



CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	1 de 7

## INTRODUCCION

El modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar las actividades de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio (Manual Operativo MIPG, 2019).

El MIPG opera a través de 7 dimensiones (talento humano, direccionamiento estratégico, gestión con valores para el resultado, evaluación de resultados, información y comunicación, gestión del conocimiento y la innovación y, finalmente, control interno) que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional y que, implementadas de manera articulada e interrelacionada, permitirán que el modelo funcione y opere adecuadamente.

## PRESENTACION Y ALCANCE DEL DOCUMENTO

La Gestión de la Personería Municipal de Dosquebradas, es el producto de la interrelación de los Procesos que se fundamentan en un Sistema de gestión.

Para el funcionamiento de todos los procesos que componen el sistema, se agrupan de acuerdo a su función operacional y objeto misional

Los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Planeación y Gestión - SIPG se han identificado y plasmado en el Mapa de Procesos Institucional, el cual muestra la secuencia e interacción entre los mismos por medio de diferentes niveles, tales como el Estratégico, Misional, de Apoyo, Transversal, y de Medición y Análisis.

La relación de los Procesos Misionales expuesta en el Mapa de Procesos evidencia la forma en que la entidad gestiona las políticas públicas, sin embargo, no implica ningún tipo de secuencia indispensable para dar cumplimiento al objeto de los mismos.

Cada proceso se documenta por medio de una caracterización integral, que se ajusta a las normas internacionales de calidad que garantizan una efectiva gestión orientada hacia los grupos de Valor de la Entidad.

Cada caracterización incluye elementos clave como objetivo, alcance, Líder, Gestor(es), proveedores, entradas, Ciclo PHVA, salidas, usuarios y procedimientos

ELABORÓ: Diego Martínez.  
contratista Control Interno

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña  
Control Interno

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_ Mes \_\_\_\_ Año \_\_\_\_ Hora \_\_\_\_



CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	2 de 7

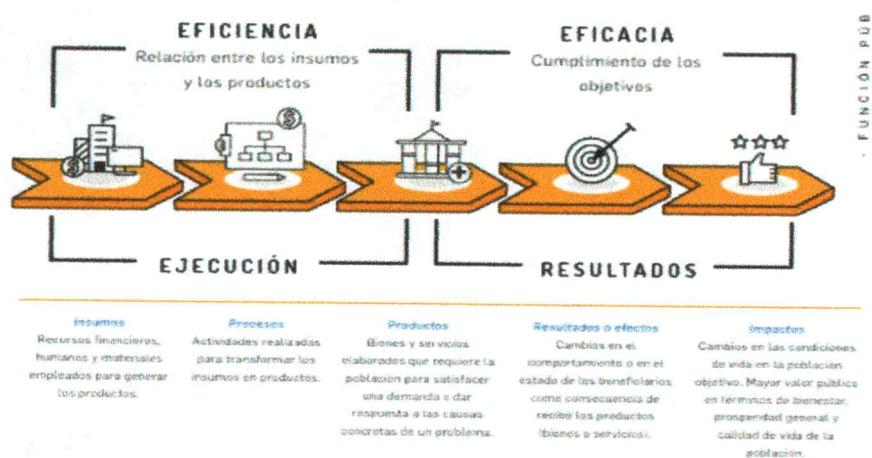
De acuerdo a lo anterior, es procedente revisar el mapa de procesos de la Personería Municipal de Dosquebradas para ser ajustado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

De acuerdo con el MIPG, la gestión por procesos se enmarca en la dimensión de Gestión con valores para resultados porque su objetivo principal es permitirle a la entidad realizar las actividades que, en el marco de los valores del servicio público, la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional. Dicha dimensión se debe entender desde dos perspectivas: **la primera**, asociada a aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización “**de la ventanilla hacia adentro**” y, **la segunda**, referente a la relación estado-ciudadano “**de la ventanilla hacia afuera**”.

La gestión por procesos se relaciona directamente con el componente de la ventanilla hacia adentro, ya que una adecuada gestión por procesos, es decir, una gestión adecuada de la ventanilla hacia adentro dará como resultado una mejor relación de la ventanilla hacia afuera a través de la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor de la entidad y de cada uno de sus procesos.

## CADENA DE VALOR PÚBLICO

En el proceso de generación de valor público, la cadena de valor se utiliza como la herramienta principal para representar el trabajo de las entidades públicas. Sus elementos son: insumos, procesos, productos, efectos o resultados e impactos.



Fuente: Función Pública, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2017.

ELABORÓ: Diego Martínez.  
contratista Control Interno

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña  
Control Interno

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_ Mes \_\_\_\_ Año \_\_\_\_ Hora \_\_\_\_



CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	3 de 7

**INSUMOS.** Recursos financieros, humanos y materiales empleados para generar los productos.

**PROCESOS.** Actividades realizadas para transformar los insumos en productos.

**PRODUCTOS.** Bienes y servicios elaborados que requiere la población para satisfacer una demanda o dar respuesta a las causas concretas de un problema.

**RESULTADOS O EFECTOS.** Cambios en el comportamiento o en el estado de los beneficiarios como consecuencia de recibir los productos (bienes o servicios).

**IMPACTOS.** Cambios en las condiciones de vida en la población objetivo. Mayor valor público en términos de bienestar, prosperidad general y calidad de vida de la población.

## OBJETIVO GENERAL

Revisar, ajustar y documentar el Mapa de Procesos de la Personería Municipal de Dosquebradas, garantizando la articulación, control y mejora continua de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, transversales y de evaluación, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (SIPG), fortaleciendo así la eficiencia, la transparencia y la satisfacción ciudadana.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Clasificar e identificar los procesos según los niveles definidos en el SIPG.
- Establecer relaciones de interacción entre los procesos.
- Documentar cada proceso mediante fichas detalladas.
- Facilitar la identificación de riesgos, controles y medición de resultados.
- Promover la mejora continua institucional.
- Articular el mapa con las políticas públicas y planes estratégicos.

## DESARROLLO

La Personería Municipal de Dosquebradas se compone por un mapa de procesos, con doce (12), compuesto por tres (03) estratégicos, cuatro (04) misionales, cuatro (04) de apoyo y uno (01) de control y evaluación.

ELABORÓ: Diego Martínez.  
contratista Control Interno

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña  
Control Interno

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_ Mes \_\_\_\_ Año \_\_\_\_ Hora \_\_\_\_



CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	4 de 7

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

- **Gestión Estratégica:** Definir el rumbo estratégico de la entidad, asegurar la planeación, el control y la evaluación de la gestión institucional.

## PROCESOS MISIONALES

- **Atención a la Comunidad:** Garantizar la oportuna recepción, trámite y respuesta a PQRSD.
- **Defensa de los Derechos Humanos:** Salvaguardar los derechos fundamentales mediante acciones de intervención y acompañamiento judicial.
- **Protección del Patrimonio Público:** Vigilar la correcta administración de los recursos y bienes públicos.
- **Vigilancia de Conducta de Servidores Públicos:** Investigar y sancionar las faltas disciplinarias.

## PROCESOS DE APOYO

- **Gestión Financiera:** Administrar eficazmente los recursos financieros.
- **Gestión del Talento Humano:** Atraer, desarrollar y retener el recurso humano idóneo.
- **Gestión Documental:** Garantizar la adecuada gestión y conservación documental.
- **Gestión de Bienes y Servicios:** Asegurar la disponibilidad y mantenimiento de bienes y servicios.

## PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

- **Gestión de Control y Evaluación:** Promover la mejora continua mediante auditorías y evaluaciones.

## INTERACCIÓN ENTRE PROCESOS

***"Todos los procesos interactúan bajo una relación de interdependencia":*** los procesos estratégicos orientan, los misionales ejecutan, los de apoyo soportan la operación y los de evaluación retroalimentan el sistema.

ELABORÓ: Diego Martínez.  
contratista Control Interno

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña  
Control Interno

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_ Mes \_\_\_\_ Año \_\_\_\_ Hora \_\_\_\_



CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	5 de 7

**Flujo de interacción:** Gestión Estratégica define la planeación institucional; Procesos Misionales ejecutan conforme a la planeación; Procesos de Apoyo suministran recursos; Gestión de Control y Evaluación retroalimenta y propone ajustes.

TIPO DE PROCESO	INTERACTÚA CON...	TIPO DE RELACIÓN
<b>Estratégico</b>	Todos los demás	Direccionamiento, planificación
<b>Misionales</b>	Apoyo, Transversales, Evaluación	Ejecución, soporte y retroalimentación
<b>Apoyo</b>	Misionales, Evaluación, Estratégico	Suministro de recursos y soporte
<b>Evaluación y Control</b>	Todos los demás	Medición, verificación, mejora continua

• **Planificación (Estratégico)**

- Definir objetivos y metas institucionales
- Establecer estrategias y planes de acción
- Identificar recursos y presupuesto

• **Ejecución (Misionales)**

- Implementar planes de acción en áreas misionales
- Asignar tareas y responsabilidades a equipos
- Monitorear progreso y ajustar según sea necesario

• **Soporte (Apoyo y Transversales)**

- Proporcionar apoyo administrativo y técnico
- Gestionar recursos y presupuesto
- Asegurar cumplimiento de normas y políticas

• **Evaluación (Medición y análisis)**

- Medir resultados y desempeño
- Analizar datos e identificar áreas de mejora
- Evaluar efectividad de estrategias y planes

• **Retroalimentación (Ajuste y mejora continua)**

- Compartir resultados y hallazgos
- Identificar oportunidades de mejora y ajustar planes
- Implementar cambios y mejoras continuas



CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	6 de 7

El desarrollo de este flujo de interacción puede ayudar a avalar que la Personería Municipal de Dosquebradas opere de manera efectiva y eficiente, y que se logren los objetivos y metas institucionales establecidos

## FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES

- **Personera Municipal:** Dirección general, definición de políticas, aprobación de estrategias.
- **Secretario General:** Coordinación administrativa, talento humano e investigaciones disciplinarias.
- **Delegados:** Ejecución de procesos misionales.
- **Funcionarios de Apoyo:** Apoyo técnico y operativo en procesos misionales y de apoyo.
- **Control Interno.** Verificación
- **Contratistas:** Apoyo técnico especializado en gestiones específicas.

## INDICADORES INCLUIDOS

Indicador	Descripción	Meta
Tiempo de atención promedio de PQRSD	Días calendario promedio en atender solicitudes ciudadanas	≤ 15 días
Número de solicitudes atendidas por mes	Total, de PQRSD respondidas oportunamente	≥ 100 solicitudes
Cumplimiento del plan de capacitaciones	Porcentaje de capacitaciones ejecutadas vs. planeadas	100%
Nivel de satisfacción del ciudadano	Resultado de encuestas de satisfacción	≥80%
Cumplimiento auditorías internas	Auditorías ejecutadas vs. programadas	100%
Número de hallazgos gestionados en planes de mejora	% de avance en planes correctivos y preventivos	100%
Nivel de madurez de la gestión del conocimiento	Evaluación de prácticas institucionalizadas	Nivel 4 o superior

ELABORÓ: Diego Martínez.  
contratista Control Interno

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña  
Control Interno

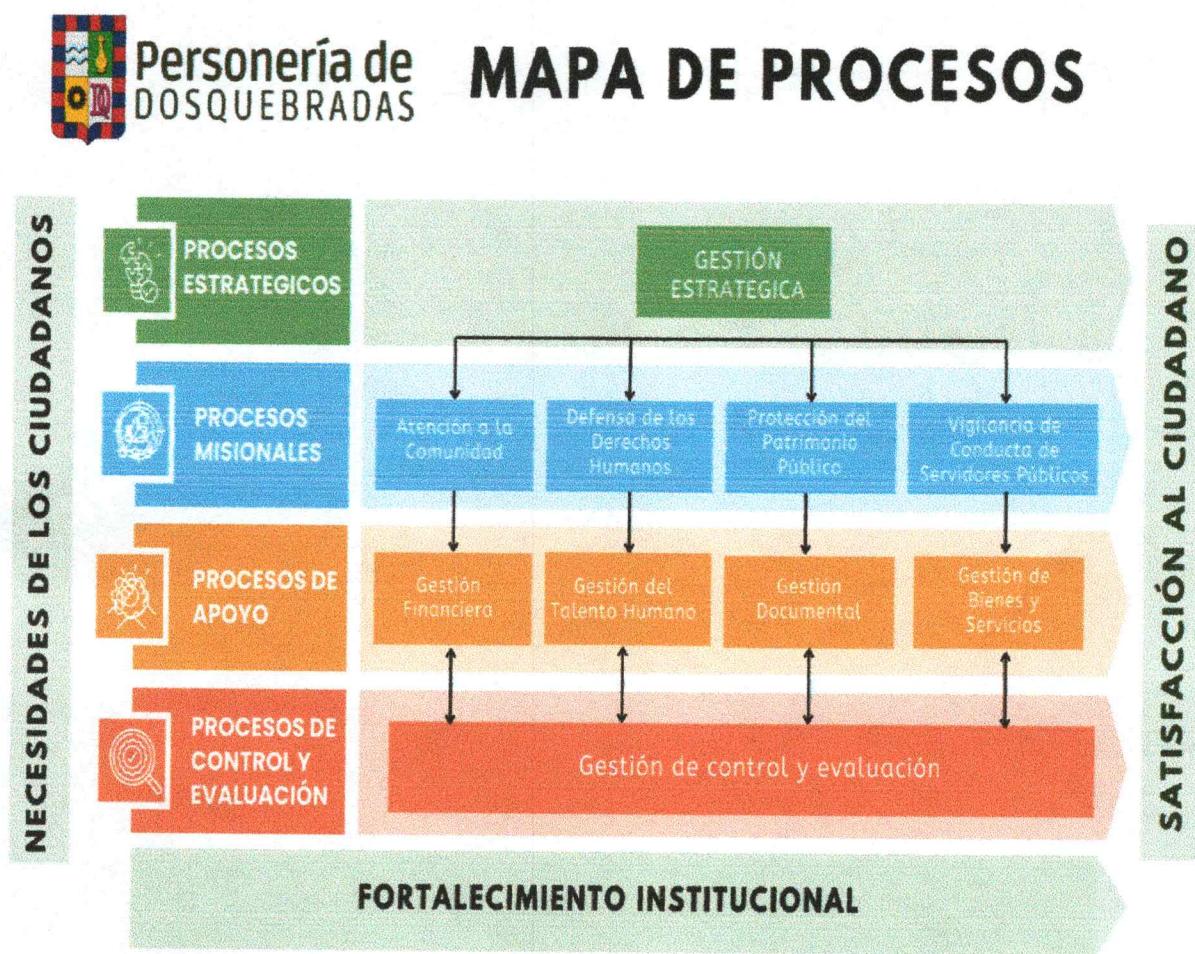
RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_ Mes \_\_\_\_ Año \_\_\_\_ Hora \_\_\_\_



CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	7 de 7

## GRÁFICO MAPA DE PROCESOS



**Nota. Socialización en reunión de MIPG. Mayo 09 del 2025.**

ELABORÓ: Diego Martínez.  
contratista Control Interno

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña  
Control Interno

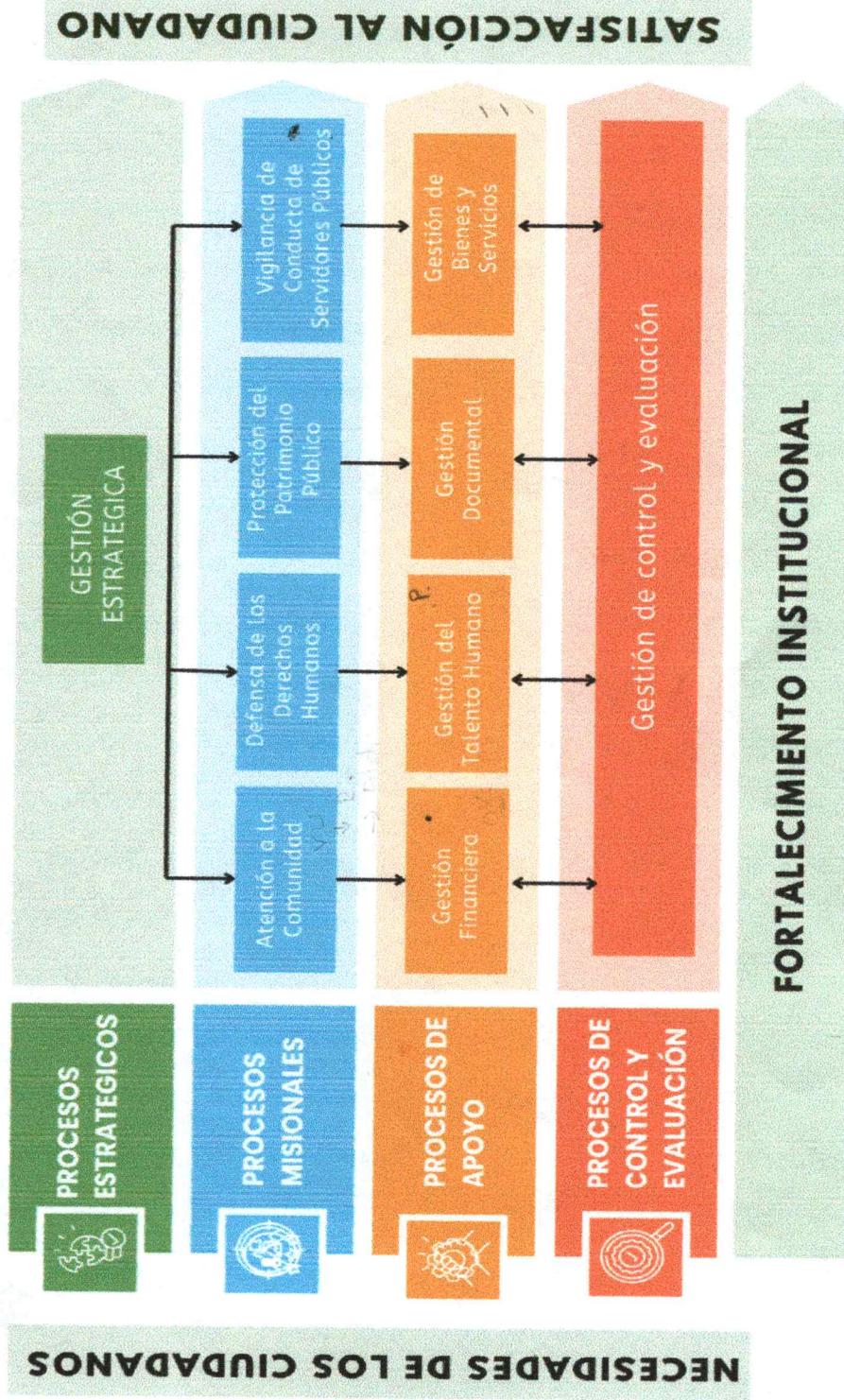
RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	8 de 8

# MAPA DE PROCESOS



ELABORÓ: Diego Martínez.  
contratista Control Interno

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña  
Control Interno

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_ Mes \_\_\_\_ Año \_\_\_\_ Hora \_\_\_\_