
y jueves 8:00 a.m. a 2:00 p.m. Atención a titulares.

- 1 Encontrarse inscritos en la encuesta SISBEN (puntaje 32.20 máximo).
- 2 Pertenecer a RED UNIDOS.
- 3 Ser víctima de desplazamiento.
- 4 Tener hijos menores de 18 años.
- 5 Entregar oportunamente la siguiente documentación a los funcionarios del programa:
 - Registro civil
 - Tarjetas de identidad
 - Control de crecimiento y desarrollo
 - Certificados de educación



*Figura 15: Cartilla Página 5
Nota Fuente: Elaboración Propia*

SECRETARÍA DE HACIENDA

sechacienda@soacha-cundinamarca.gov.co
Carrera 8 No. 12 – 31, Soacha centro
Tel. 7328900 - 7327881

Dirección de Impuestos

Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros

Requisitos:

- 1 Reclamar el formulario para la presentación de la declaración y pago del Impuesto de Publicidad Exterior Visual.
- 2 Cédula de ciudadanía : 1 fotocopia(s).
- 3 Anotaciones adicionales: para identificar el contribuyente del Impuesto de Industria y Comercio, Avisos y Tableros, perteneciente al Régimen Simplificado o al Régimen Común (RUT y Certificado de Cámara de Comercio).

Certificado de paz y salvo predial

Requisitos:

- 1 Estar a Paz y Salvo por todo concepto.

Impuesto Predial unificado

Ser propietario, usufructuario, tenedor y/o poseedor de predios ubicados en la jurisdicción de Soacha.

Puede hacer el proceso tanto en línea a través de la página www.alcaldiasoacha.gov.co en el link Portal tributario y con su número de cédula catastral podrá descargar su factura para cancelar en los bancos autorizados o a través del nuevo servicio de PSE para el pago en línea.

O acercarse a la Dirección de Impuestos y solicitar directamente su factura del Impuesto Predial.

CARACTERIZACIÓN DE SOACHA

Figura 16: Cartilla Página 6
Nota Fuente: Elaboración Propia

SECRETARÍA DE MOVILIDAD

CL. 13 No. 69 piso 3, SOACHA, CUNDINAMARCA
secmovilidad@soacha-cundinamarca.gov.co

Licencia de Conducción de Vehículos y Motocicletas
Servicio Especializados de Registro y Tránsito
SERT – CONCESIÓN

Soacha Centro Comercial Mercurio - Local 137-
Teléfono: 8822297 - <http://sertsoacha.com/v>

Requisitos:

Los requisitos que debe tener en cuenta para la solicitud de expedición de Licencia de Conducción son:

- 1 La solicitud es personal, el interesado debe estar inscrito en el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT) y presentar su documento de identidad.
- 2 Estar a paz y salvo por multas e infracciones a las normas de tránsito.
- 3 Examen físico, mental y de coordinación motriz para conducir expedido por un Centro de Reconocimiento de Conductores (CRC), incorporado en la página del RUNT. (A excepción de expedición por cambio de documento y duplicado).
- 4 Pago de derechos del trámite.

Procedimiento a seguir

Una vez impuesto el comparendo, el presunto infractor tiene las siguientes alternativas:

- 1 Cancelar el cincuenta por ciento (50%) del valor de la multa dentro de los cinco días siguientes a la orden de comparendo y asistir obligatoriamente a un curso sobre normas de tránsito en un Centro Integral de Atención.
- 2 Cancelar el setenta y cinco por ciento (75%) del valor de la multa, si paga entre el sexto y veintavo día siguiente a la orden de comparendo, y asistir obligatoriamente a un curso sobre normas de tránsito en un Centro Integral de Atención.

Certificado de tradición SERT

- 1 Pago del valor del certificado en las ventanillas autorizadas.

Pago de comparendos SERT

- 5 Certificado de aptitud en conducción (curso de conducción), incorporado en el RUNT, expedido por el centro de Enseñanza Automovilística (CEA), autorizado por el Ministerio de Transporte.
- 6 Tener 16 años cumplidos para servicio particular y los 18 años cumplidos para servicio público.

Figura 17: Cartilla Página 7

Nota Fuente: Elaboración Propia

en estos casos el infractor cancelara un 25% del valor de la multa al Centro Integral de Atención y el excedente lo cancelara a el organismo de tránsito.

- 3 Si no realiza el pago dentro de los plazos establecidos en los literales a. y b., el inculpado deberá cancelar el (100%) del valor de la multa más sus correspondientes intereses moratorios.

Salida Patios - SERT

Procedimiento a seguir

Después de 12 horas hábiles contadas a partir de su inmovilización usted puede retirar el vehículo de los patios. Tenga en cuenta los siguientes requisitos:

Presente el original y dos fotocopias de los siguientes documentos:

- 1 La orden del Comparendo. Si no la tiene consulte en las instalaciones UT SERT. Si el comparendo no tiene datos del infractor se debe diligenciar el Formato De Aceptacion.
- 2 Cédula de Ciudadanía: Amarilla con holograma, cédula de extranjería, pasaporte, y/o tarjeta de identidad. En caso de no tener documento de identidad, se deberá presentar la contraseña expedida por la Registraduría Nacional del Estado Civil. Los menores de edad deben estar acompañados por su representante legal (padre o madre) acreditando el parentesco mediante la presentación del registro civil de nacimiento.
- 3 Licencia de Conducción del infractor o propietario, en caso de ser autorizado por el propietario para retirar el vehículo inmovilizado debe presentar el documento que lo acredite como tal, este documento debe contener firma y huella del propietario y del autorizado.
- 4 Licencia de Tránsito (tarjeta de propiedad). Esta debe ser la última expedida por la autoridad competente de tránsito y los datos deben coincidir con los registrados en la plataforma RUNT.

- 5 Seguro Obligatorio Vigente (SOAT). Este tendrá vigencia 24 horas después de la fecha de expedición y no deberá estar laminado o plastificado (para verificar su autenticidad).

- 6 Certificado de Revisión Técnico-mecánica Vigente. Los vehículos nuevos particulares diferentes de motocicletas o similares, deberán realizar la primera revisión técnico - mecánica a partir del quinto año contado de la fecha de su matrícula, los vehículos de servicio público, así como las motocicletas y similares deberán realizar la primera revisión al cumplir los dos años contados a partir de la fecha de matrícula. Los vehículos extranjeros que ingresen temporalmente por un término superior a tres meses requerirán la revisión técnico mecánica y de gases contaminantes.

- 7 Inventario de Patios y de Grúa. Lo puede solicitar en el patio correspondiente.



- 8 Realice el pago de servicio de la grúa y parqueadero únicamente en las sucursales del Banco Colpatria con la liquidación que le expedirán en la ventanilla de UT SERT, de acuerdo con las Tarifas de Servicio de Grúa y Parqueadero establecidas por el CONCEJO de Soacha. En caso de ser una grúa externa, el servicio se cancelará en la ventanilla de AUTOGRUAS o la entidad competente.
- 9 Por ningún motivo se dará salida del vehículo antes del tiempo establecido por la norma, para los casos de las infracciones D12, A12 y F. ¡¡¡NO SE DEJE ESTAFAR!!!
- 10 Realice sus pagos y tramites directa y personalmente, sin intermediarios y evite la pérdida de su dinero.

Figura 18: Cartilla Página 8
Nota Fuente: Elaboración Propia

IMRDS

Instituto Municipal para la
 Recreación y Deporte de Soacha
 Calle 15 N° 8-53 Soacha - Cundinamarca
 info@imrdssoacha.co / Teléfono: 8400199
 www.imrds.gov.co

Para la conformación de clubes deportivos los interesados se deben acercar a las instalaciones del coliseo General Santander (imrds) oficina deporte asociado, donde se les suministran los formatos necesarios.

Escuela de Formación Deportiva y Exploración Motora

Descargue el formulario para la inscripción a través de www.imrds.gov.co/tramites

Disciplinas

Fútbol, Fútbol, Baloncesto, Voleibol, Tenis, Ajedrez, Ciclismo, Ciclomotañismo, Patinaje Artístico, Patinaje de Velocidad, Atletismo, Gimnasia Jiu Jitsu, Taekwondo, Kick Boxing, Escalada, Jum Rope, Parkour, Halterofilia (Levantamiento De Pesas).

- ▶ Niños y Jovenes entre los 6 y los 17 años

Exploración motora

- ▶ Niños de los 3 a los 7 años



CARACTERIZACIÓN DE SOACHA

DIRECCIÓN DE CULTURA

Inscripción a Escuelas de formación artística
 Dirección de Cultura
 Cra 7 # 14 - 82. Tercer piso 7305580 ext. 1032

Disciplinas

Danza, Música, Teatro, Artes Plásticas, Literatura

Para la inscripción no se requiere ningún documento ya que ahora el proceso es digital. Directamente en la Dirección.

Figura 19: Cartilla Página 9
 Nota Fuente: *Elaboración Propia*

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL

CALLE 13 No 7 - 30 PISO -2 Tel: 7305500 EXT. 220
Secplaneacion@soacha-cundinamarca.gov.co

Dirección de Desarrollo Económico
7305500 ext. 153 142
Calle 13 No. 7 - 30 2 Piso

Dirección de Espacio Físico y Urbanismo
7305500 ext. 136
splaneacion_espfisico@soacha-cundinamarca.gov.co
Calle 13 No. 7 - 30 2 Piso

Dirección de Gestión Ambiental
7305500 ext. 220
splaneacion_gambiental@soacha-cundinamarca.gov.co
Calle 13 No. 7 - 30 1 Piso

Vinculación Sisbén

El ciudadano debe llevar la cédula de identificación del propietario de inmueble y la cédula catastral del predio acercarse al punto de atención al ciudadano ubicado en el primer piso de la Alcaldía Municipal de Soacha.

Requisitos:

- 1 Fotocopia de documentos vigentes y legibles.
- 2 Recibo de servicio público original menor a 60 días.
- 3 Radicación de documentos los días lunes martes, jueves y viernes de 7 a.m. a 4 p.m. en la Calle 13 No. 1 a - 03 San Marcos.

Requisitos:

- 1 Carta de solicitud : 1 original(es)
- 2 Recibo de Servicios Públicos : 1 original(es)
Anotaciones adicionales: de recibos de luz, agua o Gas, para verificar la dirección del predio.

La Entidad verificará que el solicitante cumpla con:

El usuario debe informar el número de la cédula catastral del predio.
Radicación de documentos de lunes a viernes de 7 a.m. a 3 p.m. Lugar: Oficina de Radicación y Correspondencia Alcaldía Municipal.

Certificado de estratificación socioeconómica



Figura 20: Cartilla Página 10
Nota Fuente: Elaboración Propia

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA VALORIZACIÓN Y SERVICIOS PÚBLICOS



Carrera 13 No 7 – 13 Piso 3– Tel.7305500
Ext. 109-116-154

Dirección De Equipamiento Y Valorización
Carrera 13 N° 7 - 30 Piso 1
Tel. 7305500 Ext. 217

Dirección de Servicios Públicos
Carrera 7 N° 13 - 07 PISO 1
Tel.7305500 EXT 259

Préstamo de Vector

Solicitud por escrito o vía correo electrónico, con localización, datos de contacto.infra_servpublicos@soacha-cundinamarca.gov.co

Certificado de paz y salvo y valorización

El ciudadano debe llevar la cédula de identificación del propietario de inmueble y la cédula catastral del predio acercarse al punto de atención al ciudadano ubicado en el primer piso de la Alcaldía Municipal de Soacha.

SECRETARÍA DE SALUD

Vacunación antirrábica y esterilización canina y felina

Requisitos:

Animal mayor de 3 meses, no presentar síntomas de enfermedad, no encontrarse en tratamiento médico que impida la vacunación.

Promoción del Aseguramiento en Salud

Ningún requisito solo acercarse a la Dirección de Aseguramiento.

Dirección de Salud Pública
dsocial_saludpublica@soacha-cundinamarca.gov.co

Dirección de Aseguramiento
seasalud@soacha-cundinamarca.gov.co

Calle 3 No.1-03 San Marcos - Comuna 6
Tel.73066060



Figura 21: Cartilla Página 11
Nota Fuente: Elaboración Propia

SECRETARÍA GENERAL

Calle 13 No 7-30 - Tel. 7305500 primer piso

PAC Punto de Atención al Ciudadano

Allegar la petición, queja, reclamo o sugerencia PQRSD a través de los siguientes medios de recepción:

- 1 Personal – verbal
- 2 Escrito
- 3 Telefónico
- 4 Virtual www.soacha-cundinamarca.gov.co
www.alcaldiasoacha.gov.co
- 5 FAX
- 6 Audiovisual

CARACTERIZACIÓN DE TRÁMITES ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOACHA

*Figura 22: Cartilla Página 12
Nota Fuente: Elaboración Propia*

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proceso previo a la realización del proyecto, permitió detectar la existencia a nivel general por parte de los ciudadanos, de inconformidades con respecto a la calidad de información brindada por los funcionarios de la Alcaldía al momento que se acercaban para realizar sus trámites y servicios. Lo que conlleva a la realización de un proyecto de tipo aplicado para el diagnóstico de una entidad estatal, que permitiera suministrar una herramienta que ayudará a superar las inconformidades recibidas.

El proceso en general para el desarrollo del mismo permitió un acercamiento con todas las dependencias de la alcaldía, y un fácil acceso a la información solicitada, lo que generó en primera medida, identificar la totalidad de los trámites y servicios que se ofrecían en cada una.

Al obtener la totalidad de los trámites y servicios, se decide priorizar sólo aquellos con mayor requerimiento y dificultades de orientación a los ciudadanos. Proceso en el cual fue necesario consultar con los secretarios de cada dependencia los trámites a seleccionar, y realizar una encuesta a una muestra representativa de 345 ciudadanos para recolectar sus opiniones.

Con la información se obtuvo una visión más real de cuáles trámites por su frecuencia de uso y desconocimiento, era necesario aclarar su procedimiento, así como las principales inconformidades de los usuarios para la culminación efectiva de sus procesos. Como resultado del proyecto, se conocieron los procesos internos de la administración municipal para mejorar la calidad y eficacia en los servicios brindados a sus usuarios, determinando actores claves, nivel de

desconocimiento de los ciudadanos sobre el funcionamiento de la alcaldía, y su grado de satisfacción al culminar su trámite.

Con la implementación de la cartilla, herramienta informativa/ pedagógica, se suple la necesidad que manifestaron tanto usuarios, como funcionarios, de un instrumento que les brinde información más precisa de los trámites, y permita agilizar y solucionar problemas cotidianos. Esta herramienta también contribuirá en el posicionamiento y buen nombre de la entidad en materia de eficiencia y eficacia al momento de atender solicitudes y trámites de la comunidad, convirtiéndose en un instrumento es idóneo por la facilidad de elaboración, copiado, y distribución entre los usuarios y funcionarios.

Esta cartilla, con un lenguaje y diseño ameno, busca brindar una fácil comprensión de sus lectores y entendimiento de la información planteada, lo que orienta a la culminación satisfactoria de los trámites y servicios.

Entre las recomendaciones que se dan, es evidente la necesidad de realizar jornadas de formación a los funcionarios para el conocimiento de los procesos internos en la Alcaldía, y así puedan tener nociones de las labores realizadas por otras dependencias. Así mismo reforzar en la ciudadanía la importancia de conocer el funcionamiento de su entidad territorial.

7. BIBLOGRAFÍA

Alcaldía de Soacha. (2016). Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Recuperado de:

<http://soacha-cundinamarca.gov.co/apc-aa-files/32353537643938303864306130306333/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-v-1.0-2016-.pdf>

Alcaldía de Soacha. (s.f.). Indicadores. Soacha, Colombia. Recuperado de:

<http://alcaldiasoacha.gov.co/secretaria/secretaria-de-planeacion-y-ordenamiento-territorial/38-nuestro-municipio/indicadores>

Alcaldía de Bogotá. (s.f.). Alianzas público / privadas para el Distrito Capital, en el marco de la responsabilidad social. Recuperado de:

http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/ciudadania/Publicaciones_SDP/alianzas_publico_privadas.pdf

Banco de la República. (s.f).Plan de atención al ciudadano y estrategia anti trámites 2015.

Recuperado de: <http://www.banrep.gov.co/es/plan-sac-2015>

Castro, M. (s.f). Gobierno de Costa Rica. Folleto ¿Cómo mejorar la atención ciudadana en la función pública? Recuperado de: <http://gobiernoabierto.go.cr/documentos/>

Castro, V. (2013). Implementación de la Estrategia Gobierno en Línea, como Elemento de Transformación de las Entidades Públicas. Universidad Militar Nueva Granada.

Recuperado de: <http://unimilitar-dspace.metabiblioteca.org/bitstream/10654/11945/1/IMPLEMENTACION%20DE%20LA%20ESTRATEGIA%20GOBIERNO%20EN%20LINEA%20COMO%20ELEMENTO%20DE%20TRANSFORMACION%20DE%20LAS%20ENTIDADES%20PUBLICAS-2013.pdf>

Comisión de Administración Pública. Informe sobre la Reforma de la Administración Pública

Nacional; Tomo II; Ed. Arte, 1972, pp. 171 y ss.

Congreso República de Colombia. (2005). Ley Anti trámites. Recuperado de:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005.html

Congreso República de Colombia. (2011). Ley Estatuto Anticorrupción. Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292>

Congreso República de Colombia. (2014). Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Recuperado de:

<http://www.centrodehistoriahistorica.gov.co/descargas/ley-trasnpencia-acceso-info.pdf>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.) Guía para la Racionalización de

Trámites. Recuperado de: http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_Guia_Racionalizacion.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública. (20 de 09 de 2014). www.dafp.gov.co.

Obtenido de Departamento Administrativo de la Función Pública:

<http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/NuestraEntidad/InformacionGeneral/QuienesSomos>

Departamento Nacional de Planeación. (s.f). Gestión Pública Efectiva. Recuperado de:

<https://www.dnp.gov.co/DNP/gestion/buen-gobierno/Paginas/gestion-publica-efectiva.aspx>

Departamento Nacional de Planeación. (s.f). Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018.

Recuperado de:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/prensa/bases%20plan%20nacional%20de%20desarrollo%202014-2018.pdf>

Departamento Nacional de Planeación. (2004). Documento CONPES 3292. Proyecto de racionalización y automatización de trámites. Recuperado de:

http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3501_documento.pdf

Departamento Nacional de Planeación. (2013) Documento CONPES 3785. Programa Nacional del Servicio al Ciudadano (PNSC). Recuperado de:

http://www2.igac.gov.co/igac_web/normograma_files/CONPES%203785%20DE%202013.pdf

Departamento Nacional de Planeación. (2016). Metodología para el Mejoramiento de Sistemas de Servicio al Ciudadano en entidades públicas. Recuperado de:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Metodologia%20para%20el%20Mejoramiento%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano%20V30Ene2016.pdf>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2011). Modelo de Excelencia en el Servicio, Versión No 7. Recuperado de:

http://www.dian.gov.co/descargas/Cultura_Servicio/Modelo_de_Excelencia_en_el_Servicio.pdf

Electrificadora del Caquetá. (2017). Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Recuperado de:

<http://www.electrocaqueta.com.co/images/pdf/PLAN%20ANTICORRUPCION.pdf>

El Tiempo, Redacción Tecnósfera. (7 de Abril de 2015). Los 10 trámites en línea más usados por los colombianos. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/tramites-en-linea-gratis-en-colombia/15526236>

Estrada, A. (2004). El acceso a la información pública: Un acercamiento doctrinal. Recuperado de:

http://eprints.rclis.org/7991/1/Estrada_Acceso_Inf_Publica.pdf

Fuenmayor, A. (2004). El Derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública. Oficina de la UNESCO para América Central. Recuperado de:

http://portal.unesco.org/es/file_download.php/561ff4bc2719856c5184270296fc48f5EL+DERECHO+DE+ACCESO+DE+LOS+CIUDADANOS+A+LA+INFORMACION+PUBLICA.pdf

Gobierno de Perú. (2014). II Seminario Internacional “Experiencias Innovadoras en Gestión Pública Efectiva”. Recuperado de:

https://www.oas.org/es/sap/dgpe/seminarios/panama/pre/MARIANA%20LLONA%20ROSA_SGP.pdf

Google Maps. Consultado el 10 de Febrero de 2017. Recuperado de:

https://www.google.com.co/maps/vt/data=RfCSdfNZ0LFPrHSm0ublXdzhdrDFhtmHhN1u-gM,SyPaRjyCuFSYj2Fax07DzTqBdKyNctBsam4uQaInFkef6jLIKsnJXSQ1o2smgmadBX2Ad1N0TWdIITekuj4-wlAo_mmyBQ3wqss3jBZGoBb6ToLFclCdD6-Z_mtLDBJC2dmDWLLBytvuOfwPervT4C6CpjalTLgaEY-tlr5I7iYcuhpH3Qhj1sfc47yoCI8X-GVR1JylTxyLj2wM_i28Ep8i32ddtKH5jhzAnE1q4iuJuq6eksWRX5Rf824pEPFx8vvE6QfreAj85wBR_eOetf1Wqorgm8

Instituto de Desarrollo Urbano. (s.f.). Manual de Atención a la Ciudadanía. Recuperado de:

https://www.idu.gov.co/documents/20181/1874041/Manual_Atencion_Ciudadano.pdf/79a0bd6f-d10c-4057-91c7-f4469fa03ec3

Linares. C. (2014). Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades del Sector Público. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de:

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13057/1/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%C3%A9Blicas-%20CAROLINA%20LINARES.pdf>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2016). Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Bogotá, Colombia. Recuperado de:

<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=17476>

Ministerio del Interior. (s.f.). Ley Anti trámites. Bogotá, Colombia. Recuperado de:

<http://www.mininterior.gov.co/atencion-al-ciudadano/tramites-y-servicios/ley-antitramites>

Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación. (2017). Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Bogotá, Colombia. Recuperado de:

<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html>

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia. Programa Cultura del Agua. (s.f).

Recuperado de: <http://www.minvivienda.gov.co/viceministerios/viceministerio-de-agua/programas/cultura-del-agua>

OCDE (2012). Guía para mejorar la calidad regulatoria de trámites estatales y municipales e impulsar la competitividad de México, OECD Publishing. Recuperado de:

[https://www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/OCDE%20\(2012\)%20Guia%20mejora%20tramites%20estatales%20y%20municipales.pdf](https://www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/OCDE%20(2012)%20Guia%20mejora%20tramites%20estatales%20y%20municipales.pdf)

Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. Revista Electrónica Educare Vol. XV, N° 1, [15-29], ISSN: 1409-42-58, Enero-Junio, 2011. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/html/1941/194118804003/>

Presidencia de la República. (2012). Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Recuperado de:

<https://www.cisa.gov.co/cmsportalcisa/Documentos/PlanesDesarrolloAdministrativo/Metodologia-para-la-implementacion-del-modelo-integrado.pdf>

Procuraduría General de la Nación. (2014). Preguntas frecuentes Ley de transparencia y derecho al acceso de la información 1712 de 2014. Recuperado de:

<https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/PREGUNTAS.pdf>

Ríos, A. & Cejudo, G. (2013). El Acceso a la información Gubernamental: Análisis Empírico de Políticas de Transparencia en Cuatro Países Centroamericanos. Revista de Gestión Pública, Volumen II, Número 2, Julio-Diciembre 2013, issn 0719-1820. Recuperado de:

http://www.revistadegestionpublica.cl/Vol_II_No_2/RiosCejudo.pdf

Rosique, G. (2002). El portal de las administraciones públicas para los ciudadanos y las empresas. En: El Profesional de la Información.

Secretaría Distrital de Hacienda Bogotá (s.f). Manuales y otras Publicaciones. Recuperado de:

<http://www.shd.gov.co/shd/pub-pre-manuales>

8. ANEXOS

Anexo 1

Encuesta de Atención de Trámites y Servicios Alcaldía de Soacha

Fecha: _____

Pregunta # 1 ¿Considera que la oficina donde realizó su trámite es fácil de ubicar?

Pregunta # 2 ¿Considera que la información entregada para realizar su trámite fue oportuna?

Pregunta # 3 ¿Quién le brindó la primera información para realizar su trámite?

El guarda de seguridad _____

Un funcionario _____

Otra persona del común _____

Pregunta # 4 ¿Sabía usted que en la Alcaldía de Soacha las dependencias se encuentran en distintos edificios?

Pregunta # 5 ¿Quisiera contar con una herramienta para el fácil acceso a la información de sus

trámites?

Pregunta # 6 ¿Los requisitos que necesita para realizar su trámite, le quedaron claros?

Pregunta # 7 ¿El funcionario que lo atendió le indicó paso a paso lo necesario para realizar su trámite?

Anexo 2

Trámites y Servicios Totalizados Alcaldía de Soacha

Nombre Trámite	Secretaría	Dirección	Teléfono
Atención y Orientación de PQRS	Secretaría General	Calle 13 # 7 - 30 Centro	7305500 ext. 141
MATRICULAS	Secretaría de Educación	Carrera 7 N. 14 62	7305580 Ext. 1014
ESCUELAS DE FORMACION ARTISTICA	Dirección de Cultura	Carrera 7 N. 14 62 piso 3	7305580 ext. 1032
MANTENIMIENTO DE REDES CON EQUIPO SUCCIÓN - PRESIÓN (Vactor)	Dirección De Servicios Públicos	Carrera 7 N° 13 - 07 Piso 1	7305500 EXT 259
CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO DE VALORIZACIÓN	Dirección de Equipamiento y Valorización	Carrera 13 N° 7 - 30 Piso 1	7305500 EXT 217
PRESTAMO DE MAQUINARIA PARA RECOLECCIÓN DE ESCOMBROS Y OTROS	Dirección de Equipamiento y Valorización	Carrera 13 N° 7 - 30 Piso 2	7305500 EXT 218
Vacunación antirrábica y esterilización canina y felina	Secretaría de Salud	Calle 3 No.1-03 San Marcos - Comuna 6	73066060
Concepto sanitario	Secretaría de Salud	Calle 3 No.1-03 San Marcos - Comuna 7	73066061
Promoción del Aseguramiento en Salud	Secretaría de Salud	Calle 3 No.1-03 San Marcos - Comuna 8	73066062
Vinculación Sisbén	Secretaría de Planeación	Calle 13 No 7 - 30 Segundo piso	7305500 EXT. 220
Asignación de nomenclatura	Secretaría de Planeación	Calle 13 No 7 - 30 Segundo piso	7305500 EXT. 220
Registro de publicidad exterior visual	Secretaría de Planeación	Calle 13 No 7 - 30 Segundo piso	7305500 EXT. 220
Certificado de estratificación socioeconómica	Secretaría de Planeación	Calle 13 No 7 - 30 Segundo piso	7305500 EXT. 220
Asistencia técnica rural	Dirección de Gestión Bioam	Calle 13 No 7 - 30 Primer piso	
Concepto de uso del suelo	Dirección de Espacio Físico y Urbanismo	Calle 13 No 7 - 30 segundo piso	
Inscripción de la propiedad horizontal	Secretaría de Gobierno	Carrera 7 No. 13-07 Piso 2	7324547 ext. 262
Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	Secretaría de Gobierno	Carrera 7 No. 13-07 Piso 2	7324547 ext. 262
Línea de denuncia anónima	Secretaría de Gobierno	N/A	7305500 ext. 156
Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales	Secretaría de Gobierno	Carrera 7 No. 13-07 Piso 5	7324547 ext. 262
Reconocimiento y permiso de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	Secretaría de Gobierno	Carrera 7 No. 13-07 Piso 6	7324547 ext. 262
Casa de Justicia	Secretaría de Gobierno	Carrera 4 No. 38 - 80 auto. Sur	7763375 /82/83
Refugio Seguro para la Mujer Víctima de Violencia	Desarrollo Social y participación comunitaria	Carrera 8 No. 15-44, barrio Lincon	7215523-7225485
Programa Unidades Productivas y Empleabilidad	Desarrollo Social y participación comunitaria	Carrera 8 No. 15-44, barrio Lincon	7215523 - 7225485
Programa Somos Población con y sin Discapacidad	Desarrollo Social y participación comunitaria	Carrera 8 No. 15-44, barrio Lincon	7215523 - 7225485
Centro de Atención a la población con discapacidad CADIS	Desarrollo Social y participación comunitaria	Calle 28 D No. 7-40 Este	5753180
Programa Adulto Mayor	Desarrollo Social y participación comunitaria	Calle 3 No.1-03 San Marcos - Comuna 6	
Atención a las Juntas de Acción Comunal y Ediles del Municipio	Desarrollo Social y participación comunitaria	Carrera 8 No. 15-44, barrio Lincon	7215523 - 7225485
Familias en Acción	Desarrollo Social y participación comunitaria	carrera 1B No. 13 - 08 barrio San Humberto	
Jóvenes en Acción	Desarrollo Social y participación comunitaria	carrera 1B No. 13 - 08 barrio San Humberto	
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Dirección de Impuestos	Cr 8 # 12 - 29	7328072

Certificado de paz y salvo	Dirección de Impuestos	Cr 8 # 12 - 29	7328072
Impuesto a la publicidad visual exterior	Dirección de Impuestos	Cr 8 # 12 - 29	7328072
Impuesto predial unificado	Dirección de Impuestos	Cr 8 # 12 - 29	7328072
Reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	I.M.R.D.S	Calle 15 No 8 -53	8400199 ext. 123
Matrícula Inicial de Motocicleta	SERT-Concesión	Centro Comercial Mercurio Local 137	8822297
Refrendación de Licencia de conducción	SERT-Concesión	Centro Comercial Mercurio Local 137	8822297
Licencia de Conducción de Vehículos	SERT-Concesión	Centro Comercial Mercurio Local 137	8822297
Licencia de Conducción de Motocicletas	SERT-Concesión	Centro Comercial Mercurio Local 137	8822297
Operativo	Secretaría de Movilidad	Calle 13 No. 9 - 69 piso 3	8400223 - 8400225 - 8400224
Certificado de tradición	SERT-Concesión	Centro Comercial Mercurio Local 137	8822297
Recategorización de licencia de conducción	SERT-Concesión	Centro Comercial Mercurio Local 137	8822297
Duplicado de Licencia de Conducción	SERT-Concesión	Centro Comercial Mercurio Local 137	8822297
Tarjeta de Operación	SERT-Concesión	Centro Comercial Mercurio Local 137	8822297
Solicitud de Plan de Manejo de Tráfico	Secretaría de Movilidad	Calle 13 No. 9 - 69 piso 3	8400223 - 8400225 - 8400224
Salida Patios	Secretaría de Movilidad	Calle 13 No. 9 - 69 piso 3	8400223 - 8400225 - 8400224
Paz y Salvo por infracciones al transporte público	Secretaría de Movilidad	Calle 13 No. 9 - 69 piso 3	8400223 - 8400225 - 8400224