

|                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

Análisis del proceso de atención al cliente en la unidad de planeación, gestión y  
evaluación en la Alcaldía Municipal de Mocoa-putumayo

Yuri Magali Riascos Ordoñez

Instituto Tecnológico del Putumayo  
Facultad de Administración, Ciencias Económicas y Contables  
Tecnología en Gestión Empresarial  
Mocoa-Putumayo  
2018



|                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

Análisis del proceso de atención al cliente en la unidad de planeación, gestión y evaluación en la Alcaldía Municipal de Mocoa-Putumayo.

Yuri Magali Riascos Ordoñez

Directora Facultad Administración, Ciencias Económicas y Contables  
Magister Adriana del Socorro Ibarra Castillo

Instituto Tecnológico del Putumayo  
Facultad de Administración, Ciencias Económicas y Contables  
Tecnología en Gestión Empresarial  
Mocoa-Putumayo

2018



|                                                                                  |                                                                                                                                                          |                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

## Tabla de contenido

|                                                                                                                                                    | Pág. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| INTRODUCCIÓN.....                                                                                                                                  | 6    |
| 1. Título .....                                                                                                                                    | 7    |
| 1.1 Análisis inicial Unidad de Planeación, Gestión y Evaluación (UPGE). ....                                                                       | 7    |
| 1.2 Planteamiento del problema.....                                                                                                                | 8    |
| 1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTIA .....                                                                                                                 | 9    |
| 1.3.1 Objetivo General.....                                                                                                                        | 9    |
| 1.3.2 Objetivo Específicos .....                                                                                                                   | 9    |
| 2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DESARROLLO DE LA PASANTIA .....                                                                                      | 9    |
| En el cuadro muestra las diferentes actividades a realizar para dar cumplimiento a cada objetivo planteado para el desarrollo de la pasantía. .... | 9    |
| 1.4 ALCANCE.....                                                                                                                                   | 11   |
| 1.5 ENFOQUES REFERENCIALES .....                                                                                                                   | 11   |
| 1.5.1 Enfoque Conceptual .....                                                                                                                     | 11   |
| 1.6 Objetivos institucionales de la Alcaldía Municipal Mocoa.....                                                                                  | 11   |
| 1.7 Valores.....                                                                                                                                   | 12   |
| 1.8 Principios .....                                                                                                                               | 12   |
| 1.9 Estructura Organizacional.....                                                                                                                 | 13   |
| 2 Informe de cumplimiento de trabajo.....                                                                                                          | 14   |
| .....                                                                                                                                              | 14   |
| 2.1 Análisis del proceso de atención al cliente en la unidad de planeación, gestión y evaluación municipio de Mocoa-Putumayo.....                  | 14   |
| 2.2 Protocolo del servicio al cliente en la unidad de planeación .....                                                                             | 16   |
| 2.3 Análisis de la normatividad existente, en relación con el trámite de licencias de construcción. ....                                           | 18   |
| 3. Plan de mejoramiento del proceso para la atención al cliente en las certificaciones de usos de suelos y de licencias de construcción .....      | 18   |
| .4. CONCLUSIÓN.....                                                                                                                                | 20   |
| 5. RECOMENDACIONES.....                                                                                                                            | 21   |
| WEBGRAFIA .....                                                                                                                                    | 22   |
| • .....                                                                                                                                            | 22   |



|                                                                                                                    |                                                                                                                                                          |                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  <p>El Saber como Arma de Vida</p> | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|



|                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

## RESUMEN

En este documento se presenta el desarrollo del trabajo realizado como pasante de Tecnología en Gestión empresarial, en la unidad de planeación, gestión y evaluación de la Alcaldía del municipio de Mocoa putumayo. En el cual se trabajó como Auxiliar Técnico Administrativo, en los requisitos de licencias de construcción y certificación de usos de suelo. Para el desarrollo de los objetivos se realizó un diagnóstico de los procesos y procedimientos establecidos para otorgar las respectivas licencias de construcción (en el cual se determina el estado actual de la unidad de planeación, gestión y evaluación. De esta forma se identificaron fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas). Analizar la normatividad existente en relación con el trámite del otorgar de las licencias de construcción (a través del decreto 1469 de 2010 se realizó el análisis de las licencias de construcción.). Formular el plan de mejora de los procesos de las licencias de construcción y certificaciones de usos de suelo. Se manejó tres pasos para mejorar el servicio: 1. identificar el área de mejora. 2. detectar las principales causas del problema y 3. llevar a cabo un seguimiento). El objetivo del pasante fue poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica, resulto ser provechosa durante el proceso de la pasantía. Se fomentó el conocimiento de los requisitos de las licencias de construcción y certificado de usos de suelo



|                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Planeación, Gestión y Evaluación Alcaldía de Mocoa, Agradece en primer lugar al Instituto Tecnológico del Putumayo por la oportunidad que nos brinda a los estudiantes para realizar su proyecto de grado mediante la realización de pasantías, resultado muy beneficioso la experiencia obtenida en la unidad de planeación puesto que además de poner en práctica lo aprendido se fortalece nuestra formación. Es así que el presente informe contiene las actividades realizadas durante la labor de pasantía en la unidad de planeación, gestión y evaluación, aquí se especifica cada labor realizada junto con evidencia de las mismas, los aportes del pasante y los objetivos a conseguir con esta labor así como los resultados obtenidos y las conclusiones a las que se logró llegar, la cual tuvo un periodo de 640 horas que equivale a cuatro (4) meses, en los cuales la Alcaldía municipal de Mocoa brindó su apoyo, logrando así adquirir la experiencia adecuada para cumplir con el cronograma de actividades de la propuesta de grado.



|                                                                                   |                                                                                                                                                                         |                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p align="center"><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|

## 1. Título

ANALISIS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE PLANEACION, GESTION Y EVALUACION MUNICIPIO DE MOCOYA.

### 1.1 Análisis inicial Unidad de Planeación, Gestión y Evaluación (UPGE).

La unidad planeación, gestión y evaluación (UPGE) del municipio de Mocoa presta la asesoría de atención al cliente en los servicios de los certificado usos de suelos y las licencia de construcción; Elabora, coordina y dirige la promoción y gestión de los macro proyectos; Estudia y propone formas de financiación para los planes y programas de desarrollo Municipal. En la actualidad la unidad de planeación es reconocida a nivel nacional como una de las instituciones que más aportes ha dado al mejoramiento de la reconstrucción del municipio. La estructura organizacional de la unidad de planeación cuenta con una nómina propia, según la siguiente relación:

| NOMBRE DEL CARGO                         | NUMERO DE FUNCIONARIOS |
|------------------------------------------|------------------------|
| Asesores certificación de usos de suelos | 1                      |
| Asesores licencias de construcción       | 1                      |

prestan el servicio de asesoría en certificación de urbanismo y certificación en usos de suelo, 2 topógrafos encargados de realizar líneas de paramento, 1 presta servicio de revisión de diseños, 1 inspector de obras y, por último, el director quien autoriza la licencia de construcción.



Al observar la ruta de trabajo que permita ver los avances en licencias de construcción, para ello se requiere fortalecer los procesos en el trámite de las certificaciones en el municipio de Mocoa aplicando la siguiente matriz DOFA:

Tabla 1 Matriz DOFA

| UPGE | DOFA                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <b>FORTALEZAS</b><br>F1: Buen ambiente laboral.<br>F2: Personal competitivo                   | <b>DEBILIDADES</b><br>D1: Demora en la atención al cliente<br>D2: Bajo ingresos de tarifas en impuestos para el otorgamiento de licencias.<br>D3: Escasos recursos económicos institucionales.<br>D4: Remuneración no acorde al perfil profesional. |
|      | <b>OPORTUNIDADES</b><br>O1: Demanda certificado de urbanismo y certificación de usos de suelo | <b>AMENAZAS</b><br>A1: Tramitadores independientes, con tarifas reducidos.                                                                                                                                                                          |

Fuente 1 Técnico Administrativo Unidad de Planeación, Gestión y Evaluación. (UPGE)

## 1.2 Planteamiento del problema.

En la unidad de planeación, gestión y evaluación del municipio de Mocoa-putumayo en donde se amplían diferentes diligencias como elaboración de diferentes proyectos, revistas de obras, estructuración de planes y programas de infraestructura municipal, participación en diferentes OCATS, elaboración plan de ordenamiento territorial(POT) entre otras actividades.

El problema a resolver es: ¿Cuáles son los procesos y procedimientos que se deben implementar para el mejoramiento del servicio al cliente en el trámite de certificados de usos de suelos y licencias de construcción en la unidad de planeación del municipio de Mocoa departamento del putumayo?



|                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

### 1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTIA

#### 1.3.1 Objetivo General

Fortalecer la atención al cliente en los conocimientos Establecidos de los tramites de otorgar los certificados uso de suelos y los solicitud de urbanismo en la unidad de planeación, gestión y evaluación de la alcaldía, en el Municipio de Mocoa Departamento del Putumayo.

#### 1.3.2 Objetivo Específicos

- Analizar la normatividad en la unidad de planeación municipal, referente al servicio al cliente
- Determinar las responsabilidades de los funcionarios adscritos a la unidad de planeación, en el proceso de atención al cliente.
- Establecer el protocolo del servicio al cliente en la unidad de planeación.

### 2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DESARROLLO DE LA PASANTIA

En el cuadro muestra las diferentes actividades a realizar para dar cumplimiento a cada objetivo planteado para el desarrollo de la pasantía.



|                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

Tabla 2 Descripción de las Actividades

| Objetivo General                                                                                                                                                                                                                                                                          | Objetivo Específicos                                                                                                                             | Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los objetivos.                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Fortalecer la atención al cliente en los conocimientos Establecidos de los tramites de otorgar los certificados uso de suelos y las licencias de construcción en la unidad de planeación, gestión y evaluación de la alcaldía, en el Municipio de Mocoa Departamento del Putumayo.</p> | <p><b>1.</b> Analizar la normatividad en la unidad de planeación municipal, referente al servicio al cliente</p>                                 | <p>Realizar una matriz DOFA, ya que nos muestra con claridad cuáles son nuestras debilidades, nuestras oportunidades, nuestras fortalezas y nuestras amenazas, elementos que al tenerlos claros, nos da una visión global e integral de nuestra verdadera situación.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>2.</b> Determinar las responsabilidades de los funcionarios adscritos a la unidad de planeación, en el proceso de atención al cliente.</p> | <p>Implementar un nuevo puesto para un asistente que se encargue en las labores de la unidad de planeación, gestión y evaluación, mientras que el ingeniero a cargo no se encuentre</p>                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>3.</b> Establecer el protocolo del servicio al cliente en la unidad de planeación.</p>                                                     | <p>Elaborar un plan de mejora para un mejor servicio.</p>                                                                                                                                                                                                                |

Fuente 2 Pasante UPGE



|                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

## 1.4 ALCANCE

El presente trabajo de pasantía va orientado en el mejoramiento de la atención al cliente en los procesos que se presenta al realizar el trámite certificado usos de suelos y las licencias de construcción en otros tramites más en el municipio de Mocoa, que servirá en primera medida a los habitantes de Mocoa como uno de los requisitos legales para la construcción, para ello es necesario documentarse en lo referente a las licencias de construcción acuerdo el decreto 1469 de 2010, con el fin de conocer con claridad los requisitos para una licencia de construcción, requisitos legales, procesos para la certificación usos de suelo y toda las especificaciones técnicas a tener en cuenta para la consecución del mismo. Las duraciones de estas actividades están planteadas en un periodo aproximado de 3 meses y estas serán realizadas en la oficina de planeación municipal de Mocoa.

## 1.5 ENFOQUES REFERENCIALES

### 1.5.1 Enfoque Conceptual

- Agilizar los procesos de la Unidad de Planeación, Gestión y Evaluación de la Alcaldía de Mocoa, en el proceso de mejoramiento del servicio al cliente
- Licencia de construcción: Es el permiso que requiere la administración local, para realizar cualquier tipo de construcción en obras civiles, por parte de la comunidad o instituciones. las variables sociales, económicas, políticas y ambientales, que brinde calidad de vida a sus ciudadanos.

## 1.6 Objetivos institucionales de la Alcaldía Municipal Mocoa

- Administrar los recursos del Municipio con eficiencia y equidad.



|                                                                                   |                                                                                                                                                                         |                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p align="center"><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|

- Incentivar la participación ciudadana.
- Garantizar una comunicación directa entre la comunidad, municipio y gobierno departamental que permita conocer las necesidades que se presentan.
- Fortalecer la democracia y desarrollar el potencial humano de la Entidad.
- Desarrollar y fortalecer procesos de talento humano de acuerdo al perfil basado en las competencias laborales de los servidores públicos.
- Desarrollar la cultura de calidad al interior de la Entidad de acuerdo a las necesidades del SGI.
- Satisfacer las necesidades de nuestra comunidad enmarcadas en la política de calidad, en la Constitución y la Ley.

### 1.7 Valores

Código de conducta general que deben adoptar y poner en práctica todos los integrantes de la organización, entre los que se destacan: respeto, sentido de pertenencia, honestidad, servicio a la comunidad, mejoramiento continuo, equidad, identidad, responsabilidad, transparencia, puntualidad, solidaridad, integridad, compromiso.

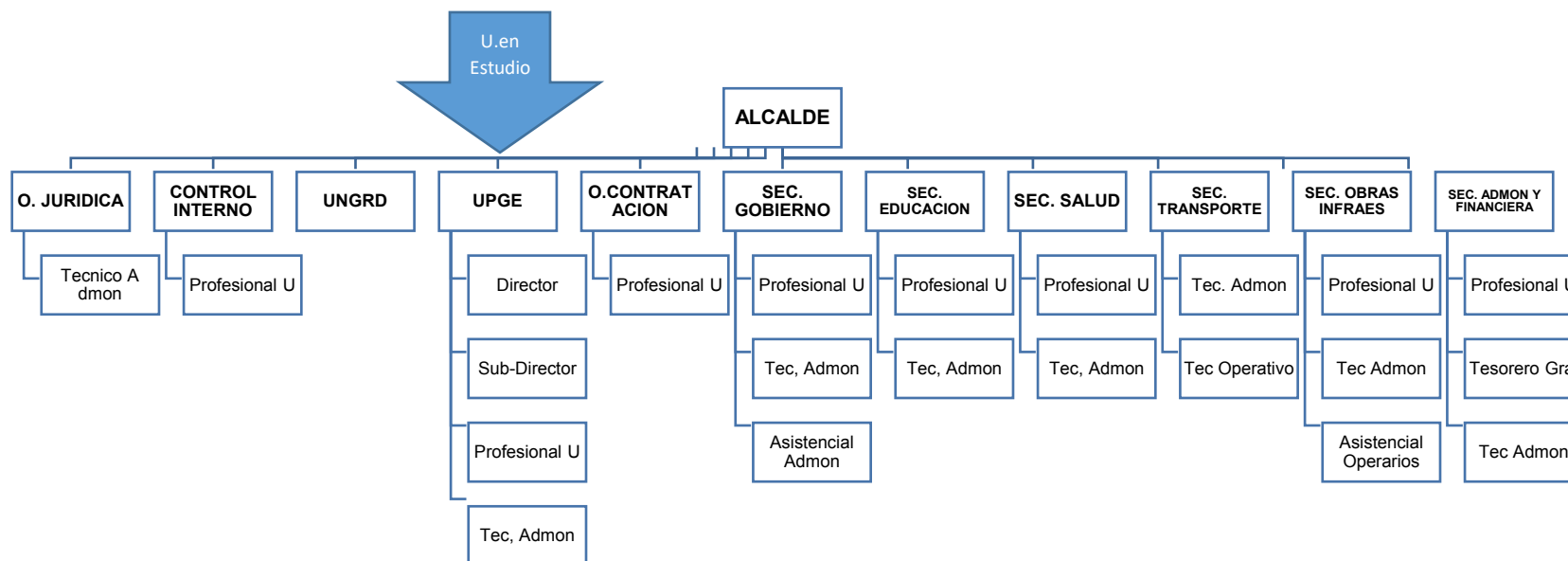
### 1.8 Principios

Verdades fundamentales que orientan el quehacer cotidiano de la organización, tales como: Transparente, competitividad, eficiencia, viabilidad, autonomía, coordinación, continuidad, participación, Sostenibilidad.



## 1.9 Estructura Organizacional

Figura 1 Estructura Organizacional



Fuente: Alcaldía Municipal de Mocoa 2018



|                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

## 2 Informe de cumplimiento de trabajo

Los resultados de las actividades desarrolladas según el numeral 1.3 para el cumplimiento de los objetivos específicos de la propuesta de pasantía con sus respectivos soportes, se presentan a continuación.

### 2.1 Análisis del proceso de atención al cliente en la unidad de planeación, gestión y evaluación municipio de Mocoa-Putumayo

Como pasante de la unidad de planeación, gestión y evaluación (UPGE) el trabajo se orientó al desarrollo del diagnóstico por medio de una matriz DOFA, con el fin de mejorar la calidad de servicios de atención al cliente en los procesos y procedimientos establecidos para dar los certificados de usos de suelo y las licencias de construcción en el municipio de Mocoa. Mediante observación directa de cada uno de los procesos desarrollados por el equipo de profesionales (curadores urbanos) y entrevista directa al profesional de la unidad, se consolidó el siguiente diagnóstico presentado en la tabla 3.



|                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

Tabla 3 Diagnostico Matriz DOFA

| <b>DOFA</b>                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>OPORTUNIDADES</b><br><b>O1:</b> Demanda de certificaciones.                                                                                                | <b>AMENAZAS</b><br>A1: Tramitadores independientes, con tarifas reducidos.                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>FORTALEZA</b><br/> <b>F1:</b> Buen ambiente laboral.<br/> <b>F2:</b> Personal competitivo.</p>                                                                                                                                                               | <p><b>Estrategia F-O</b><br/> Utilizar el buen ambiente laboral y experiencia del personal así aprovechar la demanda y cubrir los gastos administrativos.</p> | <p><b>Estrategia D-O</b><br/> Tramitar las certificaciones lo más rápido que sea, así aprovechar la demandas</p>                                |
| <p><b>DEBILIDADES</b><br/> <b>D1:</b> Atención al cliente<br/> <b>D2:</b> Aumento de tarifas en impuestos para las certificaciones.<br/> <b>D3:</b> Escasos recursos económicos institucionales.<br/> <b>D4:</b> Remuneración no acorde al perfil profesional.</p> | <p><b>Estrategia F-A</b><br/> Con la capacidad del personal ofrecer una buena asesoría y evitar pérdidas de ingresos a la organización.</p>                   | <p><b>Estrategia D-A</b><br/> Diseñar planes de contingencia para el buen funcionamiento así evitar pérdidas de ingresos a la organización.</p> |

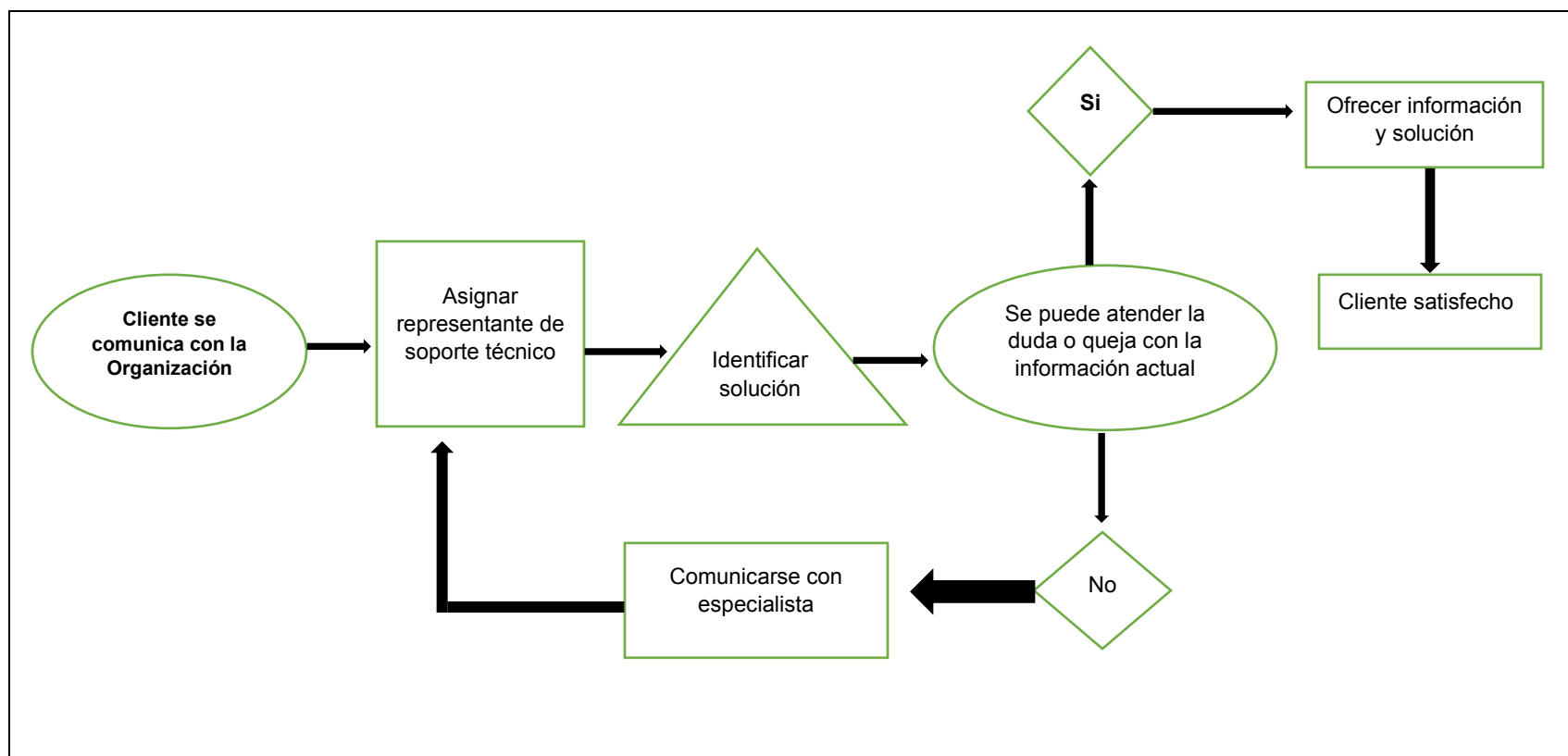
Fuente 3 Pasante y Técnico Administrativo UPGE



## 2.2 Protocolo del servicio al cliente en la unidad de planeación

- Atención al cliente unidad de Planeación, Gestión y Evaluación.

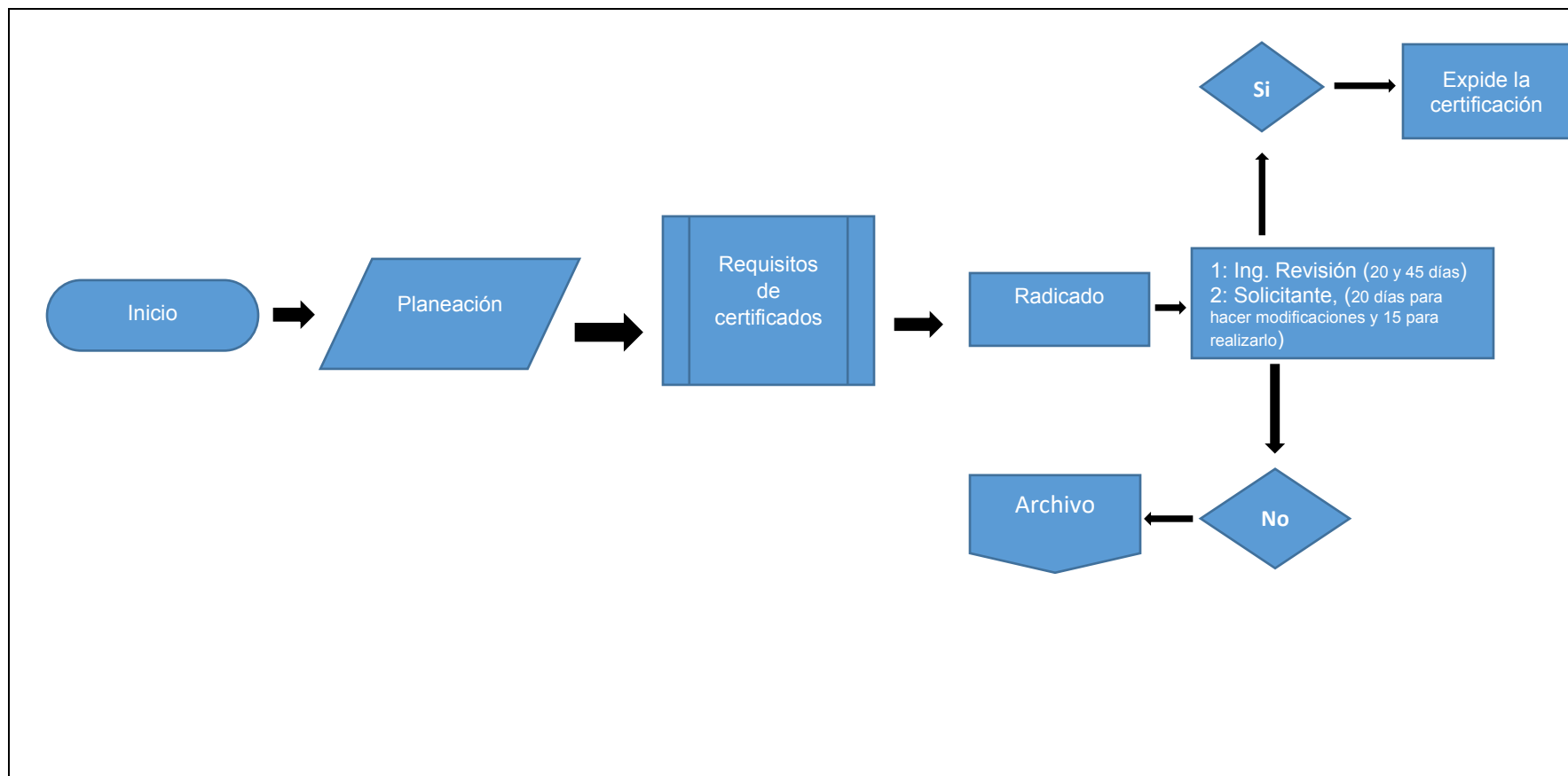
Figura 2 Flujoograma de Procesos de Atención al Cliente



Fuente 4 Técnico Administrativo UPGE

- Otorgamiento de certificaciones de usos de suelos y de licencias de construcción

Figura 3 Flujograma de los Procesos certificaciones de usos de suelos y de licencias de construcción.



Fuente 5 UPGE Municipio de Mocoa 2017





**INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO**  
NIT. 800.247.940-1  
Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy  
“El Saber Como Arma de Vida”

**CENTRO DE INVESTIGACIONES  
Y EXTENSION**

## **2.3 Análisis de la normatividad existente, en relación con el trámite de licencias de construcción.**

Ley 388 de 1997 por medio del cual se inicia en el proceso de armonizar, promover, garantizar y facilitar la ejecución de actuaciones urbanísticas.

Reglamentada por los Decretos Nacionales 150 y 507 de 1999, 932 y 1337 de 2002, 975 y 1788 de 2004, 973 de 2005, 3600 de 2007, 4065 de 2008, 2190 de 2009, 1160 de 2010. Reglamentada parcialmente por el decreto 1469 de 2010 por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas, al reconocimiento de edificaciones, a la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones.

Foto 1 Licencias de Construcción, Decreto 1469 de 2010 (Art: 21 y 25)

## **3. Plan de mejoramiento del proceso para la atención al cliente en las certificaciones de usos de suelos y de licencias de construcción**

El plan de mejoramiento inicia, a partir de los problemas identificados en el análisis de la matriz DOFA (Resultados no deseados) los planes de mejoramiento que finalmente se implementan para el fortalecimiento de los procesos en el trámite de las certificaciones de usos de suelos y de urbanismo en el municipio de Mocoa para garantizar su eficacia y eficiencia, de acuerdo con la tabla que se añade a continuación.

Tabla 4 Plan de mejoramiento

| <b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b> |                      |                         |
|-----------------------------|----------------------|-------------------------|
| TIEMPO (inicio-final)       | RESPONSABLE DE TAREA | RESPONSABLE SEGUIMIENTO |
|                             |                      |                         |



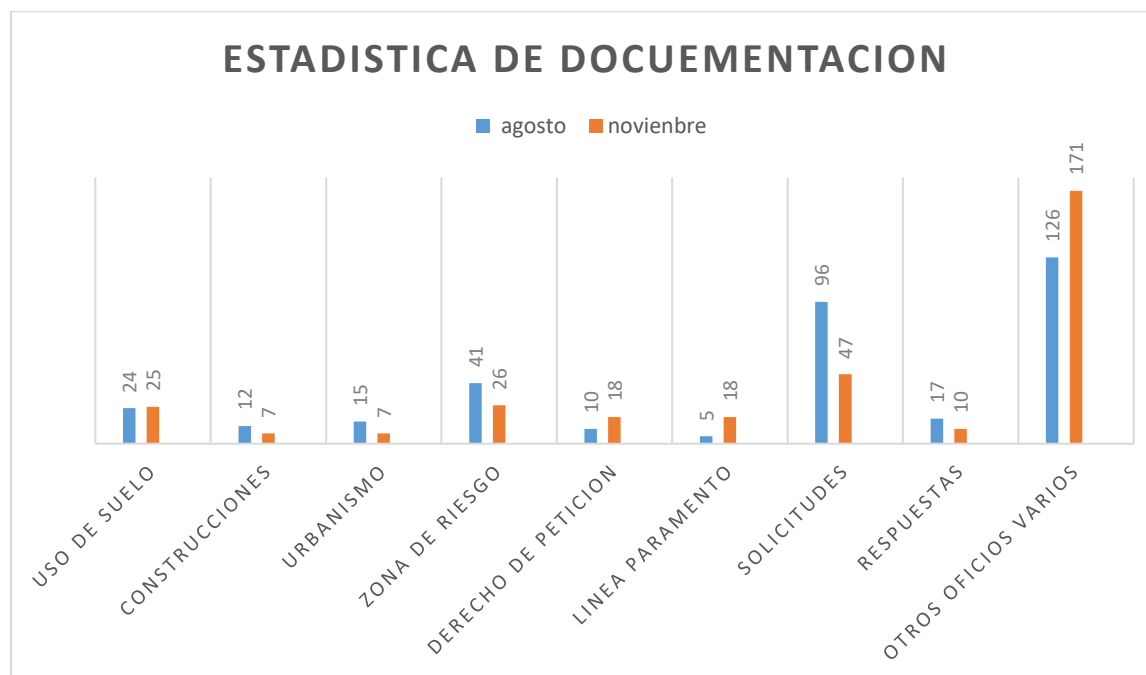
Lo anterior permitirá:

- Tener mayor control y seguimiento de las acciones que se van a emplear para corregir los problemas que se presentan en los procesos.
- Conocer las causas que ocasionan los problemas y encontrar su posible solución.

## ESTADISTICAS

Las estadísticas de donde que evidencian el resultado de la pasantía que resulta en un mes de agosto son mucha la diferencia al mes de noviembre en donde ella muestra diferente escala de demandas de tramites

uso de suelo 24 y 25 construcción 12 y 7 urbanismo 15 y 7 riesgo 41 y 26 solicitudes 96 y 47 respuestas 17 y 10 derecho de petición 10 y 18 línea de paramento 5 y 18 otros oficios varios 126 y 171



|                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

#### 4. CONCLUSIÓN

En el desarrollo del proceso de pasantía se adquirió conocimientos muy valiosos para la certificación usos de suelo y de las licencias de construcción uno de los conocimientos más relevantes fue ver qué tan importante es Fortalecer los procesos establecidos en el trámite de certificado de usos de suelos en el municipio de Mocoa. El periodo de pasantía fue de 640 horas que equivale a los cuatro (4) meses, tiempo en el cual se desarrolló cada una de las actividades encomendadas por la unidad de planeación, gestión y evaluación poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de los años cursado en el instituto tecnológico del putumayo, tales como, atención al usuario, el manejo de una matriz DOFA, entre otras actividades. Para finalizar, vale la pena destacar que, durante todas las semanas de trabajo, el pasante estuvo rodeado por excelente profesionales y expertos en el área, quienes con dedicación y paciencia compartieron sus conocimientos, habilidades y destrezas con el mismo, de los cuales como pasante se pudo aprender de ellos, proporcionado una experiencia excelente.



|                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

## 5. RECOMENDACIONES

- Tener más compromiso, con los usuarios con los requisitos para una certificación de usos de suelo y de las licencias de construcción.
- Buscar el mecanismo para que el pasante evite perder tiempo en desplazarse a otro lugar para imprimir los requisitos de una certificación de usos de suelos y de licencias de construcción, y otra papelería correspondiente en lo de recepción



|                                                                                                                     |                                                                                                                                                          |                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  <p>El Saber como Arma de Vida</p> | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/> NIT. 800.247.940-1<br/> Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/> “El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

## WEBGRAFIA

- <http://www.mocoa-putumayo.gov.co/Paginas/default.aspx>
- <http://www.mocoa-putumayo.gov.co/Paginas/default.aspx>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Mocoa>
- [https://es.scribd.com/doc/51918763/Decreto-1469-2010-licencias-de-construccion.](https://es.scribd.com/doc/51918763/Decreto-1469-2010-licencias-de-construccion)



|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                |                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p> | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b></p> <p>NIT. 800.247.940-1</p> <p>Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy</p> <p>“El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|



|                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                       |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO<br/>El Saber como Arma de Vida</p> | <p><b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</b><br/>NIT. 800.247.940-1<br/>Código SNIES: 3115 Mocoa – 3116 Sibundoy<br/>“El Saber Como Arma de Vida”</p> | <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIONES<br/>Y EXTENSION</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

| REVISO                                            | APROBO                                    |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <p><b>PROFESIONAL SEGUIMIENTO<br/>EMPRESA</b></p> | <p><b>PROFESIONAL SEGUIMIENTO ITP</b></p> |

