



**UNIVERSIDAD CATÓLICA**  
de Colombia  
Vigilada Mineducación

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

**OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE  
LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE  
FUNZA**

**CINDY NATALIA SANDOVAL PÉREZ Cnsandoval94@ucatolica.edu.co**

**DEISY TATIANA SÁNCHEZ VARGAS dtsanchez07@ucatolica.edu.co**

**LUIS FERNANDO GUACANEME PORRAS lfguacaneme06@ucatolica.edu.co**

**FRANCISCO JAVIER CASAS CHOACHÍ fjcacas08@ucatolica.edu.co**

**ASESOR:**

**JOSÉ FERNANDO CUELLO CUELLO fjcuello@ucatolica.edu.co**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE OBRAS**

**BOGOTÁ D. C., NOVIEMBRE DE 2018**





## Atribución-Compartir Igual 2.5 Colombia (CC BY-SA 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:  
**Atribución-Compartir Igual 2.5 Colombia (CC BY-SA 2.5)**  
Para leer el texto completo de la licencia, visita:  
<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.5/co/>

### Usted es libre de:

- Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra
- hacer obras derivadas
- hacer un uso comercial de esta obra



### Bajo las condiciones siguientes:



**Atribución** — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



**Compartir bajo la Misma Licencia** — Si altera o transforma esta obra, o genera una obra derivada, sólo puede distribuir la obra generada bajo una licencia idéntica a ésta.

## Tabla de contenido

Resumen .....	1
Abstract.....	1
Introducción.....	2
1. Generalidades .....	3
1.1. Línea de investigación .....	3
1.2 Planteamiento del problema .....	3
1.3. Antecedentes del problema.....	4
1.4. Pregunta de investigación.....	5
1.5. Variables del problema.....	5
2. Justificación.....	6
3. Objetivos.....	7
3.1. Objetivo general .....	7
3.2. Objetivos específicos.....	7
4. Cronograma .....	8
5. Presupuesto.....	9
6. Marcos de referencia .....	11
6.1. Marco teórico.....	11
6.2. Marco conceptual .....	12
6.3. Marco legal.....	21

6.4. Marco demográfico .....	24
6.5 Marco geográfico.....	26
6.6. Estado del arte .....	27
7. Metodología.....	32
7.1. Fases del trabajo de grado .....	32
7.2. Instrumentos o herramientas utilizadas .....	32
7.3. Alcances y limitaciones .....	32
8. Productos a entregar .....	34
9. Entrega de Resultados Esperados e Impactos .....	45
9.1. Aporte de los resultados a la Gerencia de Obras .....	45
9.2. Cómo se responde a la pregunta de investigación con los resultados. ....	45
9.3. Estrategias de Comunicación y Divulgación.....	54
10. Conclusiones .....	55
11. Referencias .....	56

## Lista de figuras

Ilustración 1. Mapa de procesos PHVA .....	20
Ilustración 2. Censo poblacional DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) 1951-2005.....	24
Ilustración 3. Mapa límites del municipio de Funza. ....	27
Ilustración 4. Plan estratégico alcaldía de Funza .....	34
Ilustración 5 Libro de licenciamiento 2017.....	38
Ilustración 6. Contenido libro de licenciamiento 2017 .....	38
Ilustración 7. Formato entrevista.....	43
Ilustración 8. Propuesta de distribución libro de licenciamiento en físico y digital .....	47
Ilustración 9. Ejemplo calendario compartido .....	49
Ilustración 10. Mapa de proceso básico software de control .....	52

## Lista de tablas

Tabla 1. Árbol de problemas .....	3
Tabla 2. Cronograma de actividades en semanas.....	8
Tabla 3. Presupuesto global de la propuesta por fuentes de financiación (en miles de \$).....	9
Tabla 4. Descripción y cuantificación de los equipos de uso propio (en miles de \$) .....	9
Tabla 5. Valoración de las salidas de campo (en miles de \$).....	9
Tabla 6. Materiales y suministros (en miles de \$).....	10
Tabla 7. Total radicados SPO 2014 - 2017 .....	25
Tabla 8. Porcentaje de radicación según proyección del DANE. ....	25
Tabla 9. Proceso de licenciamiento actual .....	35
Tabla 10. Promedio de los tiempos de los procesos de licenciamiento de los radicados del año 2017.....	39
Tabla 11. Comparativo tiempos de revisión.....	46
Tabla 12. Valor licenciamiento mensual y anual. Estudio de mercado (en miles de \$) .....	52
Tabla 13. Ejemplo promedio valor mensual (en miles de \$) .....	53

## **Resumen**

Este documento presenta el análisis realizado a los procesos de licenciamiento radicados y analizados en la Secretaría de Planeación y ordenamiento (SPO) del municipio de Funza, dados los constantes retrasos en la emisión de conceptos y en consecuencia, las demoras en la emisión de licencias urbanísticas, lo cual ha desencadenado en la pérdida de confianza de la población hacia la entidad y el consecuente aumento de desarrollos de autoconstrucción sin bases técnicas en el municipio; por ende en el presente se realiza un análisis de los factores determinantes en los retrasos presentados anteriormente con el fin de aplicar herramientas gerenciales y administrativas, a través de propuestas puntuales en procedimientos de seguimiento y control, con el objeto de conseguir resultados más competitivos mejorando los tiempos de respuesta y en consecuencia, mejorando los procedimientos con el fin de mejorar la imagen y la calidad de la SPO frente a los usuarios.

## **Abstract**

This document presents the analysis carried out to the licensing processes based and analyzed in the planning and ordering Secretariat (SPO) of the municipality of Funza, given the constant delays in the issuance of concepts and consequently, the delays in the Issuance of urban licenses, which has triggered the loss of confidence of the population towards the entity and the consequent increase in development of self-construction without technical bases in the municipality; Therefore, an analysis of the determinants of the delays presented above is carried out in order to apply management and administrative tools, through specific proposals in monitoring and control procedures, with the Aim to achieve more competitive results by improving response times and thus improving the procedures in order to improve the image and quality of SPO against users.

### **Introducción**

El siguiente proyecto comprende el estudio y el análisis de los procesos de licenciamiento que se llevan a cabo en la Secretaría de Planeación y Ordenamiento (SPO) del municipio de Funza, Cundinamarca, en cuanto a lo que comprende la expedición de las licencias urbanísticas o de construcción. Esto con el fin de determinar cuáles son los factores que están interfiriendo en los tiempos de revisión, aprobación o negación de las licencias urbanísticas o de construcción en cualquiera de sus modalidades. Al no tener claridad de cuál es motivo de estos tiempos tan extensos en la revisión de las solicitudes se genera una inconformidad en los usuarios de la SPO.

El interés sobre este tema, surge de observar cómo la población del municipio de Funza, cada día pierde la confianza en los procesos que se llevan a cabo en la SPO, por sus largos tiempos de espera, para poder resolver cualquier tipo de trámite de licenciamiento en este municipio.

Teniendo en cuenta estos aspectos, se decidió realizar un análisis de los procesos de licenciamiento de dicha oficina, con el fin de determinar los factores que están generando retrasos en dar respuestas a los procesos de licenciamiento. Ya con la información recopilada, realizado el análisis y la investigación del caso, se plantean unas estrategias de manejo de información y procesos administrativos para lograr dar una optimización a estos tiempos.

## 1. Generalidades

### 1.1. Línea de investigación

Gestión integral y dinámica de las organizaciones empresariales.

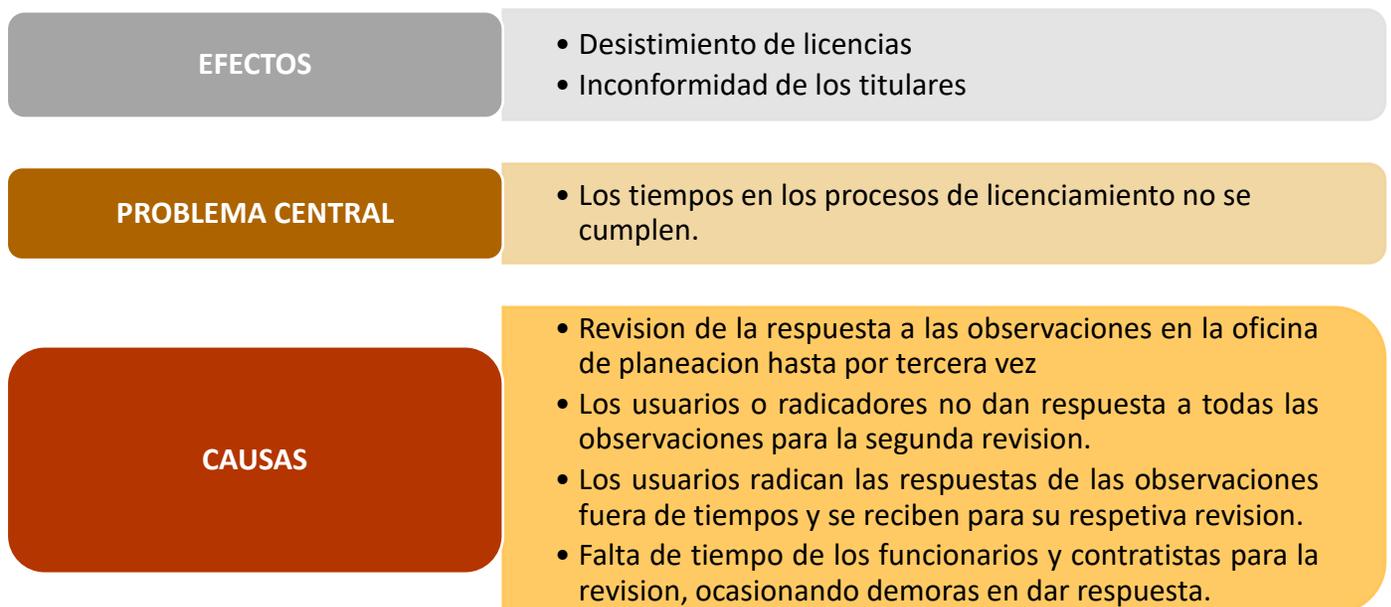
### 1.2 Planteamiento del problema

Actualmente en la SPO del municipio de Funza, los usuarios están manifestando inconformidades, debido a los retrasos en los tiempos para dar respuesta a los trámites de licenciamiento; esto debido a los malos procesos, distribución de documentos y tiempos que se demora cada profesional en dar un visto bueno a cada solicitud de licenciamiento radicado en esta entidad.

De igual manera la falta de un canal virtual, en el que los usuarios puedan tener acceso a la información de la documentación que deben radicar ante la SPO, y realizar el seguimiento de los procesos radicados, no permite que los procesos sean más eficientes.

Por tal motivo se hace necesario proponer alternativas que permitan optimizar los procesos de licenciamiento de la Secretaria de Planeación.

*Tabla 1* Árbol de problemas



Al analizar gráfico anterior, se identificó que el problema central que tiene la secretaría de planeación y ordenamiento de Funza, se basa en la demora que se presenta al dar respuesta a las solicitudes de licenciamiento radicadas por la población que pretende realizar desarrollos urbanísticos en el municipio, por tal razón se hace la pregunta de investigación expuesta.

### **1.3. Antecedentes del problema**

Con la entrada en vigor de la Ley 388 de 1997 denominada Ley orgánica de ordenamiento territorial, se dio inicio al proceso de ordenamiento en todas las escalas administrativas del territorio; dicho en otras palabras, la Ley 388 fue el punto de partida de los procesos de licenciamiento que conocemos actualmente.

Con dichos procesos se pretendió, entre otras cosas, reglamentar la construcción responsable. En la actualidad, los procesos de licenciamiento se rigen bajo los parámetros de la Ley 400 de 1997, Decreto 1469 de 2010, Decreto 1077 de 2015, posteriormente modificado por el Decreto 1197 de 2016 y 1203 de 2017 respectivamente. En dichos decretos se encuentra consagrada una serie de normas referentes a los procesos de licenciamiento, con el único objetivo de reglamentar y organizar la construcción en Colombia, permitiendo que ésta se ciña a los parámetros analizados para el desarrollo sostenible y en general permita un desarrollo responsable del ejercicio constructivo obteniendo como resultado, unas acciones preventivas frente a eventos fortuitos dada su integración con la NSR-10 (norma sismo resistente de 2010).

En el municipio de Funza, departamento de Cundinamarca, existe un plan básico de ordenamiento territorial (PBOT) que reglamenta el desarrollo urbanístico y constructivo del territorio, el cual fue aprobado mediante Acuerdo Municipal 013 de 2013 y que permite organizar las actividades, usos, alturas y demás implicaciones al desarrollar un proceso constructivo. Sin embargo, observando los procesos de licenciamiento de la SPO, se identificaron inconformidades de la población relacionadas con la demora excesiva en la revisión y aprobación de las solicitudes presentadas ante el mencionado despacho.

Tomando como referencia el estudio de caso, se identifica una falta de control y una importante obsolescencia en los registros y seguimiento a las solicitudes para licenciamiento, lo que genera

una oportunidad de profundizar en el asunto y encontrar una solución que permita aumentar la eficiencia del proceso, mejorando a su vez, otros frentes importantes como el incentivo a la construcción legal y a la inversión, resultante de procesos esquematizados, organizados y eficientes.

#### **1.4. Pregunta de investigación**

¿Cómo mejorarán los tiempos del proceso de Licenciamiento en la SPO optimizándolos y controlándolos mediante herramientas digitales o procesos más estructurados?

#### **1.5. Variables del problema**

**Variable dependiente:** “Una variable es dependiente cuando sus cambios son ocasionados por los cambios sucedidos en otras variables (independientes)” [2]. Teniendo en cuenta esta definición, en este proyecto la variable dependiente sería el tiempo, ya que este es el factor que se quiere medir y optimizar.

**Variable independiente:** “Una variable es independiente cuando se presume que los cambios en sus valores, causan cambios en los valores de otra variable denominada dependiente” [2]. Según esta definición, la aplicación de herramientas relacionadas con la gerencia de proyectos y más exactamente con los procesos de seguimiento y control se configura como la variable independiente, ya que su aplicación afecta la variable dependiente correspondiente al tiempo.

## 2. Justificación

El municipio de Funza se encuentra en una etapa de desarrollo urbano en el cual la SPO cumple una función muy importante, ya que es la encargada de dar las respectivas licencias para todo lo que comprende la construcción en el municipio. Por este motivo, es muy importante, analizar, determinar y dar una solución a los procesos que se llevan a cabo en la entidad para llegar así a optimizar los tiempos en los cuales se puede adquirir respectivas licencias de construcción en sus diferentes modalidades.

La demora en los tiempos para emitir la licencia urbanística de un predio, hace que la comunidad que desea desarrollar sus propiedades de manera legal opte por no hacerlo, o lo hace de manera ilegal, fomentando la construcción y la urbanización informal en el municipio. Reducir los tiempos para adquirir una licencia, y por ende aumentar el desarrollo planificado del territorio, generará que los usuarios tengan en cuenta al municipio como un punto clave para sus futuras inversiones, además de criterios como la cercanía a la capital y sus diferentes conexiones con el resto del país.

Por todo esto se presenta la necesidad de concebir un proceso interno, donde se pueda implementar una herramienta digital, que permita el monitoreo y control de los tiempos que cada profesional toma para analizar y dar respuesta a los proyectos en revisión. Al mismo tiempo, donde los usuarios puedan consultar documentación a radicar, para así disminuir las observaciones en la primera revisión y permitir que los usuarios presenten la respuesta a las observaciones más ágilmente haciendo eficientes los procedimientos de revisión.

El trabajo de investigación propuesto, busca identificar de raíz los problemas inherentes a la falta de eficacia en los procesos de licenciamiento, e identificar las falencias puntuales mediante el sistema de alertas que permita conocer con precisión los errores presentes en las revisiones de los radicados y las consecuencias generadas por estos, a lo largo de todo el proceso de solicitud y expedición de licencias urbanísticas en el municipio de Funza.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo general**

Proponer una estrategia efectiva de optimización de los tiempos de los procesos de licenciamiento de la Secretaria de Planeación y Ordenamiento del municipio de Funza.

#### **3.2. Objetivos específicos**

- Describir los procesos de licenciamiento actuales de la SPO.
- Analizar los tiempos en cada proceso de licenciamiento.
- Identificar puntos críticos en el proceso de revisión de licencias urbanísticas en la SPO de Funza.
- Determinar metodología de optimización que mejore los tiempos de los procesos de licenciamiento.
- Presentar la metodología de optimización desarrollada.

## 4. Cronograma

Tabla 2. Cronograma de actividades en semanas

Actividades	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	6	13	21	3	10	17	24	1	8	16	22	29	6	13	19
	al	al	al	al	al	al	al	al	al	al	al	al	al	al	al	al
Investigar y describir los procesos de licenciamiento actuales de la SPO																
Analizar los tiempos en cada proceso de licenciamiento																
Determinar metodología de optimización de los tiempos de los procesos de licenciamiento																
Preparación del informe																

## 5. Presupuesto

Tabla 3. Presupuesto global de la propuesta por fuentes de financiación (en miles de \$).

Rubros	Valor unitario	Valor total
Equipos	1.200.000	4.800.000
Materiales	1.500	18.300
Salidas de campo	21.200	254.400
<b>Total</b>		<b>5.072.700</b>

Tabla 4. Descripción y cuantificación de los equipos de uso propio (en miles de \$)

Equipo	Valor unitario	Cantidad	Valor total
Computadores	1.200.000	4	4.800.000
<b>Total</b>			<b>4.800.000</b>

Tabla 5. Valoración de las salidas de campo (en miles de \$).

Ítem	Valor unitario	Cantidad	Valor total
Transporte al Portal de la calle 80 (Transmilenio) 3 días.	4.600	12	55.200
Transporte del Portal de la calle 80 al municipio de Funza (colectivo) 3 días	6.600	12	79.200
Almuerzo (3 días)	10.000	12	120.000
<b>Total</b>			<b>254.400</b>

Tabla 6. Materiales y suministros (en miles de \$)

<b>Materiales</b>	<b>Justificación</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor total</b>
Impresiones	Encuesta a los funcionarios y contratistas de la SPO	300	50	15.000
Carpeta	Guardar las encuestas	500	1	500
Esferos	Para diligenciar las encuestas	700	4	2.800
<b>Total</b>				<b>18.300</b>

## 6. Marcos de referencia

### 6.1. Marco teórico

Dentro de la metodología del PMI encontramos 5 grupos de procesos en el desarrollo de un proyecto.

El *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK) permite dividir las fases del proyecto y abordar aquellos grupos de procesos que permiten la integración de los interesados, orientando su desarrollo a la obtención de un producto, que en este caso será la respectiva licencia o permiso de construcción.

Según la teoría del *Project Management Institute* (PMI), se podrían encasillar las responsabilidades de la SPO en los grupos de procesos 3º de ejecución, 4º de seguimiento y 5º de cierre ya que es allí donde se debe implementar el desarrollo del proyecto para hacer más eficientes ese grupo de procesos. En la misma metodología se hace interesante resaltar otra clasificación, relacionada con las 10 Áreas del conocimiento, en donde es importante desarrollar con puntual interés, las áreas 3ª y 5ª, correspondientes al tiempo y la calidad del proyecto.

En estas áreas es donde el estudio de caso arroja falencias importantes en las labores de licenciamiento, así pues, la teoría del PMI para gestión de proyectos es una herramienta adecuada para abordar el problema presente, buscando un proceso óptimo y estructurado, en el cual se pueda tener el mayor control posible, garantizando la eficiencia del proceso.

En cuanto al desarrollo del proceso como tal, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos de México (OCDE) presenta como solución, un proceso ideal en el que se ponga al ciudadano en el centro de la actividad pública “Esto implica visualizar la gestión de gobierno como un todo, logrando una actuación coordinada y coherente de los tres niveles para ofrecerle al ciudadano en una sola ventanilla, sea virtual o física, el acceso a la información completa de los trámites y la capacidad de realizar en un mismo sitio todas las transacciones necesarias para su consecución” [3]. Es decir, se plantea por los autores la idea de contar con sistemas centralizados de manejo para la información, en los cuales se pueda verificar el estado de las solicitudes, avances

y alertas frente a los procesos adelantados por el usuario.

Basado en ello se pueden identificar modelos de calidad a través de sistemas internacionales como es el modelo de calidad ISO 9001 e ISO 9004, los cuales se han desarrollado como un par coherente de normas, complementándose. “Mientras ISO 9001 se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, ISO 9004 se recomienda para organizaciones que persiguen la mejora continua, sin afán certificador. El estándar se basa en un conjunto de Principios de Gestión de la Calidad: Enfoque al cliente, Liderazgo, Implicación de todo el personal, Enfoque a procesos, Enfoque del sistema hacia la gestión, Mejora continua, Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones y Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores” [4], en ese caso es importante resaltar que estos sistemas de gestión de calidad pueden ser una herramienta muy útil para la optimización de los procesos deficientes que se identifiquen en el desarrollo de la investigación.

Frente a la identificación de las fallas en el proceso de licenciamiento, es recomendable abordar teorías de identificación para defectos como la teoría de los siete tipos de desperdicio, en ella, Wheat define que “existen siete tipos de desperdicio en los procesos, Sobreproducción, Corrección, inventario, procesamiento, movimiento, transporte y espera” [1], en estos siete elementos es en donde se realizará el análisis de desperdicio, en cuanto al recurso tiempo se trata.

## **6.2. Marco conceptual**

**Oficina de planeación:** una oficina de Planeación es una dependencia del Área de Direccionamiento Estratégico, que tiene como objetivo asesorar, coordinar, proponer y evaluar planes, programas y proyectos para el mejoramiento del desempeño de la gestión institucional orientada al cumplimiento de la misión y visión. [5]

A continuación, se presenta como ejemplo algunas de las funciones de una oficina de planeación de un ministerio:

- Diseñar y coordinar el proceso de planeación del Sector Administrativo del interior en los aspectos técnicos, económicos y administrativos.
- Elaborar, en coordinación con las dependencias del ministerio y las entidades del sector, el Plan de Desarrollo Sectorial, con sujeción al Plan Nacional de Desarrollo, los planes estratégicos y de acción, el Plan Operativo Anual y Plurianual, los Planes de Desarrollo Administrativo Sectorial e Institucional y someterlos a aprobación del ministro.
- Realizar el seguimiento a la ejecución presupuestal de los planes, programas y proyectos del ministerio y del Sector Administrativo del Interior.
- Verificar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos del ministerio y de las entidades del sector, y elaborar los informes de seguimiento y propuesta de ajustes a los mismos.
- Desarrollar y validar los indicadores de gestión, producto e impacto del sector y hacer el seguimiento a través de los sistemas establecidos para el efecto.
- Elaborar, consolidar y presentar el anteproyecto de presupuesto, así como la programación presupuestal, plurianual del ministerio y de las entidades del Sector Administrativo del Interior y someterlas a aprobación del ministro.
- Apoyar a las dependencias del ministerio y del Sector Administrativo del Interior en la elaboración de los proyectos de inversión y viabilizar los, sin perjuicio de la fuente de financiación.
- Realizar el seguimiento a la ejecución presupuestal y viabilizar las modificaciones presupuestales del ministerio y de las entidades del sector ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación.

- Elaborar, consolidar y presentar los informes requeridos por organismos del Estado y demás agentes externos.
- Planificar, mantener y hacer el control de la gestión de los procesos y procedimientos del Ministerio del Interior.
- Orientar y coordinar la implementación y desarrollo del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- Elaborar estudios, propuestas e investigaciones de carácter económico y financiero, para mejorar la calidad de los servicios.
- Apoyar la gestión estratégica y operativa de las dependencias del ministerio y de sus fondos.
- Recomendar las modificaciones a la estructura organizacional del Ministerio y de las entidades del Sector Administrativo del Interior que propendan por su modernización.
- Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.
- Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia. [6]

**Esquema básico.** Es el diseño urbanístico preliminar elaborado de conformidad con las normas urbanísticas vigentes. En él deben señalarse las zonas de reserva, tanto viales como de servicios.

**Esquema de localización.** Es la representación gráfica de la ubicación de un predio con relación a su entorno inmediato. Contiene, además, información sobre usos, aislamientos, antejardines, voladizos y alturas de las construcciones de la manzana.

**Certificado de delimitación urbana.** Es la información que, a solicitud del propietario, suministra la administración distrital sobre las normas urbanísticas y/o arquitectónicas y las especificaciones técnicas que al momento de su expedición afectan a un determinado predio urbanizado o en proceso de urbanización.

**Demarcación.** Es la información que, a solicitud del interesado, suministra la administración distrital sobre las normas urbanísticas y arquitectónicas generales vigentes para un determinado predio, esté o no urbanizado. La demarcación no crea derechos ni produce más efectos que los establecidos en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

**Permiso.** Es el acto por el cual la administración distrital autoriza realizar reformas.

**Plano definitivo.** Es el realizado una vez ejecutadas las obras de urbanismo y saneamiento de acuerdo con las coordenadas del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, indicadas en el proyecto urbanístico aprobado.

**Plano topográfico.** Es la representación gráfica del terreno, referida a las coordenadas del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, en el cual se debe incluir el levantamiento de linderos, las construcciones existentes, los accidentes topográficos, la arborización, las vías y alrededores, hasta una distancia de 100 metros a la redonda.

**Proyecto arquitectónico.** Es el diseño elaborado para construir o reformar una edificación en un predio urbanizado. Se representa gráficamente mediante planos arquitectónicos y técnicos.

**Proyecto de delimitación urbana.** Es el documento que el interesado somete a consideración del Departamento Administrativo de Planeación Distrital para que éste, si lo encuentra válido, lo adopte como certificado de delimitación urbana.

**Proyecto urbanístico.** Es el diseño urbanístico elaborado en papel tela o papel de seguridad. Para todos los efectos, los proyectos generales o planos de localización aprobados con anterioridad a la

vigencia del presente decreto, se entienden comprendidos por la presente definición.

**Reforma.** Es la intervención en la que no se producen ampliaciones mayores a sesenta metros cuadrados, no se incrementa la altura en más de un piso ni el número de unidades de uso. También se consideran reformas las reparaciones locativas y las adecuaciones, salvo para usos compatibles.

**Reparación locativa.** Es el proceso que permite sanear o reparar una edificación, y que no altera su diseño estructural ni los usos vigentes. Las obras que mediante ella se realicen no pueden calificarse de ampliación o modificación.

**Reglamentación de la urbanización.** Es el acto por medio del cual el director del Departamento Administrativo de Planeación Distrital aprueba el proyecto urbanístico y expide la reglamentación específica.

**Servicios públicos.** Son servicios públicos los de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, telefonía y gas natural.

**Sucesores.** Son sucesores de una licencia los adquirentes de los inmuebles a los cuales se expidió una licencia y las demás personas que deban tenerse como tales conforme a la ley.

**Usos compatibles.** Son aquellos que generan impacto negativo controlable en un área o zona, por lo cual pueden desarrollarse con las restricciones fijadas por el Departamento Administrativo de Planeación Distrital.

**Vecinos.** Para los efectos previstos en el artículo 65 de la Ley 9 de 1989 y en este decreto, son vecinos los propietarios, los poseedores y los tenedores de todos los predios colindantes, sin distinción alguna.

**Obra de construcción concluida.** Se entiende que una obra está concluida cuando se ha hecho conexión oficial definitiva a uno de los servicios públicos domiciliarios para todas las unidades

que conforman la edificación objeto de la licencia.

**Obra de construcción iniciada.** Es aquella en la cual se han concluido las cimentaciones y estructuras previstas en los planos radicados en el Departamento Administrativo de Planeación Distrital, hasta las placas de cubierta de primer piso.

**Obra de urbanización iniciada o urbanización en desarrollo.** Es aquella en la cual el urbanizador ha comenzado las obras exigidas por las empresas de servicios públicos y la Secretaría de Obras Públicas, se han trazado vías y sus bases están en recebo compactado. Todo lo cual se probará con la certificación que expida el interventor respectivo.

**Licencia verde.** Es una modalidad de la licencia de desarrollo integral. Tiene por objeto permitir y facilitar soluciones de vivienda de interés social de tipo unifamiliar.

**Licencia de urbanización.** Es el acto por el cual la Administración Distrital autoriza la adecuación de terrenos, ejecución de obras de urbanismo e infraestructura de servicios, dotación, adaptación y equipamiento de espacios públicos y privados, parcelación o loteo de terrenos y en general la organización de dichos terrenos, con arreglo a las reglamentaciones urbanísticas, para su ulterior edificación y utilización de las edificaciones con destino a usos urbanos.

**Licencia de construcción:** Es la autorización previa para desarrollar edificaciones en uno o varios predios, de conformidad con lo previsto en el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen y demás normatividad que regule la materia.

### **Modalidades de las licencias de construcción**

**Adecuación.** Es la obra que tiene por objeto hacer viable una estructura para uno cualquiera de los usos o grupos de usos previstos en las normas vigentes ya sea porque lo exija la autoridad o porque lo requiera el interesado.

**Ampliación.** Es todo incremento del área construida, así se trate de la simple construcción de un techo, bien sea como cubiertas de azoteas o zonas duras.

**Demolición.** Es el acto por el cual la Administración Distrital autoriza derribar total o parcialmente una edificación, a solicitud expresa del propietario interesado en obtener una nueva licencia de construcción o un permiso.

**Modificación** Es toda intervención interna o externa sobre una edificación concluida, encaminada a aumentar o disminuir el número de unidades de vivienda o de uso, sin modificar el sistema estructural, ni incrementar el área construida.

**Obra nueva:** significa que el lote está completamente vacío y se va a desarrollar una nueva edificación.

**Adecuación:** hace referencia al cambio de uso, por ejemplo, si tiene uso de vivienda y quiere cambiarle su uso a comercial o industrial se requiere este tipo de licencia de construcción.

**Restauración:** es cuando se van a reparar o mejorar fachadas o estructuras que son catalogadas como patrimonio histórico y cultural.

**Reforzamiento estructural:** se debe solicitar cuando se va a reforzar estructuralmente una edificación ya sea por sus años o porque no está cumpliendo la norma sismo resistente del 2010 o sea por una adecuación o cambio de uso y se necesite esta modalidad de licencia de construcción.

**Cerramiento:** se utiliza cuando se va a realizar algún tipo de cerramiento para una construcción o cuando se va a cerrar un conjunto residencial. [7]

**¿Qué es un proceso?:** Un proceso se puede definir como una sucesión e interrelación de pasos, tareas y decisiones, con valor agregado, que se vinculan entre sí para transformar un insumo en un producto o servicio. [8]

### **Identificación y clasificación de procesos**

La gestión de procesos definida en el modelo NTC ISO 9001:2000 se ha convertido en el punto de enlace de otros modelos de gestión, orientado a las mejoras de las organizaciones significativas en su desempeño.

Las organizaciones de hoy requieren gestionar sus actividades en procesos con el propósito de que su sistema de gestión sea cada vez más eficientes, eficaces y efectivos.

### **Identificación de los procesos:**

A continuación, se indica listado de los procesos y actividades que se desarrollan en las empresas:

- 1) El nombre asignado a cada proceso, debe ser claro para que exprese lo que pretende presentar.
- 2) La totalidad de las actividades de la empresa deben ser nombrados en alguno de los procesos listados.
- 3) La cantidad de procesos dependa de aspectos como al sector al cual pertenece la empresa u organización, si es pública o privada, de manufactura o de servicios, complejidad de sus actividades, tamaño, tipos de servicios que ofrece, entre otros.

Al momento de tener identificados los procesos que se quieran implementar en la organización, se debe hacer una priorización de los procesos, que van a cargo de la persona o grupo de personas que dirigen una organización al más alto nivel. Para ello se debe calcular el impacto de los procesos, el impacto en los factores para la identificación y selección de procesos, seleccionar los procesos claves y clasificar los procesos.

Dentro de la clasificación de los procesos se puede utilizar el método PHVA, (planear, hacer, verificar y actuar).

### **Mapa de procesos**

Es la manera más representativa de reflejar los procesos y su clasificación a través de una estructura gráfica, en el cual se determinan detalladamente los procesos de acuerdo con su clasificación.

*Ilustración 1.* Mapa de procesos PHVA



**Fuente:** Libro seguimiento, medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión

### Six Sigma

Metodología de mejora de procesos creada en Motorola por el ingeniero Bill Smith en la década de los 80. Esta metodología está centrada en la reducción de la variabilidad, consiguiendo reducir o eliminar los defectos o fallos en la entrega de un producto o servicio al cliente. La meta de 6 Sigma es llegar a un máximo de 3,4 defectos por millón de eventos u oportunidades (DPMO), entendiéndose como defecto cualquier evento en que un producto o servicio no logra cumplir los requisitos del cliente.

Sigma ( $\sigma$ ) es una letra griega que significa una unidad estadística de medición, usada para definir la desviación estándar de una población, esta mide la variabilidad o dispersión de un conjunto de datos y se calcula con la desviación estándar. Six Sigma trae un manual de instrucciones llamada ciclo DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar).

Este es un proceso de mejora, sistemático, científico y basado en hechos, el cual elimina pasos improductivos, enfocándose en mediciones nuevas aplicando tecnologías de mejoramiento. A continuación, se describe la definición de cada variable DMAIC:

- **Definir:** consiste en concretar el objetivo del problema o defecto y validarlo, a la vez que se definen los participantes del programa.

- **Medir:** consiste en entender el funcionamiento actual del problema o defecto.
- **Analizar:** que pretende averiguar las causas reales del problema o defecto.
- **Mejorar:** permite determinar las mejoras procurando minimizar la inversión a realizar.
- **Controlar:** se basa en tomar medidas con el fin de garantizar la continuidad de la mejora y valorarla en términos económicos y de satisfacción del cliente. [9]

### **PMI (*Project Management Institute*)**

Es una de las asociaciones profesionales de miembros más grandes del mundo que cuenta con medio millón de miembros e individuos titulares de sus certificaciones en 180 países. Es una organización sin fines de lucro que avanza la profesión de la dirección de proyectos a través de estándares y certificaciones reconocidas mundialmente, a través de comunidades de colaboración, de un extenso programa de investigación y de oportunidades de desarrollo profesional. La dirección de proyectos, es la aplicación del conocimiento, de las habilidades, y de las técnicas para ejecutar los proyectos en forma eficiente y efectiva. Es una competencia estratégica para las organizaciones, y les permite atar los resultados de los proyectos a las metas del negocio, y así competir mejor en su mercado. [10]

**Competitividad y mejora de la calidad:** Según Gutierrez [11], la competitividad se entiende como la capacidad de una empresa para ofrecer un servicio de mejor manera que sus competidores. Esto busca que las compañías busquen mejorar la integración e interrelación de sus diversas actividades, en la SPO de Funza, se puede evidenciar que los conceptos anteriormente nombrados presentan una necesidad por ser abordados, ya que, según el análisis preliminar, una de las falencias en el proceso de licenciamiento es la falta de relación entre los revisores y todo el equipo de la entidad.

### **6.3. Marco legal**

Actualmente existe una serie de normas que regulan la revisión de licencias en sus diferentes modalidades, indicando también los tiempos y definiciones que se deben tener en cuenta para dar respuesta a las solicitudes de licenciamiento.

**Ley 400 de 1997.** Por la cual se adoptan normas sobre construcciones sismo resistente. Debe tenerse en cuenta los siguientes artículos de esta ley: [12, 13, 14, 15]

- Artículo 2.º Alcance
- Artículo 4.º (25). Definición Licencia de Construcción
- Artículo 15.º Obligatoriedad
- Artículo 16.º Alcance y procedimiento de la revisión

**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. Debe tenerse en cuenta los siguientes artículos de esta ley: [16]

- Artículo 1.º Licencia urbanística
- Artículo 2.º Clases de licencias
- Artículo 3.º Competencia
- Artículo 4.º Licencia de urbanización
- Artículo 5.º Licencia de parcelación
- Artículo 6.º Licencia de subdivisión y sus modalidades
- Artículo 7.º Licencia de construcción y sus modalidades
- Artículo 8.º Estado de ruina
- Artículo 9.º Autorización de actuaciones urbanísticas en bienes de interés cultural
- Artículo 10.º Reparaciones locativas
- Artículo 12.º Licencia de intervención y ocupación del espacio público
- Artículo 15.º Solicitud de la licencia y sus modificaciones
- Artículo 16.º Radicación de la solicitud
- Artículo 17.º Sistema de categorización para el trámite de estudio y expedición de licencias de construcción en función de su complejidad
- Artículo 18.º Categorías
- Artículo 19.º Titulares de las licencias de urbanización, parcelación, subdivisión y construcción

- Artículo 20.º Titulares de la licencias de intervención y ocupación del espacio público
- Artículo 21.º Documentos
- Artículo 22.º Documentos adicionales para la licencia de urbanización
- Artículo 23.º Documentos adicionales para la licencia de parcelación
- Artículo 24.º Documentos adicionales para a expedición de licencias de subdivisión
- Artículo 25.º Documentos adicionales para la licencia de construcción
- Artículo 29.º Citación a vecinos
- Artículo 31.º De la revisión del proyecto
- Artículo 32.º Acta de observaciones y correcciones
- Artículo 34.º Término para resolver las solicitudes de licencias, sus modificaciones y revalidación de licencias
- Artículo 35.º Planos indicativos para pronunciarse sobre a solicitud de licencias de construcción
- Artículo 38.º Contenido de la licencia
- Artículo 64.º Reconocimiento de la existencia de edificaciones
- Artículo 66.º Titulares del acto de reconocimiento
- Artículo 67.º Requisitos para el reconocimiento

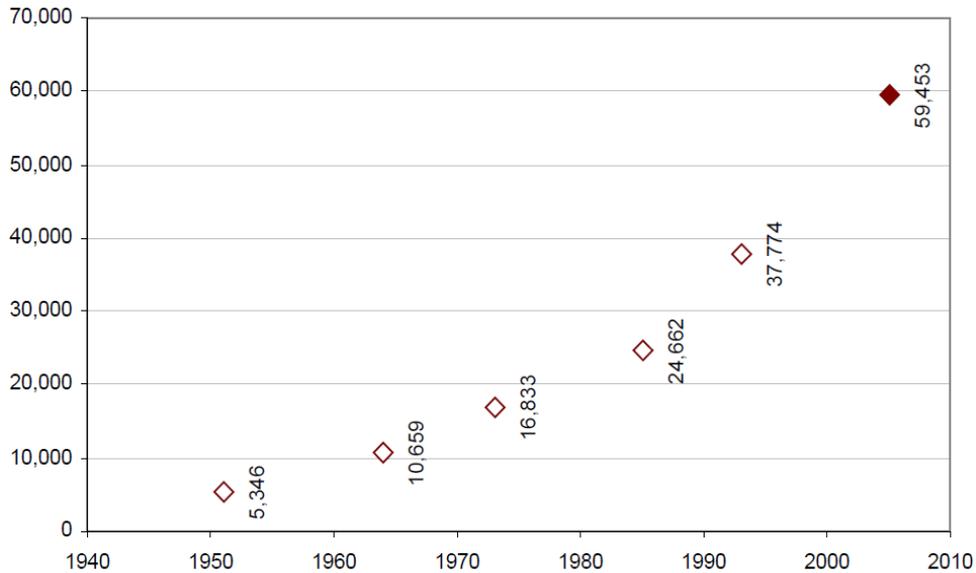
**Decreto 1077 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. [13]

**Decreto 1197 de 2016.** Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1077 de 2015 en lo relacionado con los requisitos de solicitud, modalidades de las licencias urbanísticas, sus vigencias y prórrogas. [14]

**Decreto 1203 de 2017.** Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 1077 de 2015 Único Reglamentario del sector vivienda, ciudad y territorio y se reglamenta la ley 1796 de 2016, en lo relacionado con el estudio, trámite y expedición de las licencias urbanísticas y la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se dictan otras disposiciones. [15]

#### 6.4. Marco demográfico

*Ilustración 2.* Censo poblacional DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) 1951-2005



**Fuente:** censo de población DANE

El municipio de Funza a través de los años ha mostrado un crecimiento poblacional muy notorio, lo que ha llevado a un desarrollo acelerado de la construcción de viviendas e industrias.

Para el análisis de la población para el año 2017 en el municipio de Funza, se tuvieron en cuenta varias posibilidades, entre las cuales se hicieron unas proyecciones de población por los métodos lineal, geométrico y exponencial los cuales arrojaron unos valores de proyección de 71.915, 102.504 y 104.203 respectivamente; sin embargo se analizó el documento llamado “Revisión y formulación del plan básico de ordenamiento territorial (PBOT) del municipio de Funza”, elaborado por la necesidad de replantear o actualizar el PBOT, el cual se encuentra en su fase de diagnóstico. En este documento se plantean las proyecciones realizadas por el DANE asumiendo la misma tasa de crecimiento de los censos realizados en los años 1993 al 2005, por lo que se estima que en el año 2016 había 76.742 habitantes mientras que en el año 2018 podrían ser 79.545 habitantes, por lo que haciendo una interpolación para el año del cual haremos el análisis para este proyecto, para el año 2017 se presentarán 78.143 habitantes. [17]

El municipio de Funza es una ciudad receptora de población, debido a la demanda de las

industrias que se ubican cerca de la ciudad de Bogotá y por la mayor posibilidad de adquirir vivienda a precios más cómodos y accesibles. [17]

De acuerdo con las proyecciones realizadas por el DANE con base en el último censo poblacional del año 2005, el municipio de Funza presenta una desaceleración en ritmo del crecimiento poblacional; en datos más concretos en el año 1990 se registran 37.020 habitantes, para el año 2000 se registran 53.390 habitantes, para el año 2010 se registran 68.397 y para el año 2020 se proyecta una población de 82.321 habitantes, presentando un crecimiento desde el año 1990 – 2000 del 40%, del 2000 – 2010 del 28% y de los años 2010 – 2020 del 20%. [17]

El municipio de Funza puede ser considerada como ciudad satélite de Bogotá, ya que en el decenio (1990-2000) muestra un crecimiento del 44%, en comparación con la ciudad de Bogotá del 27% y el departamento de Cundinamarca del 21%; mientras que en el decenio (2010-2020) la diferencia es menor, sin embargo, en el municipio de Funza se muestra un crecimiento mayor del 20%, Bogotá del 14% y Cundinamarca del 17%. [17]

*Tabla 7. Total, radicados SPO 2014 - 2017*

<b>Año</b>	<b>Total</b>
2014	434
2015	413
2016	392
2017	407

**Fuente:** Propia

En la tabla 9. Se indica aproximadamente el porcentaje de radicación de acuerdo con la posible población del municipio. Para determinar el número de personas por hogar, la encuesta multipropósito, boletín 65 de la Secretaría Distrital de Planeación, Bogotá, ciudad de estadísticas resalta una relación de 3.49 personas/hogar. [17]

*Tabla 8. Porcentaje de radicación según proyección del DANE.*

<b>Año</b>	<b>Proyección población DANE</b>	<b>Total radicados SPO</b>	<b>Grupos hogares de 3.49 personas.</b>	<b>Porcentaje radican</b>
2016	76.742	392	$76.742/3,49= 21.989$	<b>1.78%</b>
2017	79.545	407	$79.545/3,49= 22.792$	<b>1.79%</b>

Fuente: Propia

Teniendo en cuenta los datos de proyección de población del DANE, para los años anteriormente nombrados, se puede analizar que el porcentaje de radicación no es alto, debido posiblemente a la no rigurosidad o exigencia de las Secretarías de Planeación y Gobierno respecto a los predios que no posean licencias de construcción. Por otra parte se puede deber a las deficiencias en los procesos de revisión de las solicitudes de licenciamiento, en cuanto al cumplimiento de los tiempos que se presentan al interior de la SPO del municipio de Funza, ya que la población al requerir tanto tiempo para obtener respuesta de la Secretaría de Planeación, inician obras de construcción ilegalmente sin previa licencia aprobada [18], o porque la mayoría de las edificaciones ya poseen licencia de construcción. Teniendo en cuenta la normatividad vigente, según la ley 1796 de 2016, “las entidades competentes y los curadores urbanos, según sea el caso, tendrán un término de 45 días hábiles para pronunciarse sobre las solicitudes de licencia, contados a partir de la fecha de la solicitud” [19]

### **6.5 Marco geográfico**

La SPO se encuentra ubicada en el municipio de Funza, en el departamento de Cundinamarca.

El municipio de Funza se encuentra ubicado a 15 km de la ciudad de Bogotá. Limita al norte con Madrid y Tenjo, al oriente con Cota y Bogotá, al sur con Mosquera y al occidente con Madrid (Ilustración 2).

Su altura sobre el nivel del mar es de 2.548 m, y su altitud de 4° 43'. La superficie del municipio es plana con una temperatura media de 14°C. [20]. El municipio de Funza ocupa un área de 6.520 hectáreas, próxima al río Bogotá, al occidente de la capital de la República de Colombia. Hace parte de la provincia Sabana Occidente del departamento de Cundinamarca, junto con los



en cuanto a los tiempos de estos procesos.

**Estudios referentes:**

“La Simplificación Administrativa en los Procedimientos de Otorgamiento de Licencias de Construcción en la Municipalidad de Ferreñafe. Periodo 2011-2013.” Universidad Señor de Sipán. [22]

En este documento encontramos una propuesta de análisis y seguimiento de los procesos administrativos públicos sus costos y tiempos.

“Esta investigación propone analizar reanudar la iniciativa y una decisión de política, que requiere de una institucionalidad de seguimiento ad-hoc en su diseño, para reducir las vallas, barreras y costos que impiden una mayor eficiencia social en la interacción de los ciudadanos y los agentes económicos. En la legislación de los últimos años, se ha incorporado a la simplificación administrativa dentro de los marcos generales del procedimiento general normado, convirtiendo su naturaleza innovadora en inercia burocrática. En realidad, se la ha concentrado en los aspectos de costos de transacción vinculados a los agentes económicos; y, se ha reducido las competencias y posibilidades de quienes deben acoger denuncias sobre el servicio prestado y ejercer vigilancia sobre al procedimiento administrativo, en su expresión más concentrada, que es el Texto Único de Procedimientos Administrativos, conocido como TUPA. En consecuencia, lo que se requiere es reconfigurar el diseño generando una institucionalidad que retome la iniciativa, tenga capacidades vinculantes y permita la defensa tanto de los ciudadanos como de los agentes económicos junto con elevar la calidad en el servicio de un Estado regulador y facilitador. El presente documento intenta un resumen de los principales planteamientos que enfocan la simplificación administrativa en nuestra legislación vigente, intentando formular algunas conclusiones e identificar líneas de trabajo hacia propuestas normativas.”

Municipal Scorecard 2008: Country Report for Colombia – Construction Permits and Municipal Inspections, Estudio adelantado por Anif y Fedesarrollo para la Corporación Financiera Internacional – noviembre 2008 [23]

El objetivo de este estudio es brindarle a la Corporación Financiera Internacional (IFC) y al sector

de la construcción en general un diagnóstico de las barreras burocráticas que enfrentan los empresarios de este sector y que impiden una mayor competitividad dentro del mismo. Este diagnóstico servirá de herramienta para la focalización de futuras políticas públicas cuyo objetivo sea reducir la congestión y tramitología dentro del sector. [23]

Así mismo, el estudio analizará el proceso de inspecciones que se realizan a las empresas con el fin de brindar una estrategia de simplificación aplicable a cinco de las principales ciudades de Colombia.

Este primer reporte se focaliza en proveer un marco analítico de la importancia del sector de la construcción en la actividad económica del país e identificar, basados en estudios realizados por la Secretaría de Hábitat Territorial de Bogotá, el Consejo Privado de Competitividad y la Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol), cuáles son las posibles estrategias a implementar. Este es el primer reporte de este estudio y se refiere al primer punto de la agenda resumida así:

- **Antecedentes:** examina el estado actual de las barreras burocráticas dentro de este sector y analiza la importancia de reducir la tramitología dentro de este sector dado la alta participación que este representa dentro de la actividad económica nacional.

- **Análisis de datos:** con base en los resultados de las encuestas realizadas por la Universidad ICESI a empresarios de diferentes ciudades se hará una aproximación al costo monetario en el que debe incurrir el empresario para estar al día con la licencia de construcción e inspecciones.

- **Perspectivas:** analizar estudios de casos exitosos en el que se haya logrado reducir las barreras burocráticas y facilitar la competitividad en la creación de empresa y formalidad de éstas. [23]

Propuesta para la aplicación del método Six Sigma para la reducción en tiempos de respuesta de las PQR de vehículos livianos [24]

“surge gran valor que las compañías de este enfoque creen estrategias dirigidas en Satisfacer al

cliente de la mejor manera, por tal motivo Six Sigma es la herramienta más completa la cual permite llegar a la raíz del problema con análisis estadísticos, en este caso reduciendo el tiempo de respuesta de solución de las PQR's de los usuarios y así aumentando su satisfacción como cliente [24]

A pesar que el anterior no está directamente relacionado con las oficinas de planeación nos muestra un horizonte de funcionalidad y manejo de procesos y calidad administrativa, este análisis con el fin de comparar los tiempos de procesos y los seguimientos de producción.

Mejoramiento del proceso de validación de ingresos a través del adecuado uso de las herramientas de lean six sigma en la agencia de viajes multinacional. [25]

De acuerdo a esta tesis el proyecto a desarrollar busca como objetivo la mejora en tiempos y calidad de procesos creando un proceso estándar de operación utilizando herramientas tecnológicas.

“Este proyecto ha sido propuesto y forma parte de la estrategia de mejoramiento y optimización de recursos de la empresa como eje central de sus lineamientos globales; el uso de herramientas tecnológicas y de administración tales como las herramientas de lean six sigma han permitido encontrar oportunidades de mejora en algunos de los procesos operativos más importantes de la compañía” [26]

Evaluación de los factores administrativos que impactan la estructuración de los proyectos presentados por el municipio de Duitama (Boyacá) ante el DNP (departamento nacional de planeación) en el periodo 2012 -2015 [27]

“los recursos del Presupuesto General de la Nación (PGN) representa la mayor parte del capital utilizado para la financiación de proyectos gestionados por los entes territoriales, resulta importante orientar y poner atención a las dificultades en la estructuración y aprobación de iniciativas propuestas por los entes territoriales.” [27]

El análisis de este trabajo resulta mostrando una variable adicional ya que las afectaciones en el desarrollo de la actividad llegan a ser presupuestal.

Mejora en la calidad de procesos de Cartoplas S.A. mediante la planificación y documentación de un sistema de gestión de calidad [28]

“Este trabajo se realiza en la empresa Cartoplas S.A. teniendo como objetivo la Implementación del sistema de gestión de la calidad bajo los lineamientos de la Norma Internacional ISO 9001:2008. Para dar respuesta de solución a varios problemas que presenta la empresa como lo son falta de método en sus procesos, organización y falta de control” [28]

Rediseño del esquema de controles de costos de la empresa petrolabin Ltda., a partir de la metodología de indicadores de gestión en la ejecución de los proyectos

“Para recopilar la información se utilizaron técnicas e instrumentos como lo fueron el análisis de documentos, análisis comparativo, la entrevista no estructurada y la grabadora de voz (entrevistas). Al igual se requirió de los indicadores de gestión de costos de Petrolabin Ltda., documentación que fue suministrada por esta.” [29]

Este trabajo nos guía en la manera de desarrollo del proyecto, ya que utiliza parte de los métodos propuestos para la presentación.

## **7. Metodología**

### **7.1. Fases del trabajo de grado**

- 1) Obtención de información acerca de los procesos de licenciamiento radicados en la SPO.
- 2) Análisis cualitativo y cuantitativo de la información recolectada, con el fin de identificar tiempos y las posibles fallas en los procesos de revisión de licencias urbanísticas.
- 3) Construcción de la propuesta de optimización y control en los tiempos de los procesos de licenciamiento en la SPO de Funza.

### **7.2. Instrumentos o herramientas utilizadas**

- 1) Libros de registro de los radicados de los procesos de licenciamiento de la Oficina Asesora de Planeación Municipal del año 2017.
- 2) Entrevistas hechas a los funcionarios y contratistas de la SPO que hacen parte de los procesos de licenciamiento.

### **7.3. Alcances y limitaciones**

Se pretende realizar un diagnóstico de los procesos de licenciamiento a cargo de la SPO, para cualificar y cuantificar la dimensión del problema, obteniendo como resultado cifras claras respecto a las falencias identificadas. En cuanto al diagnóstico del alcance es preciso describirlo adecuadamente, en el caso del licenciamiento, es un proceso de la SPO y por tanto se debe identificar los elementos intervinientes en el proceso, los cuales se describen a continuación: 1. Salida y flujo de salida del proceso. 2. Destinatarios del flujo de salida. 3. Los intervinientes del proceso. 4. Secuencia de actividades del proceso. 5. Recursos. 6. Indicadores [30]

El alcance del proyecto está enmarcado en el diagnóstico del problema, el análisis de riesgo y el planteamiento de unas acciones de mitigación para dichos riesgos que a su vez conllevarán a la reducción del problema o a la solución definitiva del mismo, concretamente analizando en los numerales 1, 3 y 4 anteriormente citados.

Se tomará como referencia el modelo metodológico presentado por los sistemas de calidad ISO en cuanto a la mejora continua. “La empresa tiene que mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015.

“La empresa tiene que considerar todos los resultados del análisis y la evaluación, además de la revisión por parte de la dirección. Se tiene que determinar si existen necesidades y oportunidades que tienen que considerarse como parte de la mejora continua.

La empresa tiene que establecer las acciones necesarias para identificar las áreas de su organización que tienen un bajo rendimiento y oportunidades, además de utilizar herramientas y metodologías necesarias para investigar las causas de ese bajo rendimiento y como apoyo para realizar la mejora continua” [31]

El proyecto no tendrá precisión estadística, dado el origen del problema y que el desarrollo se basa en un estudio de caso, sin embargo, la investigación puede arrojar algunos datos cuantificables que permitirán un desarrollo más preciso del proyecto y por lo tanto unos resultados más confiables.

Frente a las limitaciones en el ámbito de la información, serán las propias que la SPO determine para el manejo de la información correspondiente a su despacho, en concordancia con las políticas de *habeas data* y en general las disposiciones correspondientes a seguridad y manejo de la información que dicha oficina requiera implementar.

En cuanto a desplazamientos se presentan limitaciones para desplazar todo el equipo de trabajo al lugar de estudio, aunque, existen facilidades de obtener la información, ya que uno de los integrantes reside en Funza.

### 8. Productos a entregar

Ilustración 4. Plan estratégico alcaldía de Funza

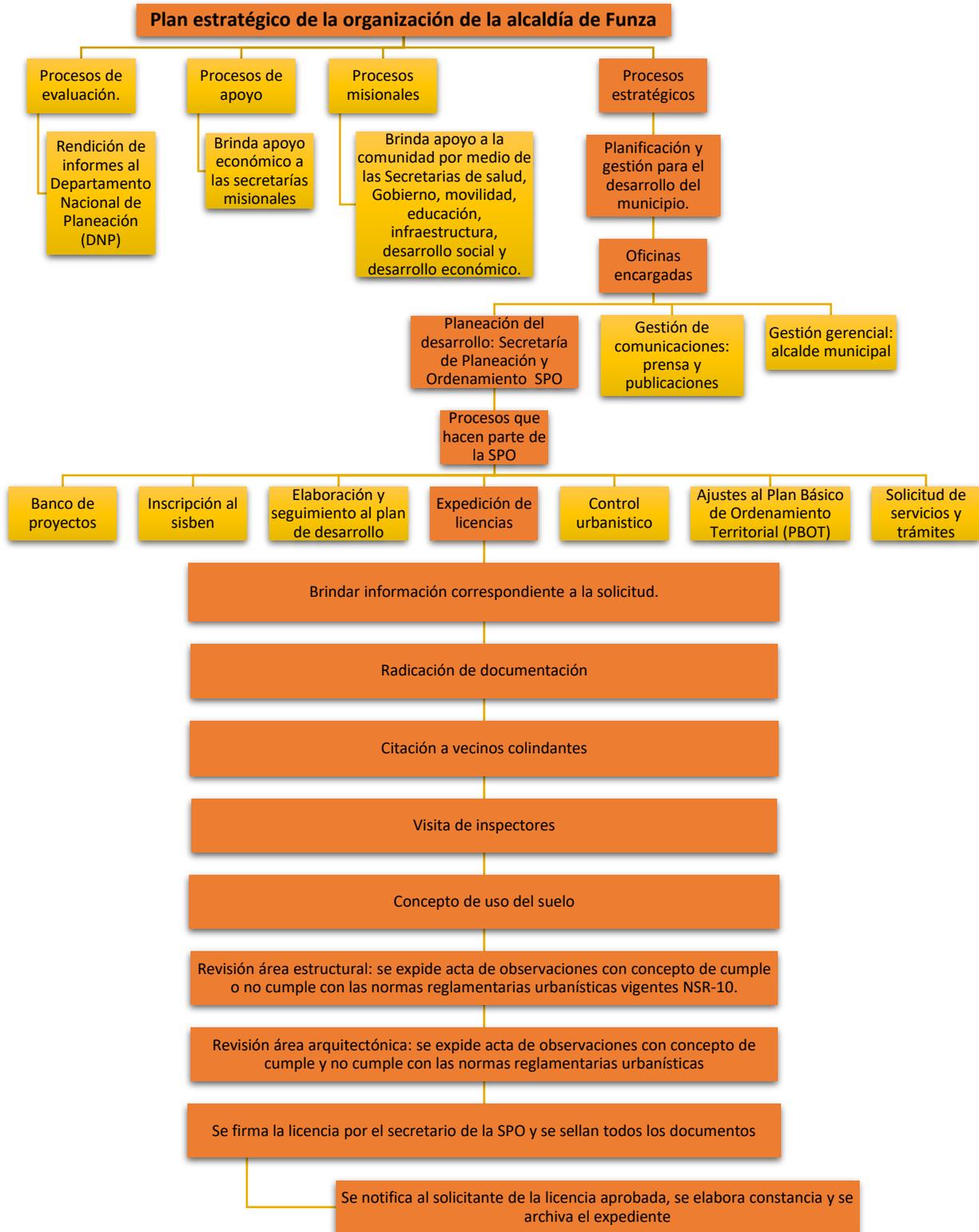


Tabla 9. Proceso de licenciamiento actual

<b>Proceso actual licenciamiento</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
Técnico administrativo, secretarias	Brinda la información correspondiente al trámite y la documentación necesaria
Interesado	Se aporta la documentación y solicita revisión.
Técnico administrativo	Inicia proceso de estudio y revisión por parte de la Secretaría de Planeación y Territorio.
	Se revisa la documentación correspondiente según lo establecido.
	Si la documentación está incompleta, se devolverá la documentación para completar según lo establecido en la norma.
	Si la documentación está completa se radica la solicitud de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.
	Se realiza la citación a vecinos colindantes de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.
	El solicitante tendrá un término de 5 días hábiles para aportar fotografía de instalación de foto valla.
	Se diligencia en el registro control de licencias, consecutivo, nombre del solicitante, fecha de radicación y fecha de vencimiento de términos.
	Se realiza visita verificando con planos y solicitud, el área de terreno, afectaciones viales y eléctricas, veracidad de la información contenida en la solicitud de acuerdo con la modalidad de licencia.
	Se verifican perfiles viales y lo pertinente a uso del suelo. Se emite oficio con el concepto, el cual debe ser anexado al expediente y se hace entrega del expediente

	al técnico administrativo.
Ingeniero civil	Inicia proceso de estudio y revisión por parte del área estructural. Se revisa el cumplimiento del reglamento colombiano de construcción Sismo resistente atendiendo el artículo 31 del Decreto 1077 de 2015.
Arquitecto	Inicia proceso de estudio y revisión por parte del área arquitectónica.
	Se revisa el proyecto desde el punto de vista jurídico, urbanístico y arquitectónico, verificando el cumplimiento con las normas urbanísticas y de edificaciones vigentes.
	Si no cumple se elabora acta de observaciones y correcciones informando al solicitante sobre las actualizaciones, correcciones o aclaraciones que debe realizar al proyecto.
	Si cumple se continua con el procedimiento.
	Se liquidan los costos de delineación urbana en concordancia, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 39 del Acuerdo Municipal 007 de 2004 o 013 de 2013. Se elabora recibo de pago con VoBo del arquitecto proyectista, se remite al jefe de la oficina, se realiza borrador de la resolución, se actualiza la información en el registro de control de licencias.
Jefe de oficina	Valida y aprueba firmando el recibo y lo remite al secretario de la oficina.
Arquitecto	Ingresa proceso de estudio y revisión por parte del área arquitectónica.
	Se asigna número a la resolución de aprobación de la solicitud, incluyendo una detallada revisión del contenido de la misma, imprime resolución y oficio de notificación.

	Entrega a los secretarios
Secretarios	Se sellan los documentos con el número del acto administrativo, para el caso de planos estructurales, memorias de cálculo y estudio de suelos se coloca un sello. Para el caso de planos arquitectónicos se colocan dos sellos. Se remite al jefe de la oficina.
Jefe de despacho	Valida y firma la resolución. Hace entrega al secretario de la oficina.
Secretario	Se comunica con el solicitante para informarle que la licencia se encuentra lista para notificación, elabora constancia secretarial de notificación y notifica al solicitante según lo establecido en el artículo 40 del Decreto 1077 de 2015.
Interesado	Se notifica o renuncia a términos en caso contrario queda en firme la resolución.
Secretario	Se archiva expediente de acuerdo con el consecutivo y se archiva copia en la resolución de la carpeta de resoluciones.

**Fuente:** Propia

2. Se anexará al informe, una tabla donde se especificará el tiempo en cada proceso de acuerdo con cada solicitud de licenciamiento del año 2017.

Ilustración 5 Libro de licenciamiento 2017



Ilustración 6. Contenido libro de licenciamiento 2017

The image displays a detailed spreadsheet titled 'FORMATO CONTROL DE LICENCIAS 2017' from the 'ALCALDIA DE FUNZA' and 'OFICINA ASESORA DE PLANEACION'. The spreadsheet is organized into columns and rows, with a yellow highlight on the right side. The columns include various fields for license tracking, such as 'ID', 'DESCRIPCION', 'FECHA DE EMISION', 'FECHA DE VENCIMIENTO', 'ESTADO', 'TIPO DE LICENCIA', 'VALOR', 'IMPORTE', 'FECHA DE PAGAMENTO', 'FECHA DE RECEPCION', 'FECHA DE EMISION', 'FECHA DE VENCIMIENTO', 'ESTADO', 'TIPO DE LICENCIA', 'VALOR', 'IMPORTE', 'FECHA DE PAGAMENTO', 'FECHA DE RECEPCION'. The rows contain numerous entries, each representing a specific license application or payment record. The spreadsheet is filled with handwritten data and includes various symbols and codes.

**Contenido del libro de licenciamiento:**

- 1) Radicación: Número de consecutivo de la radicación / Responsable de la licencia / Modalidad / Fecha de radicación
- 2) Revisión técnica (uso del suelo): Quién recibe / Fecha recibe / Fecha entrega.
- 3) Revisión inspectores: Quién recibe / Fecha recibe / Fecha entrega
- 4) Área estructural: Quién recibe / Fecha inicial / Fecha final / Primera revisión / Segunda revisión
- 5) Área arquitectónica: Arquitecto responsable / Fecha recibe [en que se recibe] / Acta observaciones / Entrega correcciones (por parte del titular) / Genera recibo / Entrega recibo / Recibo pago / Resolución.
- 6) Secretarías: Recibe sello / Firma jefa / Fecha notificación

*Tabla 10.* Promedio de los tiempos de los procesos de licenciamiento de los radicados del año 2017

<b>Análisis de los tiempos promedio empleados en los procesos de licenciamiento 2017</b>	
<b>Proceso</b>	<b>Tiempo (días)</b>
Radicación	2
Uso del suelo	5
Inspectores	6
Área estructural	21
Área arquitectónica	33
Secretarías	4
<b>REVISIÓN TOTAL PROMEDIO</b>	<b>71</b>

**Fuente:** Propia

1. Como se puede observar en la tabla 10. El promedio de los tiempos de los procesos de licenciamiento de los radicados del año 2017, los procesos que llevan más tiempo para la

revisión de las licencias se encuentran en las áreas estructural y arquitectónica, dichas áreas se encuentran a cargo de tres (3) ingenieros civiles y cinco (5) arquitectos.

2. Los resultados indicados en esta tabla se obtienen del promedio de la cantidad de radicaciones que se hicieron durante el año 2017 (400); sin embargo, es preciso mencionar que los tiempos de revisión de cada uno de los proyectos radicados, en los procesos estructurales y arquitectónicos también dependen del nivel de complejidad de la edificación. No requiere el mismo tiempo la revisión de una vivienda unifamiliar de uno, dos o tres pisos, que la de una bodega, un edificio de 5 o más niveles o un conjunto residencial.
3. La única área del proceso de licenciamiento en la cual no se revisa la totalidad de radicaciones, corresponde al área estructural, debido a que sólo se revisan las solicitudes de licencias de construcción en las modalidades de obra nueva, demolición total y/o parcial, modificación, ampliación, reconocimiento y reforzamiento estructural o cerramiento. Otras modalidades de licenciamiento como subdivisión urbana y rural, parcelación, propiedad horizontal y urbanismo son objeto de revisión por el área arquitectónica.
4. Algunos de los radicados no cuentan con revisión estructural de segunda vez debido a diferentes factores, uno de ellos podría ser que en la primera revisión el proyecto cumplió con los parámetros contemplados en la Norma Sismorresistente (NSR-10) y la norma que lo adicione, modifique o sustituya. Otro factor que pudo presentarse es la terminación anticipada de un proyecto por desistimiento voluntario por parte del propietario o terminación unilateral del proceso por parte de la SPO al no subsanar las observaciones indicadas en el acta de correcciones y observaciones; sin embargo haciendo un análisis de acuerdo a los resultados arrojados en los tiempos de los procesos de licenciamiento, aproximadamente el 26% de los radicados dieron respuesta a las observaciones estructurales y arquitectónicas.
5. De acuerdo al análisis de los tiempos de los procesos de licenciamiento, con base en el libro radicator del año 2017, aproximadamente el 29% de los radicados se encuentran fuera de tiempos según lo contemplado en el Decreto 1469 del 2010, tomando como referente que el tiempo máximo de revisión será de 67 días hábiles teniendo en cuenta los 45 días hábiles iniciales más 22 días hábiles prorrogables.
6. Al revisar la tabla de análisis de los tiempos en los procesos de licenciamiento, se observa

que el radicado 39, tiene un tiempo de revisión desde la radicación hasta la notificación de la licencia, de 242 días hábiles, incumpliendo de manera clara con lo dispuesto en el Decreto 1469 del 2010.

7. Después del análisis realizado al libro de licenciamiento podemos evidenciar que es una herramienta que, aunque permite tener registro de las fechas de radicación y revisión, no permite establecer de manera rápida un control real de tiempos en los procesos de revisión.

Así pues, se evidencia que gran parte de los procesos de licenciamiento superan el término para resolver las solicitudes de licenciamiento establecidos por el Artículo 34 del Decreto 1469 del 2010, el cual dice “Los curadores urbanos y la entidad municipal o distrital encargada del estudio, trámite y expedición de las licencias, según el caso, tendrán un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles para resolver las solicitudes de licencias y de modificación de licencia vigente pronunciándose sobre su viabilidad, negación o desistimiento contados desde la fecha en que la solicitud haya sido radicada en legal y debida forma”.

Complementando, el artículo ordena que: “Vencido este plazo sin que los curadores urbanos o las autoridades se hubieren pronunciado, se aplicará el silencio administrativo positivo en los términos solicitados, pero en ningún caso en contravención de las normas urbanísticas y de edificación vigentes, quedando obligadas la autoridad municipal o distrital competente o el curador urbano, a expedir las constancias y certificaciones que se requieran para evidenciar la aprobación del proyecto presentado. La invocación del silencio administrativo positivo, se someterá al procedimiento previsto en el Código Contencioso Administrativo”. Cuando el tamaño o la complejidad del proyecto lo amerite, el plazo para su revisión puede prorrogarse por una sola vez hasta por la mitad del tiempo establecido para un proceso normal mediante un acto administrativo de trámite que sólo será comunicado. Para lograr tener más claridad con respecto a los tiempos el Artículo 35 del Decreto 1469 del 2010 categoriza y determina unos tiempos para los proyectos, los cuales son:

- Categoría IV Alta Complejidad: Cuarenta y cinco (45) días contados a partir de la fecha de radicación de la solicitud en legal y debida forma.
- Categoría III Media-Alta Complejidad: Treinta y cinco (35) días contados a partir de la

- fecha de radicación de la solicitud en legal y debida forma.
- Categoría II Media Complejidad: Veinticinco (25) días contados a partir de la fecha de radicación de la solicitud en legal y debida forma.
- Categoría I Baja Complejidad: Veinte (20) días contados a partir de la fecha de radicación de la solicitud en legal y debida forma.

Según el artículo 18 del decreto 1469 de 2010, se indican los niveles de complejidad y como identificarlos, por lo que depende de:

- Categoría IV: Alta Complejidad. Área de construcción mayor a 5.000 metros cuadrados; características estructurales diferentes a lo dispuesto en el Título E del Reglamento Colombiano de Construcción Sismorresistente - NSR 10 y la norma que lo adicione, modifique o sustituya. [16]
- Categoría III: Media-Alta Complejidad. Área de construcción superior a 2.000 metros cuadrados y hasta 5.000 metros cuadrados; características estructurales diferentes a lo dispuesto en el Título E del Reglamento Colombiano de Construcción Sismorresistente -NSR- 10 y la norma que lo adicione, modifique o sustituya. [16]
- Categoría II: Área de construcción entre 500 y 2.000 metros cuadrados; características estructurales de conformidad con lo dispuesto en el Título E del Reglamento Colombiano de Construcción Sismorresistente - NSR 10, y la norma que lo adicione, modifique o sustituya. [16]
- Categoría I: Baja Complejidad. Área de construcción menor a 500 metros cuadrados; características estructurales de conformidad con lo dispuesto en el Título E del Reglamento Colombiano de Construcción Sismorresistente - NSR 10 y la norma que lo adicione, modifique o sustituya. [16]

### Evaluación de las encuestas a personal de la SPO (cualitativa)

Dentro del desarrollo del trabajo se estableció una entrevista como mecanismo de identificación de tendencias y generalidades en los procesos de licenciamiento en la SPO, la cual se presenta a continuación:

#### Ilustración 7. Formato entrevista

<p style="text-align: center;">OPTIMIZACION Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARIA DE PLANEACION DE FUNZA</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVO: Conocer por parte de los profesionales que trabajan en la secretaria de planeación de Funza, cuáles y como son los manejos internos de los procesos de licenciamiento en la entidad.</p> <p>FECHA ___/___/___ NOMBRE DEL ENTREVISTADO: _____</p> <p style="text-align: center;">PREGUNTAS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Profesión?: _____</li> <li>2. ¿Cargo y ocupación en la entidad?: _____</li> <li>3. ¿Tiempo que lleva trabajando con la entidad?: _____</li> <li>4. ¿De que proceso de licenciamiento hace parte? _____</li> <li>5. ¿Promedio de tramites de licenciamiento que tiene para su revisión?: _____</li> <li>6. ¿conoce los tiempos establecidos por la norma para la respuesta de solicitudes de licenciamiento? _____</li> <li>7. ¿promedio de tiempo que destina diariamente a dar respuestas verbales a los usuarios de la secretaria de planeación de Funza? _____</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. ¿Qué procedimiento administrativo maneja para la recepción, entrega a otro profesional o archivo de las solicitudes de licenciamiento? _____</li> <li>9. ¿considera que es adecuado el proceso administrativo que se lleva con la documentación de la entidad? _____</li> <li>10. ¿qué opinión tiene ante implementar una pagina Web para la difusión de la información de trailles, documentos y procesos de licenciamiento? _____</li> <li>11. ¿cree que se debe mejorar o implementar otro mecanismo de manejo de información? _____</li> <li>12. Comentarios o sugerencias: _____</li> </ol>
---	--

Lo anterior, permitió identificar de manera cualitativa, los procesos que tienen mayor demora en el trámite de una licencia, acciones de mejora propuesta por los funcionarios del área del licenciamiento, ya que, por su experiencia en campo y oficina, particularmente acudiendo a su experiencia en el municipio de Funza, pueden presentar sugerencias valiosas que permitan establecer acciones de mejora en los procesos de funcionamiento en la SPO. Inicialmente se logró identificar que los funcionarios tienen conocimiento de los términos legales para la evaluación de las licencias de construcción, lo que descarta un desconocimiento por parte del equipo de trabajo; también se puede inferir, según los resultados arrojados por las entrevistas, que no existe sobrecarga de trabajo para los funcionarios, ya que las licencias radicadas son revisadas en su totalidad. Sin embargo existe una gran diferencia en el análisis cuantitativo, tomando como referencia el libro de radicaciones, de ahí se puede inferir que aunque los funcionarios revisan las

solicitudes, hay una emisión tardía de conceptos, una respuesta retrasada por parte de los usuarios a las solicitudes realizadas y se destaca, la falta de acciones de desistimiento de licencias, lo cual desencadena en la acumulación de trabajo para los funcionarios, y una notable lentitud en la emisión, aprobación y respuesta frente a las solicitudes de licenciamiento presentadas en la SPO. Dentro de las tendencias encontradas es posible destacar la tendencia a implementar una herramienta de control y seguimiento, en este punto concuerda la mayoría de funcionarios, ya que esto permite reducir el represamiento de solicitudes y procesos, generando a su vez mayor fluidez en la respuesta, lo que permite fortalecer la importancia de este proyecto como una salida a la problemática, aun presente en la secretaría de planeación y ordenamiento. Otro punto identificado, según los resultados de la entrevista aplicada a funcionarios de la SPO, corresponde al registro de la información, realizado por métodos obsoletos como un libro físico y una base de Excel, los cuales son precarios a la hora de identificar falencias en los subprocesos y emitir alertas, ya que no cuenta con las herramientas ofimáticas necesarias para organizar las solicitudes, por ende se hace cada vez más sobresaliente, la idea de estandarizar el proceso de licenciamiento y hacer un riguroso proceso de seguimiento y control a los tiempos de licenciamiento, esto inicialmente propuesto a través de una plataforma informática que permita también al usuario, hacer seguimiento de su solicitud, lo cual reduce la atención presencial, aumenta la efectividad y permite un mayor nivel de cumplimiento por parte de los usuarios en materia de correcciones y observaciones de los proyectos.

## **9. Entrega de Resultados Esperados e Impactos**

### **9.1. Aporte de los resultados a la Gerencia de Obras**

Dentro de los aportes a resaltar, se puede destacar la implementación de ayudas tecnológicas como estrategia de estandarización para procesos como el licenciamiento; teniendo en cuenta los parámetros de programación personalizables para cada necesidad, permitiendo la automatización de los procesos con emisión de alertas tempranas, consolidación de tiempos, control de cambios, procesos de seguimiento y control que hagan más efectivo el desarrollo de los procedimientos de revisión en la SPO. En consecuencia, los parámetros gerenciales presentados desde el punto de vista de la gerencia de obras mencionados en el presente proyecto, buscan transformar el funcionamiento de la dependencia, permitiendo hacer más eficaces las acciones de la misma, lo cual resulta en la recuperación de la confianza por parte de la población que acude a solicitar la evaluación de sus proyectos y en consecuencia, una formalización del desarrollo urbano en el municipio de Funza. Dicho esto, la aplicación de herramientas gerenciales en la OAPM permite un desarrollo urbanístico que abarque más usuarios, más terrenos, y por tanto permita ejercer un control más meticuloso de la construcción, lo cual desencadena en una mayor confianza de la población frente a la administración, una mayor legitimidad de la misma y una mayor efectividad del proceso haciendo visible una gestión eficaz del recurso humano y del equipo técnico dispuesto para el funcionamiento de la oficina asesora de planeación municipal.

### **9.2. Cómo se responde a la pregunta de investigación con los resultados.**

Después de analizar y evaluar toda la información, se anexará al informe, la alternativa de optimización propuesta para aplicar en la SPO del Municipio de Funza.

Por lo anterior plantean las siguientes estrategias:

#### **1. Tiempos máximos de revisión:**

Tabla 11. Comparativo tiempos de revisión

Comparativo tiempos de revisión			
Revisión actual		Revisión a implementar	
Proceso	Tiempo promedio (día)	Proceso	Tiempo promedio (día)
Radicación	2	Radicación	1
Uso del suelo	5	Uso del suelo	4
Inspectores	6	Inspectores	4
Área estructural	21	Área estructural	14
Área arquitectónica	33	Área arquitectónica	20
Secretarias	4	Secretarias	2
<b>Revisión promedio</b>	<b>71</b>	<b>Revisión promedio</b>	<b>45</b>

Fuente: Propia

En la columna de revisión a implementar indicada en la *tabla 11*. Comparativo tiempos de revisión; se propone tiempo de revisión en cada proceso para poder dar cumplimiento a la norma. Para ello tendremos en cuenta algunos parámetros nombrados a continuación:

**Contratación de profesionales:** según el análisis de los tiempos de revisión de los procesos de licenciamiento del año 2017, se evidencia que los mayores retrasos en la revisión, se encuentra en el área estructural y arquitectónica. Por lo anterior como estrategia se propone la contratación de un profesional adicional por cada área o proceso, el cual lograra equilibrar la carga laboral para mejorar los tiempos en la revisión de procesos.

**Disminución de la flexibilidad en tiempos de dar respuesta a las observaciones:** Se pretende que la secretaría de planeación, a la vez que exige a sus funcionarios cumplimiento en los tiempos, también supervise que los usuarios cumplan con los tiempos establecidos por ley (30 días hábiles prorrogables a 45 días máximo) para dar respuesta a cada una de las observaciones hechas por la entidad, para así lograr la expedición de sus licencias, estableciendo que si los tiempos no se cumplen, se hará el desistimiento del proyecto y la devolución o archivo de los documentos radicados.



- licenciamiento / Fecha radicación/ Total días.
2. Uso del suelo: Responsable / Fecha recibe / Fecha límite de revisión / Fecha entrega / Total días
  3. Inspectores: Responsable / Fecha recibe / Fecha límite de revisión / Fecha entrega / Total días.
  4. Revisión estructural: Responsable / Fecha recibe / Fecha límite de revisión / Fecha entrega / Total días
  5. Revisión arquitectónica: Responsable / Fecha recibe / Fecha límite de revisión / Fecha entrega / Total días.
  6. Responsable de la licencia: Fecha entrega acta de observaciones / Fecha límite respuesta observaciones / Solicitud prórroga / Fecha límite a respuesta observaciones con prórroga / Total días.
  7. Secretaria y responsable de la licencia: Genera recibo / Entrega recibo / Recibo pago / Resolución / Total días
  8. Secretaria: Recibe sello / Firma jefe / Fecha notificación / Total día.
  9. Tiempo proceso total

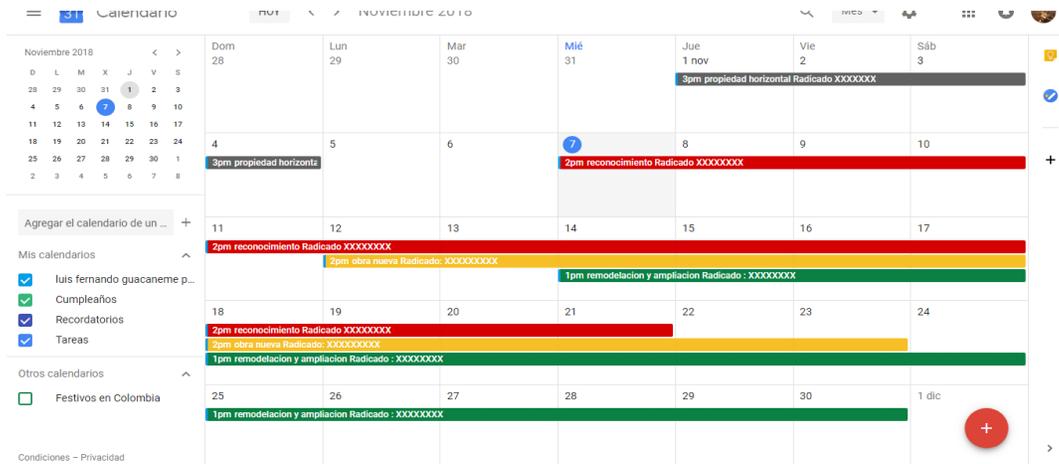
Se aclara que los ítems “Total días” hace referencia a los días que toma cada profesional en cada proceso para dar respuesta a la solicitud.

Igualmente, en esta propuesta, algunas funciones que estaban a cargo del arquitecto se trasfieren a los secretarios de la entidad con el fin de permitir que el arquitecto no destine tiempo en actividades que pueden ser realizadas por otro funcionario, dado que no son actividades de estricto cumplimiento por parte de un profesional.

También se propone destinar un espacio donde se indique fecha de notificación de las observaciones por parte del responsable de la solicitud y tiempo máximo para dar respuesta a dichas observaciones, con el fin de discriminar dicho tiempo y tener una estimación del tiempo total de revisión por parte de la entidad.

**Calendario compartido:** Un calendario compartido puede ser consultado por los profesionales que hacen parte de la revisión de cada radicado y a la vez permite emitir alertas que pueden ser programadas por los profesionales para que sean vistas en el momento que lo requieran.

*Ilustración 9. Ejemplo calendario compartido*



Esto permitiría mantener informado a cada profesional respecto al proceso al que hace parte, para que no sobrepasen los tiempos establecidos para la revisión.

**Implementación de una página web:** De acuerdo al análisis de los tiempos del libro de licenciamiento y a las entrevistas realizadas a los profesionales que hacen parte del proceso de licenciamiento de la SPO, las áreas que emplean mayor tiempo de revisión son las áreas estructural (Ingenieros) y arquitectónica (Arquitectos), dado que además de la revisión de proyectos, cada uno de los profesionales atienden de 2 a 3 personas y deben destinar de 30 minutos a una hora, por persona, del tiempo de revisión de las solicitudes. Motivados en este análisis, se pretende implementar una página web para que los usuarios puedan acceder al estado y requerimientos de su solicitud de una manera rápida y eficaz reduciendo considerablemente los tiempos en la atención al público, dado que los usuarios se acercarán a la entidad para consultas más puntuales. Esta página deberá contener la siguiente información:

- Tipos de tramites de la entidad

- Requisitos
- Proceso para la expedición de una licencia
- Formularios
- Decretos y normativa vigente
- Consulta de estado de trámites
- Solicitud de citas
- Quejas y reclamos o sugerencias
- Preguntas frecuentes

Como referencia se revisaron y analizaron algunas páginas web de las curadurías Urbanas de Bogotá, el tipo de información que brindan y qué tipo de atención presta sus funcionarios.

**Nota:** Las propuestas anteriormente enunciadas, establecen el caso hipotético que la entidad no vea viable la implementación de una herramienta de control especializada la cual cumpla con las características de los puntos anteriormente nombrados.

### **Análisis de herramienta de control**

De acuerdo con la investigación realizada para el análisis del problema de la oficina de planeación, se evaluaron diferentes *softwares* de control para las curadurías urbanas (DOCU, SICU, SHAPE Y TRES) dentro de los cuales se encuentra uno que es el de mayor uso dentro de las oficinas de planeación con volumen de trabajo similar al de la oficina de Funza. Este recopila diferentes controladores de tiempo y modificaciones en un global de datos donde el registro es virtual (no manual) evitando algunas demoras en los tiempos de revisión a través de la construcción de una estructura clara del proceso para su correcto y ágil funcionamiento.

La herramienta de acuerdo al análisis más cercana a las necesidades de la oficina de planeación es el software DOCU: documentador de licencias para planeación municipal y curadurías urbanas, de diseño intuitivo y eficiencia para la elaboración de licencias de construcción en formato único.

Éste es un aplicativo modular para capturar toda la información del Formulario de Solicitud de Licencias Urbanísticas (Formulario Único Nacional), según lo reglamentado por la resolución No

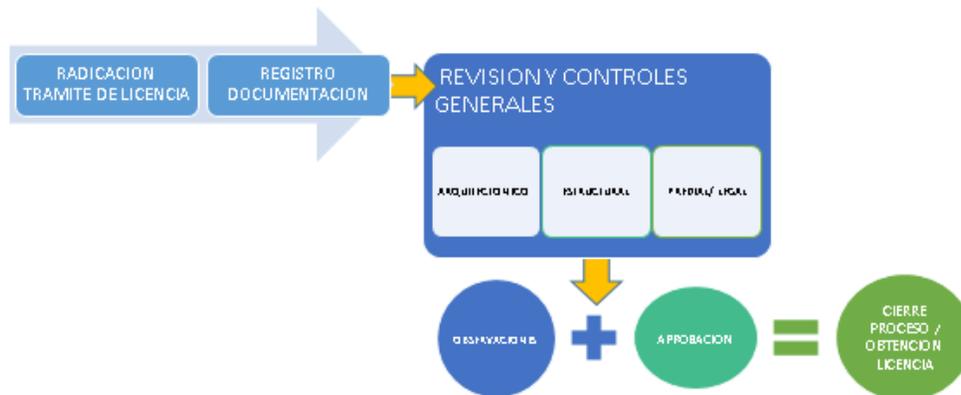
0463 del 13 de Julio de 2017, emitida por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, registrar los datos para el acto administrativo en formato unificado. Permite escalar o integrar los módulos adicionales similares al INFOCU para complementar su funcionalidad, módulo web para integración con aplicación web para consulta de radicaciones y actos aprobados. Recomendado para aplicaciones simplificadas para oficinas de planeación o curadurías de municipios.

El análisis del objetivo general del programa cuenta con hacer la radicación de los expedientes tomando los datos del Formulario Único Nacional (FUN) y elaborar la licencia de construcción expedida por una secretaría de planeación municipal o curaduría urbana. Llevando un seguimiento detallado de cada uno de los trámites de licencias de construcción y urbanismo y sus modalidades en una curaduría urbana. Cuenta con diferentes estructuras de servicio por medio de seguimiento por módulos para funciones como:

- Radicación del trámite
- Control de direcciones de predios o urbanizaciones especiales
- Registro de documentos requeridos para cada proceso
- Observaciones
- Comunicaciones a vecinos
- Tiempos en días calendario y días hábiles
- Cartas para liquidación de cobros (expensas)
- Seguimiento por etapas internas
- Citaciones y notificaciones
- Desistimientos

Siguiendo varias de las estructuras de los programas evaluados anteriormente relacionados y teniendo en cuenta la estructura del software más cercano a las necesidades se genera una estructura de procesos de control y seguimiento.

Ilustración 10. Mapa de proceso básico software de control



Fuente: Propia

Todo esto comprendido en el área total de los tiempos que todos estos procesos generan comprendiendo que la automatización y facilidad de control de cada uno reduce en un 80% el tiempo a una ejecución del proceso manualmente realizado un ejercicio donde un proceso de dimensiones similares se desarrolla de una forma de control manual donde los tiempos de respuesta son casi de 2 semanas por proceso obteniendo como resultado 7 semanas en el proceso de licenciamiento.

Mientras con un proceso automatizado está generando tiempos de respuesta de 4 semanas para un total del proceso, esto no solo evaluando la capacidad de respuesta con un solo proyecto sino además el volumen general de trabajo y la mejora en la planeación de las mismas evitando los comunes represamientos en los procesos.

En el análisis de las herramientas existentes en el mercado el promedio en valores que se logro fue:

Tabla 12. Valor licenciamiento mensual y anual. Estudio de mercado (en miles de \$)

Software	Costo licenciamiento / mes	Valor anual
Docu	\$ 680,000.00	\$ 8,160,000.00
Sicu	\$ 350,000.00	\$ 4,200,000.00
Shape	\$ 1,200,000.00	\$ 14,400,000.00
Tres	\$ 750,000.00	\$ 9,000,000.00

Como se evidencia el volumen de licencias de la oficina se podrían cubrir el gasto de la automatización, se realiza un ejercicio en el que se indica un promedio de 93 licencias mensuales con un valor promedio en el ejercicio de 2.500.000 por licencia para lo cual con un porcentaje del 0.29% de ingreso mensual se pagaría la automatización del proceso.

*Tabla 13.* Ejemplo promedio valor mensual (en miles de \$)

<b>Ejemplo Promedio valor mensual</b>	
Valor promedio para una licencia	\$ 2,500,000.00
Promedio mensual de licencias	93
valor mensual promedio de licencias	\$ 232,500,000.00
<b>promedio</b>	<b>0.29%</b>

Si bien el fin de este análisis es establecer la necesidad de una herramienta que permita tramitar, estudiar y expedir licencias. Integrando las necesidades esenciales existentes actualmente en la oficina de planeación (Radicado, Control Interno, Visita, Estudio, Jurídica, Archivo y Supervisor), con el fin de optimizar todos los procesos. Adicional a esto la necesidad de un sistema que notifica a los funcionarios por cada uno de los proyectos que le fueron asignados, que el funcionario sea alertado de que plazos de entrega están por vencer por cada etapa del trámite. Generando reportes de control a cada uno como sistema de gestión.

Adicional a esto se realiza un estudio de mercado donde se analiza cada uno de los software generalmente utilizados por oficinas de planeación de un volumen de trabajo similar al de FUNZA, teniendo como resultado un porcentaje muy bajo del uso de los ingresos mensuales sobre el mantenimiento de un programa de gestión y control de este tipo. La necesidad de la actualización

en procesos y gestión de tiempo hace necesario realizar una transición en el proceso manual a computarizado teniendo no solo un análisis de necesidades y falencias si no un análisis financiero de cubrimiento del gasto sobre estos sistemas el cual para este ejercicio nos da un balance bastante positivo.

### **9.3.Estrategias de Comunicación y Divulgación**

Dentro del proyecto se realizaron varias divulgaciones y comunicaciones al área estudiada principalmente donde se les socializo a parte de los funcionarios de la oficina sobre el proyecto y de qué tipo de software y capacitación deberían recibir una vez se realizará la propuesta de optimización interna, dentro de los análisis del proyecto están informes y entrevistas a diferentes funcionarios actuales de la oficina de planeación.

Contando adicionalmente con una aprobación inicial para realizar la evaluación y diagnostico interno de la oficina de planeación de Funza y el alcance a papelería de los procesos de gestión y control interno.

Una vez establecido el proyecto se realizará una socialización con la oficina de planeación para dar muestra de resultados (propuesta) y revisión del uso de la información como se está autorizado.

## 10. Conclusiones

- De acuerdo al análisis del proceso actual de licenciamiento de la Secretaría de Planeación y Ordenamiento del municipio de Funza, se observan muchas falencias, ya que el proceso no especifica los tiempos máximos para la revisión de las licencias; por lo tanto, es necesario tener en cuenta las propuestas planteadas en este documento con el fin de poder optimizar los recursos y los tiempos dando cumplimiento a la norma.
- La aplicación de herramientas gerenciales basadas en metodologías como la del PMBOK permiten optimizar los procesos de tal manera que se genere un valor agregado del recurso empleado, en el caso del proceso de licenciamiento en la SPO, el recurso tiempo se optimiza con la aplicación de las herramientas y/o estrategias contempladas en este proyecto.
- La mejora en el proceso de licenciamiento de la SPO de Funza repercute directa e indirectamente en otros ámbitos como la confianza por parte de la población en el sector gubernamental, una visión más firme y fuerte de la secretaría de planeación, una reducción de los procedimientos urbanísticos ilegales y una tecnificación del desarrollo urbanístico en el municipio, dotando de mejores espacios al territorio y en consecuencia mejorando notablemente la calidad de vida de la población de Funza.
- La implementación de herramientas digitales para el control de la documentación y los tiempos, es uno de los factores fundamentales para lograr mejorar la atención a los usuarios y la eficiencia en los procesos que se llevan a cabo en la entidad.
  - Es necesario reestablecer las funciones de algunos profesionales de la entidad y de esta manera las actividades que no son específicas de una profesión, sean ejecutadas por un profesional que esté capacitado para tener a cargo dichas funciones.

## 11. Referencias

- [1] B. Wheat, C. Mills y M. Carnell, *Seis Sigma, Una parábola sobre el camino hacia la excelencia y una empresa esbelta*, Bogotá: Norma, 2008.
- [2] L. G. H. Daniel, *Metodología de la investigación, propuesta, anteproyecto y proyecto*, Bogota D.C.: Ecoe ediciones, 2009.
- [3] Organización para la cooperación y el desarrollo económicos, *Guia para mejorar la calidad regulatoria de trámites estatales y municipales e impulsar la competitividad de México*, Mexico D.F: Secretaría de Economía de México, 2010.
- [4] M. De La Villa, M. Ruiz y I. Ramos, «Modelos de Evaluación y Mejora de Procesos : Análisis Comparativo,» *CEURWorkshop Proceedings* , vol. 120, n° 4, pp. 1-18, 2004.
- [5] «Oficina de planeación,» [En línea]. Available: <http://www.cco.gov.co/oficina-de-planeacion.html>.
- [6] Mininterior, «Oficina asesora,» 2010. [En línea]. Available: <https://www.mininterior.gov.co/el-ministro/funciones/oficina-asesora-de-planeacion>. [Último acceso: 2018].
- [7] M. Cuadrado, «Licencias de construcción, en qué caso se necesitan?,» mayo 2018. [En línea]. Available: <http://www.metrocuadrado.com/noticias/guia-de-propiedad-horizontal/licencias-de-construccion-en-que-casos-se-necesitan-2588>. [Último acceso: 2018].
- [8] «Que es un proceso en una empresa,» Matias Riquelme, [En línea]. Available: <https://www.webyempresas.com/que-es-un-proceso-en-una-empresa/>.
- [9] L. Solutions, «Que es Six Sigma,» [En línea]. Available: <http://www.leansolutions.co/conceptos/que-es-six-sigma/>.
- [10] «PMI ( Projec Management Institute ),» [En línea]. Available: <https://americalatina.pmi.org/latam/AboutUS/WhatisPMI.aspx>.
- [11] H. Gutiérrez, *Calidad y Productividad*, México: Mc Graw Hill, 2015.
- [12] R. d. Colombia, *Ley 400 de 1997*, Santa Fe de Bogotá D.C., 1997.

- [13] R. d. Colombia, *Decreto 1077 de 2015*, Bogota D.C., 2015.
- [14] R. d. Colombia, *Decreto 1197 de 2016*, Bogota D.C., 2016.
- [15] R. d. Colombia, *Decreto 1203 de 2017*, Bogota D.C., 2017.
- [16] R. d. Colombia, *Decreto 1469 de 2010*, Bogotá D.C., 2010.
- [17] f. d. a. Universidad Nacional de Colombia, «revisión y formulación del plan básico de ordenamiento territorial PBOT del municipio de Funza,» Bogotá, 2018.
- [18] U. N. d. Colombia, «Revisión y formulación del plan básico de ordenamiento territorial-PBOT del municipio de Funza,» Bogotá, 2018.
- [19] J. C. Mora Barrera, *Derecho Urbano*, Bogotá: Edileyer, 2016.
- [20] A. d. Funza, «Alcaldía Municipal de Funza Juntos Avanzamos,» 2018. [En línea]. Available: <http://www.funza-cundinamarca.gov.co/municipio/nuestro-municipio>.
- [21] R. Lleras Pérez, A. M. Jaimes Lopez, G. Montañez, F. Romano, J. T. Uribe, L. M. Cruz Coral, L. G. Sinning, G. M. Vargas Tisnés y L. H. Orjuela, *Bacatá Cultura Viva*, Funza: Universidad Externado de Colombia, 2015.
- [22] E. I. Galán Cutipa, «La simplificación administrativa en los procesos de otorgamiento de licencias de construcción en la municipalidad de ferreñafe,» 2014. [En línea]. Available: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3693>. [Último acceso: mayo 2018].
- [23] F. y. Anifa, «Municipal scorecard 2008: country report for colombia - construction permits and municipal inspections,» 2008. [En línea]. Available: [http://www.anif.co/sites/default/files/investigaciones/licencias\\_de\\_construccion-08.pdf](http://www.anif.co/sites/default/files/investigaciones/licencias_de_construccion-08.pdf). [Último acceso: 2018].
- [24] J. D. Gonzalez Carrasco, «tesis,» de *Propuesta para la aplicacion del método Six Sigma para la reduccion en tiempos de respuesta de las PQRS de vehículos*, bogota, universidad catolica de colombia, p. 49.
- [25] V. M. Bolaños londoño, «tesis,» de *Mejoramiento del proceso de validacion de ingresos*, Bogota, universidad catolica de colombia, 2015, p. 67.
- [26] V. M. Bolaños Londoño, de *Mejoramiento del proceso de validación de*

*ingresos a través del adecuado uso de las herramientas de lean six sigma en la agencia de viajes multinacional*, Bogota, universidad catolica de colombia, 2015, p. 67.

- [27] M. M. R. M. A. R. C. A. G. Figueroa Chávez, de *Evaluación de los factores administrativos que impactan la estructuración de los proyectos presentados por el Municipio de Duitama (Boyacá) ante el DNP (Departamento Nacional de Planeación) en el periodo 2012 -2015*, BOGOTA , Universidad catolica de colombia , 2016, p. 78.
- [28] E. E. Castañeda Peña, «Mejora en la calidad de procesos de Cartoplas S.A. mediante la planificación y documentación de un sistema de gestión de calidad,» Universidad catolica de colombia , Bogota , 2011.
- [29] A. y. R. M. C. J. Moreno Cruzado, «Tesis,» de *Rediseño del esquema de controles de costos de la empresa Petrolabil LTDA a partir de la metodología de indicadores de gestión en la ejecución de proyectos.*, Bogota, universidad catolica de colombia, 2015, p. 58.
- [30] Euskalit, «Euskalit.net,» 2010. [En línea]. Available: <http://www.euskalit.net/pdf/folleto5.pdf>. [Último acceso: 19 05 2018].
- [31] «Nueva ISO 9001:2015,» 2015. [En línea]. Available: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/10-3-mejora-continua/>. [Último acceso: 23 05 2018].
- [32] DANE, «Censo general 2005 resultados Bogotá y municipios aledaños,» Departamento administrativo nacional de estadística., 28 Junio 2006. [En línea]. Available: [https://www.dane.gov.co/files/censo2005/bogota\\_mun/Resultados\\_poblacion.pdf](https://www.dane.gov.co/files/censo2005/bogota_mun/Resultados_poblacion.pdf).
- [33] R. m. r. giraldo, Seguimiento, medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión, ICONTEC international, 2010.

# ANEXOS

## Carta de interés



**ALCALDIA  
DE FUNZA**



Funza 19 de Septiembre de 2018

Señores  
**UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA**  
Especialización Gerencia de Obras  
Facultad de Ingeniería

Cordial saludo

Por medio de la presente expreso el interés de la Secretaría de Planeación y Ordenamiento en el proyecto de grado OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DEL MUNICIPIO DE FUNZA como requisito de grado en la especialización de Gerencia de Obras, de los estudiantes de la Universidad Católica de Colombia.

La Secretaría de Planeación y Ordenamiento, queremos implementar metodologías que logren optimizar y controlar los procesos de licenciamiento; es por esto que el proyecto anteriormente nombrado nos podría mostrar alternativas que podríamos aplicar en esta oficina.

Gracias por su atención

Cordialmente:

**JESUS ENRIQUE COLLAZOS MARTINEZ**  
Jefe de la Secretaría de Planeación y Ordenamiento de Funza.



## Proceso actual de licenciamiento de la Secretaría de Planeación y Ordenamiento

 <p><b>ALCALDIA DE FUNZA</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<b>Sistema Integrado de Gestión</b> (Gestión de Calidad - Control Interno)	02-PR-004	 <p>DE FRENTE CON LA GENTE Ampliando horizontes</p>
	<b>EXPEDICION DE LICENCIAS</b>	Versión: 03	
		Fecha: 2017-03-08	
		Página 1 de 2	

### 1. OBJETIVO

Informar, verificar y alistar conforme a la ley la documentación correspondiente y expedir las licencias de construcción, de urbanismo, de subdivisión, de reconocimiento etc., de acuerdo con las solicitudes de los ciudadanos funzanos que los requieran

### 2. DEFINICIONES

<p>A. Licencia Urbanística: Es la autorización previa para adelantar obras de urbanización y parcelación de predios, de construcción y demolición de edificaciones, de intervención y ocupación del espacio público, y para realizar el loteo o subdivisión de predios, expedida por el curador urbano o la autoridad municipal competente, en cumplimiento de las normas urbanísticas y de edificación adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial, en los instrumentos que lo desarrollen o complementen, en los Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP) y en las leyes y demás disposiciones que expida el Gobierno Nacional.</p> <p>B. Obra nueva: Es la autorización para adelantar obras de edificación en terrenos no construidos o cuya área esté libre por autorización de demolición total.</p> <p>C. Ampliación: Es la autorización para incrementar el área construida de una edificación existente, entendiéndose por área construida la parte edificada que corresponde a la suma de las superficies de los pisos, excluyendo azoteas y áreas sin cubrir o techar.</p> <p>D. Adecuación: Es la autorización para incrementar el área construida de una edificación existente, entendiéndose por área construida la parte edificada que corresponde a la suma de las superficies de los pisos, excluyendo azoteas y áreas sin cubrir o techar.</p> <p>E. Modificación: Es la autorización para variar el diseño arquitectónico o estructural de una edificación existente, sin incrementar su área construida.</p>	<p>F. Restauración: Es la autorización para adelantar las obras tendientes a recuperar y adaptar un inmueble o parte de este, con el fin de conservar y revelar sus valores estéticos, históricos y simbólicos. Esta modalidad de licencia incluirá las liberaciones o demoliciones parciales de agregados de los bienes de interés cultural aprobadas por parte de la autoridad competente en los anteproyectos que autoricen su intervención.</p> <p>G. Reforzamiento Estructural: Es la autorización para intervenir o reforzar la estructura de uno o varios inmuebles, con el objeto de acondicionarlos a niveles adecuados de seguridad sismorresistente de acuerdo con los requisitos de la Ley 400 de 1997, sus decretos reglamentarios, o las normas que los adicione, modifique o sustituya y el Reglamento colombiano de construcción sismorresistente y la norma que lo adicione, modifique o sustituya.</p> <p>H. Demolición: Es la autorización para derribar total o parcialmente una o varias edificaciones existentes en uno o varios predios y deberá concederse de manera simultánea con cualquiera otra modalidad de licencia de construcción.</p>
--	--

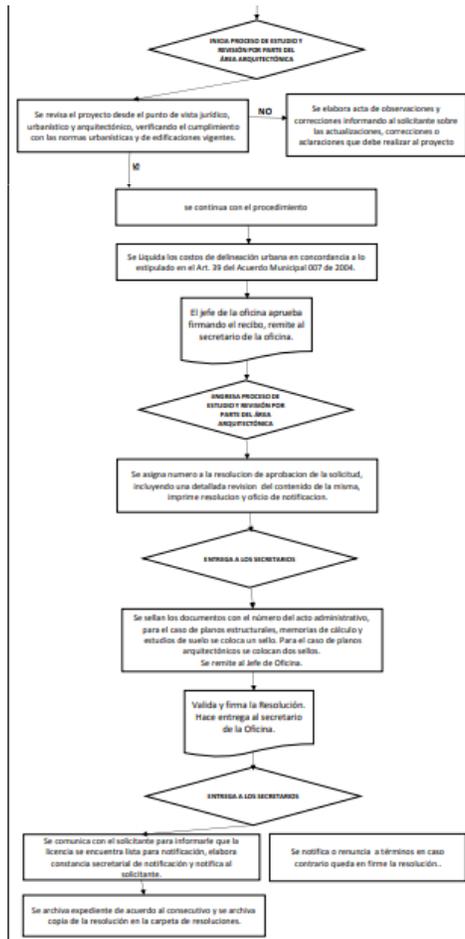
### 3. MARCO JURIDICO

Decreto Nal. 1469 de Abril 30 de 2010, Ley 400 de 1997 NRS-10, Decreto 140 de 2000 ,Acuerdo 012 de 2003, Acuerdo 021 de 2003, Acuerdo 007 de 2004, Acuerdo 013 de 2013, Decreto 1017 de 2015, Decreto 2218 de 2015, Decreto 1197 de 2016, Decreto 1203 de 2017.

### 4. GENERALIDADES

Para poder llevar a cabo los proyectos cofinanciados con las entidades Nacionales, Gobernación de Cundinamarca, Organizaciones No Gubernamentales y otros en pro del Municipio, es necesario hacer la correcta formulación de los mismos para ser viables; en ello se tienen en cuenta perfiles de proyecto, certificaciones, cargue a la plataforma del Departamento Nacional de Planeación (MGA), estudios técnicos y demás necesarios.

5.1. FLUJOGRAMA	5.2. RESPONSABLE	5.3. DESCRIPCIÓN
	<p>JEFE DESPACHO, ARQUITECTOS, TECNICO ADMINISTRATIVO, SECRETARIAS</p> <p>JEFE DESPACHO, ARQUITECTOS, TECNICO ADMINISTRATIVO, SECRETARIAS</p>	<p>Brinda la información correspondiente al trámite y a la documentación necesaria según lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, Decreto 2218 de 2015, decreto 1197 de 2016, el PBOT y a la normatividad vigente.</p>
<p>Se revisa la documentación correspondiente según lo establecido</p>	<p>INTERESADO</p>	<p>Se aporta la documentación y solicita revisión.</p>
<p>Se devuelve la documentación para completar según lo establecido en la norma.</p>	<p>TECNICO ADMINISTRATIVO</p>	<p>Se revisa la documentación correspondiente según lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, Decreto 2218 de 2015, decreto 1197 de 2016 y según sea el caso así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 2.2.6.1.7 Documentos generales a toda clase de licencia</li> <li>• Art. 6 Decreto 2218 de 2015. Documentos adicionales para licencia de urbanización.</li> <li>• Art. 4 Decreto 1197 de 2016. Documentos adicionales para la licencia de Parcelación.</li> <li>• Art. 2.2.6.1.2.1.10 Decreto 1077 de 2015. Documentos adicionales para la expedición de licencias de subdivisión.</li> <li>• Art. 2.2.6.1.2.1.11 Decreto 1077 de 2015 Documentos adicionales para la licencia de construcción.</li> <li>• Art. 2.2.6.1.2.1.12 Decreto 1077 de 2015 Construcción de edificaciones para uso de gran impacto.</li> <li>• Art. 2.2.6.1.2.1.13 Decreto 1077 de 2015 Documentos adicionales para la solicitud de licencias de intervención y ocupación del espacio público.</li> <li>• Art. 2.2.6.1.2.1.14 Decreto 1077 de 2015 Documentos adicionales para la solicitud de modificación de licencias vigentes.</li> </ul> <p>• Para todos los casos se solicita copia de la tarjeta profesional y certificación de vigencia de la misma, del arquitecto e ingeniero que elaboraron el proyecto.</p> <p>-Si cumple: se continúa con el procedimiento.</p> <p>-No cumple: se devolverá la documentación para completarla según lo establecido en el art. 2.2.6.1.2.1.2. Decreto 1077 de 2015.</p>
<p>Se radica la solicitud de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.</p>	<p>TECNICO ADMINISTRATIVO</p>	<p>Se radica la solicitud de acuerdo a lo establecido en el art. 2.2.6.1.2.1.2. Decreto 1077 de 2015.</p>
<p>Se realiza la citación a vecinos de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.</p>	<p>TECNICO ADMINISTRATIVO</p>	<p>Se entrega copia del radicado al solicitante y se le informa que a más tardar un día después de esta radicación debe instalar una valla resistente a la intemperie en la que se advierta a terceros sobre la iniciación del trámite administrativo tendiente a la expedición de la licencia urbanística, a solicitud del interesado se entregará formato de la valla e información de dimensiones según lo establecido en el Artículo 2.2.6.1.2.2.1 Decreto 1077 de 2015.</p>
<p>Solicitante tendrá un término de 5 días hábiles para aportar fotografía de instalación de la valla</p>	<p>TECNICO ADMINISTRATIVO</p>	<p>Se realiza la citación a vecinos de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2.2.6.1.2.2.1 Decreto 1077 de 2015, si la citación no fuere posible se aplicara el procedimiento establecido en el mismo artículo, cualquiera que fuere la forma se dejara constancia en el expediente. Se hace entrega del expediente al técnico administrativo.</p>
<p>Se diligencia en el registro Control de Licencias, el consecutivo, nombre del solicitante, fecha de radicación y fecha de vencimiento de términos.</p>	<p>INTERESADO</p>	<p>Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud el interesado debe aportar fotografía que comprueba la instalación de la VALLA, de no cumplirse se entenderá desistida, según lo establecido en el Artículo 2.2.6.1.2.2.1 Decreto 1077 de 2015.</p>
<p>Se realiza visita verificando contra planos y solicitud, el área de terreno, afectaciones viales y eléctricas, veracidad de la información contenida en la solicitud de acuerdo a la modalidad de licencia</p>	<p>TECNICO ADMINISTRATIVO</p>	<p>Se diligencia en el registro Control de Licencias, el consecutivo, nombre del solicitante, fecha de radicación y fecha de vencimiento de términos. Se hace entrega del proyecto al inspector de obra para visita.</p>
<p>Se verifica perfiles viales y lo pertinente a uso del suelo. Se emite oficio con el concepto el cual debe ser anexado al expediente y se hace entrega del expediente al técnico administrativo.</p>	<p>INSPECTOR DE OBRA</p>	<p>Se realiza visita verificando contra planos y solicitud, el área de terreno, afectaciones viales y eléctricas, veracidad de la información contenida en la solicitud de acuerdo a la modalidad de licencia. Se hace entrega del proyecto al auxiliar administrativo anexándole acta de visita y registro fotográfico.</p>
<p>Se revisa el cumplimiento del Reglamento Colombiano de Construcción Sismorresistente atendiendo el art. 31 del Decreto 1077 de 2015. Se emite concepto.</p>		



AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Se verifica perfiles viales y lo pertinente a uso del suelo. Se emite oficio con el concepto el cual debe ser anexado al expediente y se hace entrega del expediente al técnico administrativo.
TECNICO ADMINISTRATIVO	Se hace entrega del proyecto al Ingeniero Civil para revisión estructural, diligenciando las correspondientes casillas en el registro de control de Licencias.
INGENIERO CIVIL	Se revisa el cumplimiento del Reglamento Colombiano de Construcción Sismorresistente atendiendo el art. 31 del Decreto 1077 de 2015. Se emite oficio con el concepto el cual debe ser anexado al expediente y se hace entrega del expediente al Arquitecto asignado diligenciando las casillas correspondientes en el registro 02-F-029 Control de Licencias.
ARQUITECTO	Se revisa el proyecto desde el punto de vista jurídico, urbanístico y arquitectónico, verificando el cumplimiento con las normas urbanísticas y de edificaciones vigentes.
ARQUITECTO	De acuerdo a lo revisado: <b>Si cumple, se continúa con el procedimiento</b> <b>No cumple, se elabora acta de observaciones y correcciones informando al solicitante sobre las actualizaciones, correcciones o aclaraciones que debe realizar al proyecto y los documentos que debe aportar para decidir sobre la solicitud.</b> Dejando constancia de la notificación en el expediente, si dentro de los términos establecidos en el decreto 1077 de 2015, el solicitante no ha subsanado las observaciones, la solicitud se entenderá como desistida. <b>El acta de observación se levanta por una sola vez.</b>
ARQUITECTO	Se liquida los costos de delimitación urbana en concordancia a lo estipulado en el Art. 39 del Acuerdo Municipal 007 de 2004, se elabora recibo de pago, con VoBo del arquitecto proyectista, se remite al jefe de oficina, se realiza borrador de la resolución, se actualiza la información en el registro 02-F-029 Control de Licencias.
JEFE DE OFICINA	Valida y aprueba firmando el recibo, remite al secretario de la oficina.
SOLICITANTE	Con el recibo de pago solicita liquidación de la estampilla procuratura en el Centro Cultural Bacata, cancela en los bancos correspondientes en el municipio de Funza el valor de las expensas por la solicitud y el valor de la estampilla procuratura. Entrega copia del pago de estampilla procuratura en el Centro Cultural Bacata donde le colocan sello seco al original del pago de las expensas. Radica recibo original de expensas, original del recibo de estampilla procuratura y las dos copias en medio impreso de los planos y demás estudios que hacen parte de la licencia, en la Oficina Asesora de Planeación Municipal.
ARQUITECTO	Verifica el pago y las dos copias en medio impreso de los planos y demás estudios que hacen parte de la licencia.
ARQUITECTO	Se asigna número a la resolución de aprobación de la solicitud, incluyendo una detallada revisión del contenido de la misma, imprime resolución y oficio de notificación, remite el expediente al Secretario de la Oficina. Actualiza la información en el registro 02-F-029 Control de Licencias
SECRETARIO	Se sellan los documentos con el número del acto administrativo, para el caso de planos estructurales, memorias de cálculo y estudios de suelo se coloca un sello. Para el caso de planos arquitectónicos se colocan dos sellos. Se remite al Jefe de Oficina.
JEFE DE ESPACHO	Valida y firma la Resolución. Hace entrega al secretario de la Oficina.
SECRETARIO	Se comunica con el solicitante para informarle que la licencia se encuentra lista para notificación, elabora constancia secretarial de notificación y notifica al solicitante según lo establecido en el art. 40 del Decreto 1077 de 2015.
INTERESADO	Se notifica o renuncia a términos en caso contrario queda en firme la resolución.
SECRETARIO	Se archiva expediente de acuerdo al consecutivo y se archiva copia de la resolución en la carpeta de resoluciones.

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
00	Versión inicial
01	Cambio de Formato
02	Ajuste del procedimiento y cambio de logos
03	Ajuste de la norma y cambio de logos

NOMBRE	QUIÉN LO GENERA	QUIÉN LO USA	QUIÉN LO ARCHIVA	DONDE
Expedición de Licencias	Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Planeación del Desarrollo	Planeación del Desarrollo	Sistema de Gestión de Calidad y Gestión para el Desarrollo	KAWAK
		ELABORADO Natalia Rocío Rojas Torres	APROBADO Alta Dirección / Alcalde	AUTORIZADO Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad









# OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE... 66

341	OBRA NUEVA / PH	10-nov	6	20-nov	27-nov	6	4-dic	14-dic	8	18-dic	18-dic	1	/	/	0	1	6-feb	6-feb	1	12-mar	25	/	/	/	3-abr	1	16-abr	16-abr	16-abr	1	24		
342	OBRA NUEVA / PH	10-nov	6	20-nov	27-nov	6	4-dic	14-dic	8	18-dic	18-dic	1	21-mar	/	8	9	6-feb	6-feb	1	12-mar	25	/	/	/	3-abr	1	16-abr	16-abr	16-abr	1	32		
343	OBRA NUEVA / PH	10-nov	6	20-nov	27-nov	6	4-dic	14-dic	8	18-dic	18-dic	1	/	/	0	1	6-feb	6-feb	1	/	0	/	/	/	3-abr	1	16-abr	16-abr	16-abr	1	24		
344	RECO/AMPLU/MODI/REF	16-nov	3	20-nov	27-nov	6	5-dic	7-dic	3	18-dic	19-dic	2	/	/	0	2	24-ene	27-feb	25	11-abr	32	/	/	/	0	/	/	/	0	39			
345	MODIFICACION	17-nov	2	20-nov	27-nov	6	5-dic	7-dic	3	7-dic	15-dic	6	/	/	0	6	25-ene	25-ene	1	7-mar	30	2-abr	3-abr	23-abr	30-abr	21	/	/	/	0	39		
346	CERRAMIENTO	17-nov	2	20-nov	27-nov	6	4-dic	12-dic	6	18-dic	19-dic	2	/	/	0	2	24-ene	22-feb	22	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	38			
347	CERRAMIENTO	17-nov	2	20-nov	27-nov	6	4-dic	12-dic	6	18-dic	19-dic	2	/	/	0	2	24-ene	22-feb	22	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	38			
348	RECONOCIMIENTO	17-nov	2	20-nov	27-nov	6	5-dic	7-dic	3	18-dic	19-dic	2	/	/	0	2	24-ene	28-ene	3	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	16			
349	AMPLIACION / PH	20-nov	2	21-nov	27-nov	5	4-dic	12-dic	6	13-dic	13-dic	1	/	/	0	1	12-dic	/	0	/	0	/	/	/	5-feb	29	21-feb	23-feb	23-feb	3	46		
350	SUBDIVISION	20-nov	2	21-nov	27-nov	5	4-dic	12-dic	6	na	na	0	/	/	0	0	12-dic	12-ene	23	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	36			
351	PLUACION/MODIFICACI	21-nov	1	21-nov	21-nov	1	5-dic	7-dic	3	18-dic	19-dic	2	/	/	0	2	25-ene	25-ene	0	20-mar	39	2-abr	13-abr	16-abr	20-abr	15	/	/	/	0	23		
352	ON / MODIFI / PH	21-nov	1	21-nov	21-nov	1	4-dic	12-dic	6	12-dic	17-dic	4	/	/	0	4	13-dic	/	0	/	0	/	/	/	4-ene	1	/	/	/	0	13		
353	OBRA NUEVA	21-nov	1	21-nov	21-nov	1	4-dic	12-dic	6	12-dic	14-dic	3	/	/	0	3	14-dic	/	0	/	0	/	/	15-ene	15-ene	19-feb	22-feb	29	26-mar	26-mar	4-abr	8	48
354	OBRA NUEVA	22-nov	2	23-nov	27-nov	3	4-dic	14-dic	8	28-ene	28-ene	0	/	/	0	0	30-ene	26-feb	20	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	33			
355	DEMOTOT / OBRA NUEVA	22-nov	2	23-nov	27-nov	3	4-dic	12-dic	6	12-dic	13-dic	2	/	/	0	2	/	/	0	/	0	/	/	24-ene	29-ene	15-feb	15-feb	17	22-mar	22-mar	22-mar	1	31
356	AMPLI / MODIFI / PH	23-nov	1	23-nov	27-nov	3	4-dic	13-dic	7	12-dic	14-dic	3	/	/	0	3	15-dic	/	0	/	0	/	/	24-ene	23-mar	25-mar	28-mar	46	23-abr	23-abr	23-abr	1	61
357	MODIF PARCE / MODIF P	23-nov	1	23-nov	27-nov	3	5-dic	7-dic	3	na	na	0	/	/	0	0	7-dic	/	0	/	0	/	/	28-dic	1	/	/	/	0	8			
358	SUBDIVISION RURAL	23-nov	1	23-nov	27-nov	3	4-dic	12-dic	6	na	na	0	/	/	0	0	12-dic	/	0	/	0	/	/	25-ene	1	29-ene	29-ene	31-ene	3	14			
359	MODIFICACION	24-nov	6	1-dic	11-dic	6	13-dic	19-dic	5	25-ene	31-ene	5	27-mar	9	14	7-feb	/	0	15-mar	0	2-abr	13-abr	26-abr	26-abr	19	/	/	/	0	50			
360	OBRA NUEVA	24-nov	6	1-dic	11-dic	6	12-dic	13-dic	2	13-dic	14-dic	2	/	/	0	2	18-dic	/	0	/	0	/	24-ene	13-feb	14-feb	14-feb	16	23-mar	23-mar	23-mar	1	33	
361	AMPLIACION	24-nov	6	1-dic	11-dic	6	12-dic	19-dic	6	28-ene	30-ene	2	/	/	0	2	6-feb	6-feb	1	/	0	/	/	/	30-abr	1	/	/	/	0	22		
362	DEMOTOT / OBRA NUEVA	27-nov	5	1-dic	11-dic	6	12-dic	19-dic	6	25-ene	30-ene	4	/	/	0	4	7-feb	1-mar	17	0	/	/	/	/	0	/	/	/	0	38			
363	RECONO / AMPLIACION	29-nov	3	1-dic	11-dic	6	13-dic	19-dic	5	25-ene	5-feb	8	/	/	0	8	6-feb	6-feb	1	/	0	/	/	/	30-abr	1	/	/	/	0	24		
364	REF EST / AMPLIACION	29-nov	3	1-dic	11-dic	6	13-dic	19-dic	5	11-nov	15-dic	23	/	/	0	23	24-ene	23-feb	23	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	60			
365	REF EST / AMPLIACION	29-nov	11	14-dic	18-dic	3	19-dic	21-dic	3	6-dic	12-dic	4	17-abr	0	0	4	24-ene	/	0	/	0	/	17-abr	17-abr	23-abr	30-abr	10	/	/	/	0	31	
366	ROPIEDAD HORIZONTAL	29-nov	13	18-dic	18-dic	1	7-dic	14-dic	5	na	na	0	/	/	0	0	16-dic	/	0	/	0	/	19-dic	1	19-dic	19-dic	13-abr	83	103				
367	OBRA NUEVA	30-nov	18	27-dic	27-dic	1	19-dic	21-dic	3	6-dic	14-dic	6	/	/	0	6	2-dic	/	0	/	0	/	27-dic	/	7-feb	7-feb	31	16-feb	16-feb	16-feb	1	60	
368	MODIFICA / AMPLIA	30-nov	13	19-dic	27-dic	6	20-dic	2-ene	9	6-dic	14-dic	6	/	/	0	6	6-feb	6-feb	1	6-abr	44	/	/	/	0	/	/	/	0	35			
369	URBANISMO	30-nov	5	6-dic	13-dic	5	14-dic	19-dic	4	na	na	0	/	/	0	0	20-feb	20-feb	1	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	15			
370	OBRA NUEVA	30-nov	12	18-dic	18-dic	1	16-ene	18-ene	3	6-dic	14-dic	6	/	/	0	6	25-ene	/	0	/	0	/	9-mar	/	16-abr	30-abr	37	/	/	/	0	59	
371	OBRA NUEVA	1-dic	18	28-dic	28-dic	1	4-ene	12-ene	7	6-dic	14-dic	6	/	/	0	6	18-dic	/	0	/	0	/	24-ene	/	13-abr	15-mar	37	/	/	/	0	69	
372	MODIFICACION	1-dic	11	18-dic	24-ene	27	15-dic	22-dic	6	6-dic	14-dic	6	/	/	0	6	26-ene	12-feb	12	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	62			
373	OBRA NUEVA	1-dic	0	/	/	0	/	/	0	6-dic	13-dic	5	/	/	0	5	13-dic	/	0	/	0	/	/	/	28-dic	1	29-dic	29-dic	29-dic	1	7		
374	OBRA NUEVA	1-dic	11	18-dic	18-dic	1	19-dic	27-dic	6	6-dic	15-dic	7	/	/	0	7	24-ene	28-ene	3	12-mar	31	26-mar	/	19-abr	20-abr	20	/	/	/	0	48		
375	AMPLIACION	1-dic	11	18-dic	18-dic	1	19-dic	21-dic	3	6-dic	14-dic	6	/	/	0	6	21-dic	/	0	/	0	/	26-ene	/	21-feb	21-feb	19	30-abr	30-abr	30-abr	1	41	
376	RECONOCIMIENTO	4-dic	50	13-feb	13-feb	1	13-feb	20-feb	6	6-dic	14-dic	6	/	/	0	6	21-feb	/	0	/	0	/	0	/	/	0	/	/	/	0	63		
377	OBRA NUEVA	4-dic	10	18-dic	18-dic	1	19-dic	27-dic	6	6-dic	15-dic	7	/	/	0	7	6-feb	6-feb	1	/	0	/	/	26-abr	26-abr	/	/	/	/	0	26		
378	URBANISMO	5-dic	2	6-dic	14-dic	6	19-dic	27-dic	6	0	0	0	/	/	0	0	25-ene	/	0	/	0	/	0	/	/	0	/	/	/	0	14		
379	OBRA NUEVA	6-dic	1	6-dic	13-dic	5	14-dic	19-dic	4	25-ene	30-ene	4	/	/	0	4	7-feb	27-feb	15	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	29			
380	OBRA NUEVA	7-dic	3	12-dic	18-dic	5	18-dic	19-dic	2	14-dic	15-dic	2	/	/	0	2	19-dic	/	0	/	0	/	29-dic	29-dic	5-ene	5-ene	6	5-ene	5-ene	9-ene	3	21	
381	MODIFI / AMPLIACION	11-dic	2	12-dic	18-dic	5	19-dic	21-dic	3	13-dic	14-dic	2	/	/	0	2	19-dic	/	0	/	0	/	22-feb	22-feb	15-feb	28-feb	5	13-abr	13-abr	16-abr	2	19	
382	PH	12-dic	1	12-dic	18-dic	5	0	0	0	0	0	0	/	/	0	0	24-ene	/	0	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	6			
383	OBRA NUEVA	13-dic	4	18-dic	18-dic	1	19-dic	21-dic	3	13-dic	14-dic	2	/	/	0	2	21-dic	/	0	/	0	/	16-feb	18-abr	19-abr	19-abr	45	/	/	/	0	55	
384	RECONOCIMIENTO	13-dic	2	14-dic	18-dic	3	19-dic	21-dic	3	25-ene	1-feb	6	13-mar	0	6	7-feb	18-feb	8	/	0	/	/	13-mar	1	27-mar	27-mar	1	1	24				
385	AMPLIACION	14-dic	1	14-dic	18-dic	3	19-dic	21-dic	3	25-ene	5-feb	8	/	/	0	8	7-feb	/	0	/	0	/	/	/	/	0	/	/	/	0	15		
386	AMPLIACION	15-dic	3	19-dic	27-dic	6	28-dic	5-ene	7	25-ene	9-feb	12	26-abr	3	15	6-feb	1-mar	18	24-abr	39	/	/	/	/	0	/	/	/	0	49			
387	RECONOCIMIENTO	15-dic	3	19-dic	27-dic	6	28-dic	5-ene	7	25-ene	5-feb	8	/	/	0	8	3-feb	20-mar	32	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	56			
388	OBRA NUEVA	18-dic	2	19-dic	27-dic	6	28-dic	2-ene	4	25-ene	5-feb	8	/	/	0	8	7-feb	15-feb	7	28-feb	10	4-abr	4-abr	17-abr	17-abr	10	/	/	/	0	37		
389	MODIFI / AMPLIA	19-dic	2	20-dic	28-dic	6	3-ene	11-ene	7	25-ene	31-ene	5	/	/	0	5	7-feb	15-feb	7	21-feb	5	22-feb	22-feb	1-mar	1-mar	6	4-abr	4-abr	4-abr	1	34		
390	MODIFI / AMPLIA	19-dic	2	20-dic	28-dic	6	5-ene	11-ene	5	25-ene	19-feb	18	3-abr	0	18	21-dic	15-mar	60	/	0	/	/	/	4-abr	0	10-abr	10-abr	13-abr	4	95			
391	RECONOCIMIENTO	19-dic	2	20-dic	28-dic	6	9-ene	16-ene	6	25-ene	8-feb	11	/	/	0	11	15-feb	20-mar	24	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	49			
392	OBRA NUEVA	19-dic	7	28-dic	4-ene	6	26-ene	30-ene	3	1-feb	7-feb	5	/	/	0	5	15-feb	20-mar	24	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	45			
393	RECONOCIMIENTO	20-dic	6	28-dic	4-ene	6	16-ene	18-ene	3	25-ene	8-feb	11	/	/	0	11	15-feb	20-mar	24	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	50			
394	RECONOCIMIENTO	20-dic	6	28-dic	4-ene	6	16-ene	23-ene	6	25-ene	8-feb	11	/	/	0	11	15-feb	20-mar	24	/	0	/	/	/	0	/	/	/	0	53			
395	CERRAMIENTO	26-dic	3	28-dic	4-ene																												

## Formato entrevistas

FECHA

NOMBRE DEL ENTREVISTADO

PROFESIÓN

CARGO

### OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

**OBJETIVO:** Conocer cuáles y cómo son los manejos internos de los procesos de licenciamiento en la entidad, con base en información suministrada por los profesionales que trabajan en la Secretaría de Planeación de Funza en ese proceso.

#### PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted el proceso de licenciamiento de la Secretaría de Planeación?
2. ¿De qué proceso de licenciamiento hace parte?
3. ¿Aproximadamente cuántos radicados recibe semanalmente?
4. ¿Cuántos radicados revisa semanalmente?
5. ¿Aproximadamente cuánto tiempo emplea para la revisión de un radicado y de qué depende?
6. ¿Conoce los tiempos establecidos por la norma para dar respuesta a las solicitudes?, ¿Cuánto tiempo es?
7. ¿Cantidad de personas que atiende diariamente para dar respuestas en relación con los radicados?
8. ¿Promedio de tiempo que destina para atención al público?
9. ¿Por medio de qué herramienta se controla o se da seguimiento al proceso de licenciamiento?:
10. ¿Cómo registra la revisión en la herramienta?
11. ¿Cree usted que el tiempo del proceso implementado en la secretaría es el correcto?
12. ¿En qué proceso se presentan los retrasos y por qué?
13. ¿Qué opinión tiene ante implementar una página web para la difusión de la información de trámites, documentos y procesos de licenciamiento?
14. ¿Cree que se debe mejorar o implementar otro mecanismo de manejo de información?
15. Recomendaciones o sugerencias:

Entrevistas con sus respuestas

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

FECHA 07-11-18  
 NOMBRE DEL ENTREVISTADO Maria Fernanda Pérez  
 PROFESIÓN Ingeniero Civil  
 CARGO Ingeniera estructural

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DE FUNZA

OBJETIVO: Conocer cuáles y cómo son los manejos internos de los procesos de licenciamiento en la entidad, con base en información suministrada por los profesionales que trabajan en la Secretaría de Planeación de Funza en ese proceso.

PREGUNTAS

- ¿Conoce usted el proceso de licenciamiento de la Secretaría de Planeación?  
Si
- ¿De qué proceso de licenciamiento hace parte?  
estructural
- ¿Aproximadamente cuántos radicados recibe semanalmente?  
5
- ¿Cuántos radicados revisa semanalmente?  
5 o 4
- ¿Aproximadamente cuánto tiempo emplea para la revisión de un radicado y de qué depende?  
este tiempo depende la complejidad del proyecto de 1 a 8 días
- ¿Conoce los tiempos establecidos por la norma para dar respuesta a las solicitudes?  
¿Cuánto tiempo es?  
Si son 95 días mas 22 procesables
- ¿Cantidad de personas que atiende diariamente para dar respuestas en relación con los radicados?  
2 o 3 personas

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

- ¿Promedio de tiempo que destina para atención al público?  
15 o 20 minutos
- ¿Por medio de qué herramienta se controla o se da seguimiento al proceso de licenciamiento?  
Excel o libros
- ¿Cómo registra la revisión en la herramienta?  
Excel o un libro
- ¿Cree usted que el tiempo del proceso implementado en la secretaría es el correcto?  
NO
- ¿En qué proceso se presentan los retrasos y por qué?  
Arquitectura
- ¿Qué opinión tiene ante implementar una página web para la difusión de la información de trámites, documentos y procesos de licenciamiento?  
me parece lo mas adecuado e idoneo ya que agiliza el proceso de una forma abal
- ¿Cree que se debe mejorar o implementar otro mecanismo de manejo de información?  
Si, me parece que instalamos un sistema que permita la información y controle los tiempos se pueda mejorar los tiempos
- Recomendaciones o sugerencias:  
\_\_\_\_\_

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

FECHA 09/11/18  
 NOMBRE DEL ENTREVISTADO Jorge Andrés Dávalos Suárez  
 PROFESIÓN Ingeniero Civil  
 CARGO Especialista Estructural ad honorem

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DE FUNZA

OBJETIVO: Conocer cuáles y cómo son los manejos internos de los procesos de licenciamiento en la entidad, con base en información suministrada por los profesionales que trabajan en la Secretaría de Planeación de Funza en ese proceso.

PREGUNTAS

- ¿Conoce usted el proceso de licenciamiento de la Secretaría de Planeación?  
Si, el proceso de licenciamiento según el tipo de calidad
- ¿De qué proceso de licenciamiento hace parte?  
Procesos en el área de Estructuras y Demos
- ¿Aproximadamente cuántos radicados recibe semanalmente?  
5 radicaos
- ¿Cuántos radicados revisa semanalmente?  
5 radicaos
- ¿Aproximadamente cuánto tiempo emplea para la revisión de un radicado y de qué depende?  
de la 2 según complejidad, requisitos de cada caso
- ¿Conoce los tiempos establecidos por la norma para dar respuesta a las solicitudes?  
¿Cuánto tiempo es?  
45 días hábiles y 22 días hábiles de parte cuando aplica
- ¿Cantidad de personas que atiende diariamente para dar respuestas en relación con los radicados?  
do 2 en atención al público. Según Demanda

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

- ¿Promedio de tiempo que destina para atención al público?  
De 15 a 20 minutos según complejidad y consultas
- ¿Por medio de qué herramienta se controla o se da seguimiento al proceso de licenciamiento?  
Expediente Norma NSE-10 y Datos de Expediente
- ¿Cómo registra la revisión en la herramienta?  
Terminología, No se envían en carpeta, Revisión Manual, Estructural, comentarios y correcciones en el término
- ¿Cree usted que el tiempo del proceso implementado en la secretaría es el correcto?  
NO, Debería ser más ágil con personal calificado y experto
- ¿En qué proceso se presentan los retrasos y por qué?  
Retrasos en parte de revisiones Arquitectónicas y Estructurales y de trámites
- ¿Qué opinión tiene ante implementar una página web para la difusión de la información de trámites, documentos y procesos de licenciamiento?  
De acuerdo, Probablemente optimizaría los tiempos de entrega ya que el trámite debería ser más ágil
- ¿Cree que se debe mejorar o implementar otro mecanismo de manejo de información?  
Si, un internet o herramienta de software de licenciamiento
- Recomendaciones o sugerencias:  
Los Anteriormente desentendidos, mejorar tiempos, requisitos claros y útiles para que la documentación se presente en legal y rápida forma

*Arquitecta*

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

FECHA 7 de Noviembre 2018  
 NOMBRE DEL ENTREVISTADO Natalia Lucio Rojas Torre  
 PROFESIÓN Arquitecta  
 CARGO Profesional Universitario

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DE FUNZA

OBJETIVO: Conocer cuáles y cómo son los manejos internos de los procesos de licenciamiento en la entidad, con base en información suministrada por los profesionales que trabajan en la Secretaría de Planeación de Funza en ese proceso.

PREGUNTAS

- ¿Conoce usted el proceso de licenciamiento de la Secretaría de Planeación?  
Si
- ¿De qué proceso de licenciamiento hace parte?  
Permisión Arquitectónica
- ¿Aproximadamente cuántos radicados recibe semanalmente?  
7
- ¿Cuántos radicados revisa semanalmente?  
4 a 5
- ¿Aproximadamente cuánto tiempo emplea para la revisión de un radicado y de qué depende?  
2 a 3 días y depende de la complejidad
- ¿Conoce los tiempos establecidos por la norma para dar respuesta a las solicitudes?  
¿Cuánto tiempo es?  
45 días hábiles - prorrogable por 28 días más
- ¿Cantidad de personas que atiende diariamente para dar respuestas en relación con los radicados?  
2 a 3 personas

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

- ¿Promedio de tiempo que destina para atención al público?  
Un día
- ¿Por medio de qué herramienta se controla o se da seguimiento al proceso de licenciamiento?  
Mediante hoja de cálculo en excel
- ¿Cómo registra la revisión en la herramienta?  
Mediante Tabla de datos radicado, nombre del radicado, título del radico, Mutualidad
- ¿Cree usted que el tiempo del proceso implementado en la secretaría es el correcto?  
Si
- ¿En qué proceso se presentan los retrasos y por qué?  
En la Arquitectónica
- ¿Qué opinión tiene ante implementar una página web para la difusión de la información de trámites, documentos y procesos de licenciamiento?  
Es la forma correcta de difusión y de acercamiento a la comunidad
- ¿Cree que se debe mejorar o implementar otro mecanismo de manejo de información?  
Si, mediante avisos o convocatorias de la secretaría de planeación
- Recomendaciones o sugerencias:  
Mayor eficiencia en el logro de optimización de licenciamiento y la utilización de herramientas que permitan dar fin a los procesos para que no se acumulen.

*Ingeniero*

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

FECHA Nov. 7 de 2018  
 NOMBRE DEL ENTREVISTADO Alvaro Gomez Hattines  
 PROFESIÓN Técnico Diseño de maquinas  
 CARGO Inspector de obras

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DE FUNZA

OBJETIVO: Conocer cuáles y cómo son los manejos internos de los procesos de licenciamiento en la entidad, con base en información suministrada por los profesionales que trabajan en la Secretaría de Planeación de Funza en ese proceso.

PREGUNTAS

- ¿Conoce usted el proceso de licenciamiento de la Secretaría de Planeación?  
Si
- ¿De qué proceso de licenciamiento hace parte?  
Visito de campo
- ¿Aproximadamente cuántos radicados recibe semanalmente?  
2
- ¿Cuántos radicados revisa semanalmente?  
2
- ¿Aproximadamente cuánto tiempo emplea para la revisión de un radicado y de qué depende?  
3 horas, de la complejidad del diseño y la distancia
- ¿Conoce los tiempos establecidos por la norma para dar respuesta a las solicitudes?  
¿Cuánto tiempo es?  
45 días hábiles y la posibilidad de prorroga por 28 días
- ¿Cantidad de personas que atiende diariamente para dar respuestas en relación con los radicados?  
ninguna

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

- ¿Promedio de tiempo que destina para atención al público?  
ninguno
- ¿Por medio de qué herramienta se controla o se da seguimiento al proceso de licenciamiento?  
libro de radicado
- ¿Cómo registra la revisión en la herramienta?  
con fecha de recibido firmado y con fecha de entrega
- ¿Cree usted que el tiempo del proceso implementado en la secretaría es el correcto?  
Si
- ¿En qué proceso se presentan los retrasos y por qué?  
En las revisiones estructurales y principalmente Arquitectónicas
- ¿Qué opinión tiene ante implementar una página web para la difusión de la información de trámites, documentos y procesos de licenciamiento?  
Es una buena opción que agilizará los trámites
- ¿Cree que se debe mejorar o implementar otro mecanismo de manejo de información?  
No
- Recomendaciones o sugerencias:  
Buscar mecanismo para hacer mas eficiente la revisión Arquitectónica y que se cumpla con los terminos establecidos en el procedimiento

Uso del que lo

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

FECHA 07-11-2018  
 NOMBRE DEL ENTREVISTADO Carlos Alberto Hernández León  
 PROFESIÓN Tecnólogo en obras civiles y construcciones  
 CARGO Auxiliar Administrativo

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DE FUNZA

OBJETIVO: Conocer cuáles y cómo son los manejos internos de los procesos de licenciamiento en la entidad, con base en información suministrada por los profesionales que trabajan en la Secretaría de Planeación de Funza en ese proceso.

PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted el proceso de licenciamiento de la Secretaría de Planeación?  
SI
2. ¿De qué proceso de licenciamiento hace parte?: Revisión Técnica
3. ¿Aproximadamente cuántos radicados recibe semanalmente?: 8
4. ¿Cuántos radicados revisa semanalmente?: 8
5. ¿Aproximadamente cuánto tiempo emplea para la revisión de un radicado y de qué depende?: 30 minutos de la ubicación del predio
6. ¿Conoce los tiempos establecidos por la norma para dar respuesta a las solicitudes? ¿Cuánto tiempo es?:  
SI 45 días hábiles
7. ¿Cantidad de personas que atiende diariamente para dar respuestas en relación con los radicados?  
SI

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

8. ¿Promedio de tiempo que destina para atención al público?:  
Todo el tiempo 8: am a 6: pm
9. ¿Por medio de qué herramienta se controla o se da seguimiento al proceso de licenciamiento?: Libro de Radicados
10. ¿Cómo registra la revisión en la herramienta?  
Mediante vistas buenas de control en cada etapa
11. ¿Cree usted que el tiempo del proceso implementado en la secretaría es el correcto?  
SI
12. ¿En qué proceso se presentan los retrasos y por qué?: En Revisión Arquitectónica e Ingeniería
13. ¿Qué opinión tiene ante implementar una página web para la difusión de la información de trámites, documentos y procesos de licenciamiento?: puede ser una herramienta de control.
14. ¿Cree que se debe mejorar o implementar otro mecanismo de manejo de información?  
SI
15. Recomendaciones o sugerencias:  
SI

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

FECHA 07/11/2018  
 NOMBRE DEL ENTREVISTADO Juan Carlos Hernández Quintana  
 PROFESIÓN Contador - Arquitecto en Formación  
 CARGO Comité de servicios técnicos en aplicación de licencias y proceso de licenciamiento

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DE FUNZA

OBJETIVO: Conocer cuáles y cómo son los manejos internos de los procesos de licenciamiento en la entidad, con base en información suministrada por los profesionales que trabajan en la Secretaría de Planeación de Funza en ese proceso.

PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted el proceso de licenciamiento de la Secretaría de Planeación?  
SI
2. ¿De qué proceso de licenciamiento hace parte?: Control Urbano
3. ¿Aproximadamente cuántos radicados recibe semanalmente?: Ocho
4. ¿Cuántos radicados revisa semanalmente?: Ocho o según demanda
5. ¿Aproximadamente cuánto tiempo emplea para la revisión de un radicado y de qué depende?: 20 minutos dependiendo del grado de complejidad del proyecto y cantidad de documentos adjuntos.
6. ¿Conoce los tiempos establecidos por la norma para dar respuesta a las solicitudes? ¿Cuánto tiempo es?:  
45 días hábiles según decreto 1077 de 2015
7. ¿Cantidad de personas que atiende diariamente para dar respuestas en relación con los radicados?  
En promedio se atienden 20 personas que buscan conocer el proceso de su solicitud, requisitos para licencias, normativa de un predio, dar respuesta a actos de observación, notificación de alguna licencia, actúan como trámites de vuelta informativa.

Este formato hace parte del análisis del proyecto de grado para la especialización de Gerencia de obras de la Universidad Católica de Colombia con fines académicos.

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

8. ¿Promedio de tiempo que destina para atención al público?:  
En promedio requiere de 10 minutos para cada consulta
9. ¿Por medio de qué herramienta se controla o se da seguimiento al proceso de licenciamiento?: El control se lleva a través de las bases de datos físicas y digitales
10. ¿Cómo registra la revisión en la herramienta?  
Se tiene en cuenta cada detalle según sea la solicitud, con el fin de discriminar la información minuciosa para el logro de tanto funcionarios como usuarios, tener pleno conocimiento según sea la solicitud y según sus dueños
11. ¿Cree usted que el tiempo del proceso implementado en la secretaría es el correcto?  
Pienso que es un término de tiempo justo para revisar y de una respuesta para que se debe trabajar debido a que unos proyectos se retrasan más que otros.
12. ¿En qué proceso se presentan los retrasos y por qué?: Revisión Arquitectónica debido que hay una gran demanda de solicitudes con respecto a la cantidad de
13. ¿Qué opinión tiene ante implementar una página web para la difusión de la información de trámites, documentos y procesos de licenciamiento?: Es una buena propuesta ya que muchas personas, tanto habitantes de la población como de otras ciudades, realizan consulta de forma presencial y esto ocasiona una solución por disminuir desplazamientos y tiempo.
14. ¿Cree que se debe mejorar o implementar otro mecanismo de manejo de información? ¿Principalmente piense que se debe mejorar la información a través de las redes sociales puesto que los jóvenes en su gran mayoría utilizan estos medios? y puede acceder fácilmente desde su celular, PC, etc.  
SI
15. Recomendaciones o sugerencias:  
Trabajar en equipo para fortalecer la optimización de respuesta a las solicitudes de licencia, principalmente en el área de revisión estructural y arquitectónica, es según sugerencia de algunos usuarios.

Este formato hace parte del análisis del proyecto de grado para la especialización de Gerencia de obras de la Universidad Católica de Colombia con fines académicos.

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

FECHA Noviembre 07 2018  
 NOMBRE DEL ENTREVISTADO Benicilda Henao  
 PROFESIÓN Inspector de Obra  
 CARGO Inspector de Obra

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DE FUNZA

OBJETIVO: Conocer cuáles y cómo son los manejos internos de los procesos de licenciamiento en la entidad, con base en información suministrada por los profesionales que trabajan en la Secretaría de Planeación de Funza en ese proceso.

PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted el proceso de licenciamiento de la Secretaría de Planeación?  
SI
2. ¿De qué proceso de licenciamiento hace parte? Control Urbano - Visitas
3. ¿Aproximadamente cuántos radicados recibe semanalmente? 3
4. ¿Cuántos radicados revisa semanalmente? 7
5. ¿Aproximadamente cuánto tiempo emplea para la revisión de un radicado y de qué depende? 5 días
6. ¿Conoce los tiempos establecidos por la norma para dar respuesta a las solicitudes?  
¿Cuánto tiempo es?:  
SI 45 días hábiles
7. ¿Cantidad de personas que atiende diariamente para dar respuestas en relación con los radicados?  
3 a 4 personas

Este formato hace parte del análisis del momento de arribo para la actualización de la Gerencia de Obras de la

Inspector

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

FECHA 07 Nov 2018  
 NOMBRE DEL ENTREVISTADO John Jairo Pérez  
 PROFESIÓN  
 CARGO Inspector de obras

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DE FUNZA

OBJETIVO: Conocer cuáles y cómo son los manejos internos de los procesos de licenciamiento en la entidad, con base en información suministrada por los profesionales que trabajan en la Secretaría de Planeación de Funza en ese proceso.

PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted el proceso de licenciamiento de la Secretaría de Planeación?  
SI
2. ¿De qué proceso de licenciamiento hace parte? Visita campo
3. ¿Aproximadamente cuántos radicados recibe semanalmente? DOS (2)
4. ¿Cuántos radicados revisa semanalmente? DOS (2)
5. ¿Aproximadamente cuánto tiempo emplea para la revisión de un radicado y de qué depende? 3 horas tpo de licencia y ubicación
6. ¿Conoce los tiempos establecidos por la norma para dar respuesta a las solicitudes?  
¿Cuánto tiempo es?:  
45 días hábiles
7. ¿Cantidad de personas que atiende diariamente para dar respuestas en relación con los radicados?  
15 Personas

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

8. ¿Promedio de tiempo que destina para atención al público?  
SI, promedio

9. ¿Por medio de qué herramienta se controla o se da seguimiento al proceso de licenciamiento? Libro con consecutivo

10. ¿Cómo registra la revisión en la herramienta?  
Resumen q' recibe, fecha q' recibe y fecha simulé de entrega

11. ¿Cree usted que el tiempo del proceso implementado en la secretaría es el correcto?  
No

12. ¿En qué proceso se presentan los retrasos y por qué? Revisión Estructural y Arquitectónica

13. ¿Qué opinión tiene ante implementar una página web para la difusión de la información de trámites, documentos y procesos de licenciamiento?  
Existente

14. ¿Cree que se debe mejorar o implementar otro mecanismo de manejo de información?  
No

15. Recomendaciones o sugerencias:

Supiero q' en la Revisión Estructural y Arquitectónica debería ser menor, ya q' los usuarios se quejan x la demora

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

8. ¿Promedio de tiempo que destina para atención al público?  
2 horas Diarias

9. ¿Por medio de qué herramienta se controla o se da seguimiento al proceso de licenciamiento? Libros, Remos

10. ¿Cómo registra la revisión en la herramienta?  
Acta de visita y registro fotográfico

11. ¿Cree usted que el tiempo del proceso implementado en la secretaría es el correcto?  
SI Pero se cumplen

12. ¿En qué proceso se presentan los retrasos y por qué? Revisión Arquitectónica y estructural

13. ¿Qué opinión tiene ante implementar una página web para la difusión de la información de trámites, documentos y procesos de licenciamiento? Buena

14. ¿Cree que se debe mejorar o implementar otro mecanismo de manejo de información?

15. Recomendaciones o sugerencias:

A los 45 días hábiles de radicar un proyecto obviar la respectiva licencia o en su defecto sino no cumple de una vez desistida

*Inspector*

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

FECHA 7 de Noviembre de 2018  
 NOMBRE DEL ENTREVISTADO Marcela Franco  
 PROFESIÓN Inspector obras  
 CARGO \_\_\_\_\_

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DE FUNZA

OBJETIVO: Conocer cuáles y cómo son los manejos internos de los procesos de licenciamiento en la entidad, con base en información suministrada por los profesionales que trabajan en la Secretaría de Planeación de Funza en ese proceso.

PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted el proceso de licenciamiento de la Secretaría de Planeación?  
Si
2. ¿De qué proceso de licenciamiento hace parte? Visitas de Campo
3. ¿Aproximadamente cuántos radicados recibe semanalmente? 5
4. ¿Cuántos radicados revisa semanalmente? \_\_\_\_\_
5. ¿Aproximadamente cuánto tiempo emplea para la revisión de un radicado y de qué depende? cinco días
6. ¿Conoce los tiempos establecidos por la norma para dar respuesta a las solicitudes? Cuánto tiempo es?  
Cuarentaycinco días hábiles.
7. ¿Cantidad de personas que atiende diariamente para dar respuestas en relación con los radicados?  
\_\_\_\_\_

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

8. ¿Promedio de tiempo que destina para atención al público?  
dos horas diarias, aproximadamente.
9. ¿Por medio de qué herramienta se controla o se da seguimiento al proceso de licenciamiento? libros de control - consecutivo
10. ¿Cómo registra la revisión en la herramienta?  
se firma en el momento que se recibe para proceso.
11. ¿Cree usted que el tiempo del proceso implementado en la secretaría es el correcto?  
Si
12. ¿En qué proceso se presentan los retrasos y por qué? Revisión estructural y arquitectónica.
13. ¿Qué opinión tiene ante implementar una página web para la difusión de la información de trámites, documentos y procesos de licenciamiento? sería muy bueno.
14. ¿Cree que se debe mejorar o implementar otro mecanismo de manejo de información? Puntualidad en el proceso.
15. Recomendaciones o sugerencias:  
Agilidad en el proceso para otorgar las licencias por que pasan mas de los 45 días y no las desisten ni las otorgan.

*Arquitect*

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

FECHA 7 de noviembre de 2018  
 NOMBRE DEL ENTREVISTADO Jairo Eduardo Quintero  
 PROFESIÓN Arquitecto  
 CARGO Arquitecto

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DE FUNZA

OBJETIVO: Conocer cuáles y cómo son los manejos internos de los procesos de licenciamiento en la entidad, con base en información suministrada por los profesionales que trabajan en la Secretaría de Planeación de Funza en ese proceso.

PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted el proceso de licenciamiento de la Secretaría de Planeación?  
Si
2. ¿De qué proceso de licenciamiento hace parte? Revisión Arquitectónica
3. ¿Aproximadamente cuántos radicados recibe semanalmente? 4.
4. ¿Cuántos radicados revisa semanalmente? (4) aprox. depende de la complejidad.
5. ¿Aproximadamente cuánto tiempo emplea para la revisión de un radicado y de qué depende? depende del nivel de complejidad
6. ¿Conoce los tiempos establecidos por la norma para dar respuesta a las solicitudes? Cuánto tiempo es?  
si 45 días para revisión inicial 27 días de ejecución.
7. ¿Cantidad de personas que atiende diariamente para dar respuestas en relación con los radicados?  
3 personas aprox.

OPTIMIZACIÓN Y CONTROL EN LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LICENCIAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DE FUNZA

8. ¿Promedio de tiempo que destina para atención al público?  
Bona.
9. ¿Por medio de qué herramienta se controla o se da seguimiento al proceso de licenciamiento? libros de radicación y radicados
10. ¿Cómo registra la revisión en la herramienta?  
en el libro y en excel.
11. ¿Cree usted que el tiempo del proceso implementado en la secretaría es el correcto?  
No.
12. ¿En qué proceso se presentan los retrasos y por qué? Revisión Estructural y Arquitectónica.
13. ¿Qué opinión tiene ante implementar una página web para la difusión de la información de trámites, documentos y procesos de licenciamiento?  
Es conveniente implementar las licencias ya que de esta manera se ahorra los recursos y tiempo.
14. ¿Cree que se debe mejorar o implementar otro mecanismo de manejo de información? Si
15. Recomendaciones o sugerencias:  
Mejorar el control adelantado de los tiempos establecidos para la revisión y ejecución de procesos dentro de la secretaría.