



Municipio de  
Copacabana

**TRAMITES Y SERVICIOS  
GOBIERNO**

Código: M-TSG-C-001

Versión: 01

Fecha Actualización:  
31-07-2023

**OBJETIVO DEL PROCESO**

**REQUISITOS ISO 9001:2015**

Implantar acciones institucionales de protección de derechos humanos, seguridad ciudadana, convivencia y lucha contra las conductas delictivas, en cumplimiento de la normatividad vigente y de los programas establecidos para tal fin, en cooperación con la fuerza pública, entes de investigación del Estado y la ciudadanía en general.

4.1. 4.2.  
5.1. 5.1.1. 5.1.2. 5.3.  
6.1. 6.1.1. 6.1.2.  
7.1. 7.1.1. 7.1.2. 7.1.3. 7.1.4. 7.1.5.  
7.1.5.1. 7.1.5.2. 7.1.6. 7.2. 7.3.  
8.1. 8.2. 8.2.1. 8.2.2. 8.2.3. 8.2.3.1.  
8.2.3.2. 8.2.4. 8.4. 8.4.1. 8.4.2. 8.4.3.  
8.5. 8.5.1. 8.5.2. 8.5.3. 8.5.4. 8.5.5  
8.5.6. 8.7. 8.7.1. 8.7.2  
9.1. 9.1.1. 9.1.2. 9.1.3. .

**TIPO DE PROCESO**

Misional

**ALCANCE**

inicia en la programacion / planeacion de actividades del PISCC -Plan Integral de Seguridad y Convivencia Ciudadana hasta hasta su seguimiento, evaluación, y toma de acciones para el mejoramiento continuo del proceso.

**RESPONSABLE**

Secretario(a) del Despacho

**OTROS REQUISITOS**

Decreto Municipal 112 de 2014  
Artículo 16 numeral 28  
Ley 1098 de 2006 Código de infancia y adolescencia  
Ley 1878 de 2018  
Ley 640 del 2001  
Ley 1257 de 2008 Violencia Intrafamiliar,

Ley 1801 de 2016  
Ley 1333 de 2009  
Ley 1774 de 2016  
Resolución 1896 de 2002  
Ley 685 de 2001  
Ley 1228 de 2008

CICLO P.H.V.A.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
<b>PLANEAR</b>				
Concejo Municipal Proceso Planeación Municipal Congreso de la República Asamblea Departamental de Antioquia Comunidad Bomberos voluntarios Defensa Civil Policía Nacional Autoridades ambientales Organismos de Control	Plan de Desarrollo Municipal Acuerdos Leyes Ordenanzas Denuncias o solicitudes de la comunidad Solicitudes, quejas Informes administrativos	Priorizar las actividades. Programar las actividades de la Comisaría de Familia Priorizar las actividades.	Programación de actividades: Planes, programas y proyectos Programación de acciones de inspección, vigilancia y control	usuarios
<b>HACER</b>				
Concejo Municipal Comunidad	Políticas Públicas (Acuerdos Municipales) Denuncias o solicitudes de la comunidad	Desarrollar la prestación del servicio en la Comisaría de Familia en cumplimiento de la normativa vigente	Acciones judiciales, administrativas, civiles, penales y de jurisdicción de familia tomadas.	Comunidad Otras autoridades competentes

<b>H A C E R</b>				
Entidades del cooperantes orden y nacional departamental	Recursos de cooperación Normativa	Realizar las acciones de inspección, vigilancia y control, según la priorización	Acciones de inspección y vigilancia ejecutadas	Establecimientos de comercio
Congreso de la República	Transporte, suministros, papelería		Operativos de control realizados	Vendedores ambulantes / estacionarios
Gobierno Nacional	Acompañamiento		Medidas policivas que correspondan	Constructores sin licencia Grupos vulnerables Comunidad en general
<b>V E R I F I C A R</b>				
Otras autoridades (locales, regionales o nacionales)	Solicitud de información Requerimientos de información del seguimiento y la medición del proceso y el servicio	Suministrar información resultante del proceso Efectuar seguimiento y medición del proceso y del servicio	Informes técnicos informes de gestión, Seguimiento a planes de acción Reporte de indicadores	Proceso Planeación Municipal
<b>A C T U A R</b>				
Organismos de Control	Resultados de auditorías externas Resultados de auditorías internas	Tomar acciones para el mejoramiento	Reporte de avance de acciones implementadas frente a las auditorías internas	Proceso Dirección SGC -

RECURSOS						
<b>HUMANO</b>	Abogados -especializacion en diferentes ramas, Tecnologos, Tecnicos Operativos, Auxiliares Adminstrativos					
<b>LOCATIVO</b>	Instalaciones fisicas debidamente adecuadas y acondicionadas para el dsempño de las funciones propias de la Dependencia en cumplimiento del objetivo del proceso -acceso, circulacion, moviliario, iluminacion, ventilacion, entre otros aspectos del ambiente laboral confortable.					
<b>TECNOLOGICO</b>	Equipos de computo con su debida implementacion de accesorios perifericos -impresoras, scanner; asi mismo la disponibilidad de software y acceso a las plataformas digitales requeridas.					
<b>DE INFORMACION</b>	Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad (mejoramiso)					
CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL						
INDICADORES						
INDICADOR	TIPO	DESCRIPCION	FORMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
Quejas por infracciones urbanísticas	Eficiencia	Medir la eficacia de la Administración frente a las quejas recibidas y las atendidas por asuntos correspondientes a las infracciones urbanísticas.	$(\text{Nro de quejas recibidas} / \text{Nro de quejas atendidas}) * 100$	Semestral	85	Lider Proceso
Quejas por ocupación irregular del espacio publico	Eficiencia	Medir la eficacia de la Administración frente a las quejas recibidas y las atendidas por asuntos correspondientes a la ocupación irregular del espacio público.	$(\text{Nro de quejas recibidas} / \text{Nro de quejas atendidas}) * 100$	Semestral	85	Lider Proceso
Quejas por comportamientos que perturban la posesión	Eficiencia	Medir la eficacia de la Administración frente a las quejas recibidas y las atendidas por asuntos correspondientes a los comportamientos que perturban la posesión.	$(\text{Nro de quejas recibidas} / \text{Nro de quejas atendidas}) * 100$	Semestral	85	Lider Proceso

INDICADORES						
INDICADOR	TIPO	DESCRIPCION	FORMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
Quejas por comportamientos contrarios a la convivencia	Eficiencia	Medir la eficacia de la Administración frente a las quejas recibidas y las atendidas por asuntos correspondientes a los comportamientos contrarios a la convivencia.	$(\text{Nro de quejas recibidas} / \text{Nro de quejas atendidas}) * 100$	Semestral	85	Lider Proceso
Quejas por afectaciones ambientales	Eficiencia	Medir la eficacia de la Administración frente a las quejas recibidas y las atendidas por asuntos correspondientes a las infracciones urbanísticas.	$(\text{Nro de quejas recibidas} / \text{Nro de quejas atendidas}) * 100$	Semestral	85	Lider Proceso
Procesos administrativos sancionatorios conforme al artículo 223 de la ley 1801	Eficacia	Medir el tiempo transcurrido entre el inicio y la terminación de un proceso administrativo.	$(\text{Nro de procesos iniciados} / \text{Nro de procesos terminados}) * 100$	Semestral	80	Lider Proceso
Operativos de control de espacio publico	Eficiencia	Medir la capacidad de la Administración a la hora de realizar los operativos de control del espacio público.	Nro de operativos realizados	Semestral	20	Lider Proceso
Solicitudes de conciliación	Eficiencia	Medir la capacidad de atención de las comisarías de familia frente a las solicitudes de conciliación presentadas.	$(\text{Nro de conciliaciones solicitadas} / \text{Nro de conciliaciones realizadas}) * 100$	Semestral	85	Lider Proceso
Asesorías realizadas por asuntos correspondientes a la comisaria de	Eficiencia	Medir la capacidad de atención de las comisarías de familia frente a las solicitudes de asesoría realizadas ante dicha dependencia.	$(\text{Nro de asesorías solicitadas} / \text{Nro de asesorías realizadas}) * 100$	Semestral	85	Lider Proceso

INDICADORES						
INDICADOR	TIPO	DESCRIPCION	FORMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
Denuncias por violencia intrafamiliar	Eficacia	Medir la eficacia de la Administración frente a las quejas recibidas y las atendidas por asuntos correspondientes a la ley 1098 de 2016.	$(\text{Nro de denuncias recibidas} / \text{Nro de denuncias tramitadas}) * 100$	Semestral	85	Lider Proceso
Procesos administrativos parados	Eficacia	Medir el tiempo transcurrido entre el inicio y la terminación de un proceso administrativo	$(\text{Nro de procesos iniciados} / \text{Nro de procesos terminados}) * 100$	Semestral	85	Lider Proceso
RIESGOS						
TIPO	IMPACTO	CAUSA RAIZ	DESCRIPCION	CLASIFICACION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Operacional	Reputacional	Aceptacion de dádivas Falta de etica profesional Existencia de relaciones interpersonales con los beneficiados Falta de declaratoria de conflicto de interes Favorecimiento de terceros	Posibilidad de afectación reputacional por perdida de confianza de la ciudadanía debido a el posible abuso del poder por parte de los servidores y funcionarios de la Secretaria de Gobierno	Fraude Interno	trimestral	Secretario de despacho
Operacional	Económico y Reputacional	Carencia de personal idoneo para realizar visitas de control. Incumplimiento de las normativas vigentes por parte de la comunidad	Posibilidad de afectación económica y reputacional por falta de credibilidad en la institución debido al incremento de infracciones urbanísticas	Ejecucion y Administracion de procesos	permanente	alcalde

ELABORO	REVISO	APROBO	F.ACTUALIZACION
LUIZA ALZATE ARANGO Profesional Universitario	GERMAN CASAS ARANGO Secretario De Despacho	JORGE PADILLA PADILLA. Coordinacion SGC	12-jul-23

Codigo EV-MC-C-001



















