



**SISTEMATIZACION DE LA PRACTICA PROFESIONAL REALIZADA EN LA  
ALCALDIA DE RICAURTE EN LA SECRETARIA DE HACIENDA**

**Autor**

**Felisa Fernanda Arboleda Cruz**

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**GIRARDOT**

**2019**



**SISTEMATIZACION DE LA PRACTICA PROFESIONAL REALIZADA EN LA  
ALCALDIA DE RICAURTE EN LA SECRETARIA DE HACIENDA**

**Autor**

**Felisa Fernanda Arboleda Cruz**

**Trabajo de grado para optar al Título de Administradora de Empresas**

**Tutor**

**Ángel Hernando Muñoz Quimbayo**

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**GIRARDOT**

**2019**

## **Dedicatoria**

Agradecer primero a Dios, por estar guiando cada uno de mis pasos y esfuerzos dados para culminar esta etapa importante en mi vida, a mis padres **RUBIELA CRUZ PALOMINO** por ser mi apoyo incondicional, su dedicación y entrega a la familia, gracias a ella y sus valores inculcados formaron en mi la persona que soy hoy en día, a mi padre **JAIRO MARINO ARBOLEDA ORTIZ** por ser mi consejero, quien siempre estuvo dispuesto a escucharme y guiarme.

A mis compañeros de clase que cada uno aportó algo significativo durante este camino de pregrado, a mis docentes quienes dejaron en mí su enseñanza para forjar una profesional con valores; y a mi tutor **ANGEL HERNANDO MUÑOZ QUIMBAYO**, quien con su carácter agradezco por impulsarme y creer en mí.

**NOTA DE ACEPTACION**

---

---

---

---

---

---

**Firma del Presidente del Jurado**

---

**Firma de Jurado**

---

**Firma de Jurado**

**Girardot, Junio 5 del 2019**

## Tabla de Contenido

	Pág.
1. ANTECEDENTES	1
1.1 Marco Teórico	1
1.2 Marco Legal	3
1.2 Marco Contextual	4
1.4 Marco Conceptual	6
2. PLANEACION Y METODOLOGIA	7
2.1 Formulación Del Problema De Aprendizaje	8
2.2 Identificación De Actores Involucrados y Participantes	10
2.3 Estructura Del Modelo De Reconstrucción De La Experiencia	10
2.3.1 Variables, Indicadores, Herramientas e Instrumentos	10
2.3.2 Matriz De Planeación (Diagrama De Gantt y Tabla De Recursos)	12
2.4 Modelo de divulgación De La Experiencia	14
3. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA	15
3.1 Momentos Históricos y Experiencias	15
3.1.1 Principales Hitos o Hechos Relevantes	19
4. APRENDIZAJES	22
4.1 Aportes Significativos De La Experiencia En Lo Humano	22
4.2 Aportes Significativos En Lo Social	23
4.3 Aportes significativos En Lo Económico o Técnico	24
4.4 Principales Aprendizajes Para El Perfil Profesional	24
5. Conclusiones y Recomendaciones	27
6. Referencias Bibliográfias	28
7. Anexos	29

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Recepción de PQRS Abril-Junio el Segundo trimestre 2017 .....	8
Figura 2 Fuente: propia. Formulación del problema.....	9
Figura 3 Formato recepción de correspondencia Secretaria de Hacienda.....	14
Figura 4 Línea de tiempo.....	15
Figura 5 modelo con colores .....	18
Figura 6 Esta dentro de sus funciones en la dependencia, realizar la recepción y clasificación de la correspondencia Fuente: propia.....	19
Figura 7 En la secretaria se lleva algún tipo de control o registro diario de toda la correspondencia recepcionada Fuente: propia .....	19
Figura 8 Considera que se deba mejorar los procesos que se llevan a cabo para la entrega de correspondencia Fuente: propia.....	20
Figura 9 Cree usted que el tener un control de la correspondencia recibida, mejoraría los tiempos de respuestas de las solicitudes y peticiones Fuente: propia .....	20
Figura 10 estaría dispuesto a usar un formato debidamente organizado para llevar el control en su dependencia Fuente: propia .....	20
Figura 11 consolidado final de la encuesta Fuente: propia .....	21
Figura 12 modelo de diagram de procesos con reducción de tiempos Fuente: propia .....	27
Figure 13 Planilla de Registro de aplicación de encuestas .....	31

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Diagrama de Gantt .....	12
Tabla 2 Tabla de Recursos .....	13

## **RESUMEN**

El informe que se presenta tiene como objetivo, dejar un precedente de los cambios que se propusieron e implementaron desde el inicio de la práctica profesional I hasta culminar con la práctica III con el fin de mejorar cada uno de los procesos de gestión de la información y administrativos en la recepción de la correspondencia y la respuesta oportuna de las peticiones en la Secretaria de Hacienda en el municipio de Ricaurte Cundinamarca; los actores involucrados y participantes que acompañaron este trabajo realizado en esta entidad, donde se logró evidenciar las deficiencias en algunos procesos, los cuales hacían que los mismos no fueran de calidad y se retrasaran, cabe resaltar que son etapas de vital importancia dentro de una entidad del estado. La recolección, sistematización, almacenamiento y divulgación de toda la información relacionada con las etapas de las prácticas hicieron parte del plan de trabajo del campo a mejorar, con las acciones de realizadas permitieron contribuir con el progreso de los procesos administrativos y de gestión de la información.

Palabras clave: almacenamiento, correspondencia, divulgación, gestión de la información, medios tecnológicos, procesos administrativos, plan de mejora, recolección.

## **ABSTRAC**

The objective of the report presented is the precedent of the changes that were proposed and implemented from the beginning of the professional practice until it culminated with practice III in order to improve each of the information management processes and Administration in the reception of the correspondence and the timely response of the petitions in the Ministry of Finance in the municipality of Ricaurte Cundinamarca; the actors that participate and those who accompany this work are carried out in this entity, where the deficiencies in some processes are evidenced, those that are imparted and delayed, it can be highlighted that the states are of vital importance within a state entity. The collection, systematization, storage and dissemination of all information are related to the stages of the practices are translated into the work plan of the field to be improved, with the actions of the activities allowed with the progress of the administrative processes and of information management.

Keywords: storage, correspondence, disclosure, information management, technological means, administrative processes, improvement plan, collection.

## **INTRODUCCIÓN**

El desarrollo de las actividades llevadas a cabo en la práctica profesional, realizadas en la Alcaldía municipal de Ricaurte en el área de Secretaria de Hacienda, donde se logró evidenciar una deficiencia en los procesos administrativos y de gestión documental que se lleva a cabo en la recepción de la correspondencia allegada; motivo por el cual fue una de las razones que hicieron iniciar un proceso de investigación, encontrar las causas que estaban afectando el cumplimiento de las respuestas eficientes donde estaba en juego y la imagen institucional, esto conlleva a motivar e involucrar con el propósito de dar un plan de mejora que fuera notorio con todo los involucrados, para ello se utilizaron todas las herramientas de aprendizaje que se adquirió durante el transcurso de la carrera profesional del programa Administración de Empresas y esta razón fue la más importante, lograr realizar el ejercicio de llevar a la vida real un acontecimiento de mejorar un proceso aplicando diferentes formas para llegar a una solución que fuera divulgada y aplicada.

En los últimos años se han desarrollado grandes avances, la nueva tecnología nos muestra con hechos y resultados lo importante que son en la actualidad para los diferentes entornos, aplicar el eficiente uso de los medios tecnológicos estas herramientas fueron utilizadas en la sistematización de la información que llega a diario a la secretaria y dando unas respuestas eficaz a los derechos de petición, mediante un sistema de alerta de vencimiento de los mismos, se pretende innovar controlando y agilizando los procesos de respuesta que actualmente toman tiempo.

Esta sistematización se estructura de la siguiente forma:

1. Antecedentes y marco referencial
2. Planteamiento del problema y metodología
3. Reconstrucción de experiencia
4. Aprendizaje
5. Conclusiones

## **1. ANTECEDENTES**

### **1.1 Marco Teórico**

Para el desarrollo de este trabajo, se tuvo en cuenta diferentes teóricos, éstos establecen los referentes pertinentes y coherentes con las temáticas y situaciones involucradas en el problema, solución y demás labores propias de desarrollo del proyecto.

La administración aparece desde tiempos muy remotos, desde el momento en que aparece el hombre. Las primeras manifestaciones reciben el nombre de acto administrativo. Toda organización debe llevar a cabo una administración adecuada, para lograr un eficiente funcionamiento, debido a que es responsable de darle buen uso a los recursos de los cuales se dispone.

Según (Koontz, 2012) “la administración es considerada una ciencia social compuesta de principios técnicos y prácticos y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr”; La ciencia de la administración es un cuerpo de conocimientos sistematizados, acumulados y aceptados con referencia a la comprensión de las verdades generales relativas a la administración; Las bases fundamentales de la administración científica se sustentan en los estudios realizados por el francés Henry Fayol y el norteamericano Frederick Taylor que dieron lugar a la verdadera sistematización de la administración, dentro de los principales aportaciones que hizo Taylor a la administración están los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal y las características de los trabajos humanos, en cuanto a los principios de la administración Los principios administrativos que propuso son los siguientes:

- ✓ Sustituir las reglas prácticas por la ciencia (conocimiento organizado);
- ✓ Obtener armonía más que discordia en la acción de grupo;
- ✓ Lograr la cooperación entre los seres humanos, en vez del individualismo caótico;
- ✓ Trabajar en busca de una producción máxima en vez de una producción restringida;
- ✓ Desarrollar a todos los trabajadores hasta el grado más alto posible para su propio beneficio y la mayor prosperidad de la compañía.

En cuanto al principal aporte que hizo Fayol fue Universalidad de la Administración, demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones: hogar, empresa, gobierno, indicando que siempre que haya una organización, cualquiera que sea su tipo, debe de existir administración.

Dentro de los aportes (Koontz, 2012) “ la administración y traer a colación el proceso administrativo es esencial en una organización; consta de la planeación, organización, integración, dirección y control”.

(Edison, 2017) “Habla de la importancia de optimizar y mejorar un proceso como futuros administradores de empresa que son claves a considerar cuando se lleve a la práctica estas iniciativas de mejora continua. Parte desde una contextualización de lo que implica las metodologías y buenas prácticas en el mundo de la gestión y mejoramiento de procesos, algo muy relacionado con lo que se realizó en las prácticas profesionales que es lo que se quiere demostrar por medio de este trabajo”

## 1.2 Marco Legal

En el caso de la alcaldía de Ricaurte y dentro del enfoque de este trabajo la entrega en medios de los tiempos estipulados para respuesta de una solicitud de derecho de petición, la república de Colombia estas obligaciones se han consignado en varias leyes como la ley 1755 del 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; Ley 1474 de 2011 Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, Ley 1437 de 2011 donde se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En la constitución política en el artículo n° 2 se expresa:

Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares. (Constitucion Politica de Colombia , 1991).

En el artículo n° 23 de la constitución política (Constitucion Politica de Colombia , 1991) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

### **1.3 Marco Contextual**

La administración de la información basada en procesos establecidos hace que se generen índices sobre el manejo de los datos, apoyándose en sistemas que pueden ser básicos pero útiles al momento de generar un informe final, estos sistemas básicos no suplen en la totalidad la necesidad de administrar el tiempo en general en otros procesos importantes que sean prioritarios, promoviendo así la necesidad fundamental de agilizar los procesos y establecer parámetros de gestión. A partir de las necesidades prioritarias que involucran un personal individual dentro de un contexto general, es importante, implementar el análisis, orden, metodología y el seguimiento previo a la información.

El concepto de administración es subjetivo, no se dice que existe una sola definición para ella. Pero dentro de las diferentes formas de definir a la administración, se puede mencionar las siguientes:

- Para Stonner (James, 1997) la administración es la ciencia, técnica o arte que por medio de los recursos humanos, materiales, y técnicos, pretende el logro óptimo de los objetivos mediante el menor esfuerzo para lograr una mayor utilidad.
- Es lograr la máxima eficiencia de un organismo social, es decir, obtener el máximo resultado con el mínimo esfuerzo o con los mínimos recursos, prescindiendo de que se oriente a la obtención de fines económicos exclusivamente. (Diaz Callejas, 1996)
- También se define como el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan juntos en grupos, logren eficientemente los objetivos seleccionados. (Koontz, 2012)

Menciona (Barco, 2017) sobre el manejo de la información a partir de los sistemas documentales que se convierten cada día en un activo estratégico para las organizaciones por la gran demanda de transferencia de información, conocimiento y seguridad jurídica, para la entidad territorial, debe concebir un sistema que le permita el logro de sus objetivos institucionales en términos de satisfacciones de los ciudadanos (sus clientes), por lo cual la concepción de la organización en el marco conceptual de la calidad, que tiene como propósito que esta se desarrolle de manera sistemática y armónica, entendiendo esto como el logro de la mayor satisfacción de carácter social de las necesidades de la comunidad, evento que se realiza mediante la simple radicación de una petición que simboliza el sentir y necesidad de la ciudadanía.

#### 1.4 Marco Conceptual

- **SISTEMA DE INFORMACION:** Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.
- **NOVEDAD:** Hecho o suceso que no se presenta con frecuencia. Documento que lo informa.
- **PETICION:** la petición es un derecho que supone que toda persona puede acudir a las autoridades competentes por algún motivo de interés colectivo o general.
- **QUEJA:** Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.
- **NORMATIVA:** Se conoce como normativa a la norma o conjunto de normas que guían, dirigen y ajustan el comportamiento de un individuo, organización, materia y/o actividad.

## 2. PLANEACION METODOLOGICA

Según (Sabino, 1986)“La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables y resumen la información de manera cuidadosa y luego se analiza minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. teniendo en cuenta que se pretende especificar (describir) condiciones que determinan el nivel de correspondencia recibida, el tránsito y curso de la misma en la Secretaria de Hacienda de la Alcaldía de Ricaurte (Cundinamarca), a partir de la aplicación de un instrumento de recolección de datos diseñado para tal fin.

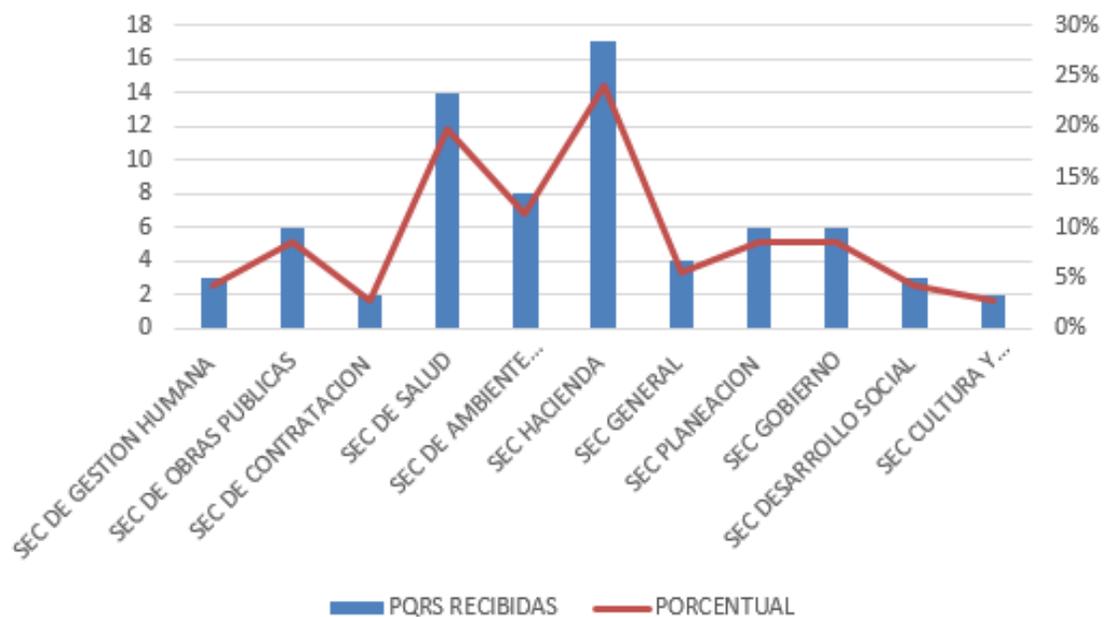
Los autores (Blasco, 2007)la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas”.

El diseño a utilizar en esta investigación será de campo, puesto que al basarnos sobre hechos reales es necesario llevar a cabo una estrategia que nos permita analizar la situación directamente en el lugar donde acontecen, es decir, la Alcaldía de Ricaurte en la Secretaria de Hacienda

## 2.1 Formulación del problema de aprendizaje

la importancia que tiene y reviste el cliente como el alma de la empresa, debe ser lo mismo para el estado, representado por sus entidades territoriales, y es evidente que la entidad territorial que ocupa esta investigación debe tener servicios de calidad a la comunidad, Según “Informe del estado y avance del sistema de PQRS en cumplimiento de la ley 1474 del 12 de julio de 2012 en la alcaldía de Ricaurte ” elaborado por la Oficina de Control Interno de esta entidad en el año 2017, entre el mes abril y junio de 2017, la Secretaría de hacienda respondió el 24% del total de las solicitudes radicadas en la Administración municipal.

Figura 1 Recepción de PQRS Abril-Junio el Segundo trimestre 2017

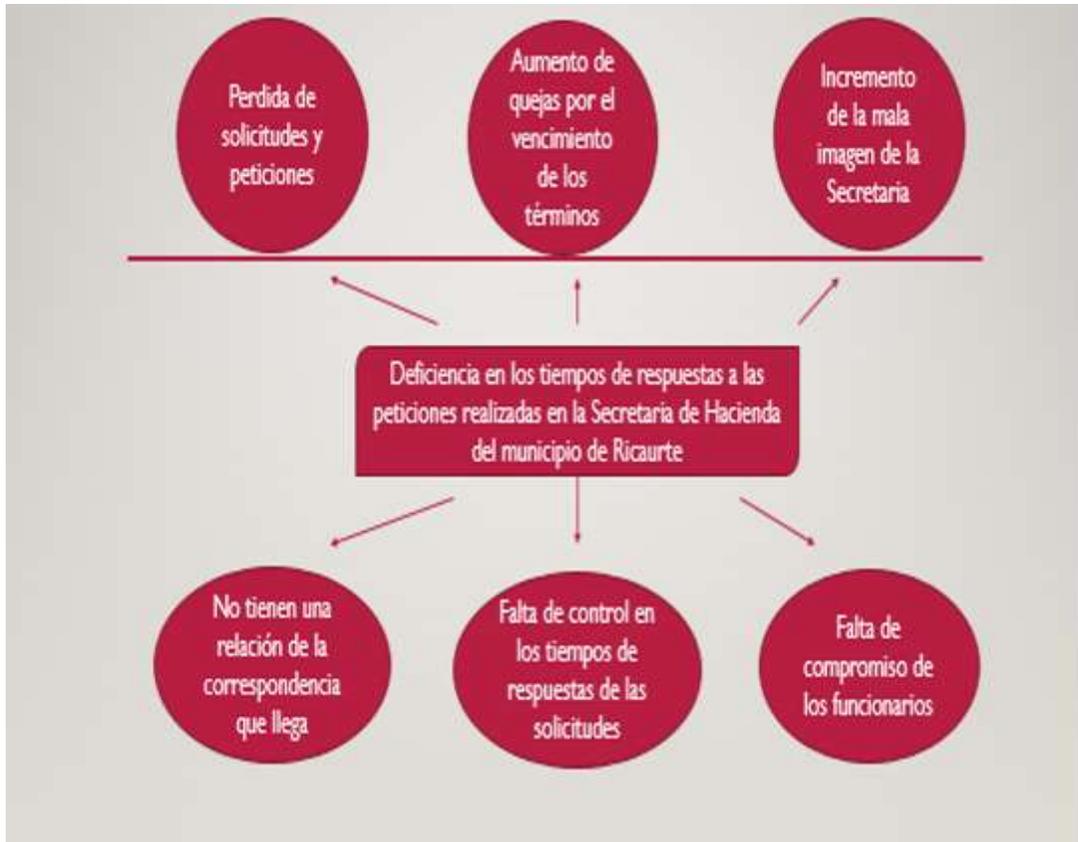


Fuente: Informe del estado y avance del sistema de PQRS, Alcaldía de Ricaurte, 2017

En la alcaldía de municipio de Ricaurte en el área de la Secretaria de Hacienda, es alto el volumen de quejas y peticiones que se reciben a diario en la correspondencia, esto genera que las respuestas se den fuera de los términos establecidos ya que no existe un control y una relación

de lo que se asigna de correspondencia a la Secretaria, partiendo de este punto, la problemática es la ineficiencia en los tiempos de las respuestas de las peticiones o solicitudes de información que llegan a diario, generando un retraso en los procesos.

Figura 2 Fuente: propia. Formulación del problema



¿Cómo mejorar los procesos de respuesta de la correspondencia y derechos de petición, mediante la reducción de los tiempos de respuesta, usando herramientas tecnológicas?

## **2.2 Identificación de actores involucrados y participantes**

Se puede describir que los actores involucrados en este planteamiento es la Alcaldía de Ricaurte y sus diferentes dependencias ya que son quienes deben brindar un servicio de calidad y de confianza a la comunidad, Por tal razón es de vital importancia que todos los funcionarios y contratistas que se encuentran desarrollando alguna labor con la entidad comprendan la importancia e impacto que conlleva la pérdida y/o divulgación de la información a su cargo, sin importar desde luego el tipo de formato del documento: físico, digital o verbal. y los participantes son toda la población que requiere de los servicios de la secretaria de hacienda, siendo así los más importantes actores para dar veracidad del que el proceso se está haciendo de manera eficiente y que se esté cumpliendo.

## **2.3 Estructura del modelo de reconstrucción de la experiencia**

### **2.3.1 Variables, indicadores, herramientas e instrumento**

#### **Etapas**

- Identificación y delimitación del problema
- Elaboración y construcción de los instrumentos
- Observación y registro de datos
- Decodificación y categorización de la información
- Análisis
- Propuestas y recomendaciones

En el presente trabajo se señalan los datos obtenidos y la naturaleza exacta de la población de donde fueron extraídos. Una vez identificada la población con la que se trabajará, entonces se

decide recoger datos de una muestra representativa de ella. El método elegido fue mediante encuesta.

La encuesta se lleva a cabo cuando se desea encontrar la solución de los problemas que surgen en organizaciones. Se efectúan minuciosas descripciones de los fenómenos a estudiar, a fin de justificar las disposiciones y prácticas vigentes o elaborar planes más inteligentes que permitan mejorarlas. Su objetivo no es sólo determinar el estado de los fenómenos o problemas analizados, sino también en comparar la situación existente con las pautas aceptadas. Los datos pueden extraerse a partir de toda la población o de una muestra cuidadosamente seleccionada. La información recogida puede referirse a un gran número de factores relacionados con el fenómeno o sólo a unos pocos aspectos recogidos. Su alcance y profundidad dependen de la naturaleza del problema. (Deobold, Van, & Meyer, 1981)

La alcaldía cuenta con 11 secretarías, en donde cada una de ellas se realizó la aplicación de una encuesta con las personas que hacen parte del proceso de recepción de la correspondencia en las mismas oficinas, se obtienen resultados para trabajar sobre información de valor recolectada. Partiendo de este punto, lo que se pretende es mejorar los procesos dentro de la entidad y en las secretarías para reducir los tiempos de entrega y de respuesta, brindando una atención adecuada a todo aquel que realice solicitudes.

Modelo de encuesta aplicadas

**(ver anexos)**



Tabla 2 Tabla de Recursos

RUBROS	Aportes		TOTAL
	Efectivo	Especie	
1. Personal	\$ 0.00		\$ 0.00
2. Equipos	\$ 800.000		\$ 800.000
3. Software	\$ 0.00		\$ 0.00
4. Materiales e insumos	\$ 20.000		\$ 20.000
5. Salidas de campo	\$ 30.000		\$ 120.000
6. Servicios Técnicos	\$ 0.00		\$ 0.00
7. Capacitación	\$ 0.00		\$ 0.00
8. Difusión de resultados: correspondencia para activación de redes, eventos	\$ 0.00		\$ 0.00
9. Propiedad intelectual y patentes	\$ 0.00		\$ 0.00
10. Otros:	\$ 0.00		\$ 0.00

Fuente: Corporación Universitaria Minuto de Dios/Biblioteca/formato propuesta sustentación de grado.

## 2.4 Modelo de divulgación de la experiencia

El modelo de divulgación es mediante la experiencia que se evidencio en el área de la práctica profesional, a medida que se iba desarrollando el proceso, desde el diagnóstico inicial para dar punto de partida junto con las mejoras de los procesos que se llevan a cabo en la recepción de la correspondencia de la Secretaria de Hacienda del municipio de Ricaurte, como primera medida se plantea la debida organización de los documentos es primordial llevar un control de toda la documentación que llegue a la secretaria, pues esto hace parte de los procesos fundamentales de un ente territorial y más de una secretaria donde a diario el volumen de correspondencia es considerable, luego hacer un direccionamiento de los peticiones y solicitudes a quien le corresponda resolver dentro de la secretaria.

Figura 3 Formato recepción de correspondencia Secretaria de Hacienda

	FECHA DE RADICADO	Mo. RADICADO	FECHA RECIBIDO HACIENDA	REMITENTE	INSTITUCION O EMPRESA	ASUNTO	ENTREGADO A
1468	26/12/2018	6338	26/12/2018	CAROLINA LLOZANO OSTOS	FIDUCIARIA BOGOTA	DERECHO DE PETICION: SOLICITANDO INFORMACION TRIBUTARIA	ANGIE DIAZ
1469						27/12/2018	
1470	26/12/2018	6332	27/12/2018	LINEY ANGELICA MALAVER PALACIOS	SECRETARIA DE AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE	SOLICITANDO ESTADO DE CUENTA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	ANGIE DIAZ
1471	26/12/2018	6320	27/12/2018	RONALDO FELIPE SALAZAR ABRIL	SECRETARIA DE AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE	CIRCULAR CONTRALORIA 22	DRA PILAR BARRAGAN
1472	26/12/2018	6338	27/12/2018	RONALDO FELIPE SALAZAR ABRIL	SECRETARIA DE AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE	SOLICITUDO DE REVERSION DE CDP	DRA PILAR BARRAGAN
1473						28/12/2018	
1474	28/12/2018	6352	28/12/2018	LIGIA VIRGINIA CITA VELANDIA	BANCA DE BOGOTA	DERECHO DE PETICION: SOLICITANDO INFORMACION TRIBUTARIA VIGENCIA FISCAL 2019	ANGIE DIAZ
1475							
1476							
1477							

Fuente: Información suministrada Secretaria de Hacienda

### 3. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

#### 3.1 Momentos Históricos y Experiencias

Figura 4 Línea de tiempo



Fuente: propia

Dentro de la realización de la práctica profesional que se realizó en la secretaria de Hacienda, en el proceso de elegir la práctica mediante vinculo laboral, la idea era no solo realizar una práctica por cumplir requisitos dentro del marco de la asignatura, si no realizar a conciencia los aportes necesarios, fue emocionante empezar cumplir los requisitos pues era el momento justo de poner a prueba las capacidades y los conocimientos que había adquirido durante mis estudios universitarios, al iniciar y analizar el entorno en el que me encontraba encontré las problemáticas de que en el momento de que llegaban con la documentación de la correspondencia la recibían y solo revisaban y asignaban a quien correspondiera en el interior de la dependencia para su respectiva respuesta, esto ocasionaba que no existiera una relación de entrega ni una fecha de recibido internamente, un mecanismo de control que se lograra ejercer en la correspondencia.

A partir de esta problemática que logre divisar y en la que me veía afectada de manera directa al ser la persona que iba a iniciar a recibir la correspondencia de la dependencia de hacienda, era parte de las tareas que debía iniciar a ejecutar, llegue en un momento en donde tenía que empezar de cero, donde debía mirar cual era la manera más eficiente de realizar esta tarea pensé en algún momento en radicar cada una de la correspondencia en un libro, pero en realidad era más dispendioso esta labor, así que decidí usar las herramientas tecnológicas crear un archivo en Excel, donde de manera cronológica y dinámica lograra organizar la correspondencia. Como parte de la solución fue el formato en Excel, ya luego después de identificar el problema inicié mi entregable con los formatos de la práctica profesional registrando cada uno de las actividades a realizar que debía entregar a la universidad y presentar una propuesta idónea para la realizar la práctica era importante plasmar una solución a una problemática que vi recurrente en lo que llevaba de vínculo laboral.

la exigencia de presentación de informes trimestralmente por parte de la oficina de Control Interno. Las interrogantes surgieron como: ¿qué hacer? ¿por dónde empezar?, debido a que la solicitud del informe requería entregar de manera oportuna las respuestas a las solicitudes y peticiones que se habían radicado a la dependencia, y sin un archivo o datos que logaran dar una orientación de como sustentar el informe y demostrar que se había entregado la respuesta oportunamente. Era un poco complejo el hacer el levantamiento de la información cuando nadie se quería hacer responsable de la falta de respuestas a las solicitudes, ya se había iniciado a organizar la información ahora el otro problema que se tenía era tener al día el informe de pedía control interno trimestralmente, de las respuestas dadas.

Dando inicio a registrar y llevar un control de todo aquello que llegaba. mediante la herramienta de Excel, inicie un formato que contenía la fecha inicial de recepción en la ventanilla única de la alcaldía, seguido del número de radicada fecha en la que fue recibido en la dependencia, nombre de quien realiza la solicitud, entidad, una pequeña descripción de la solicitud o requerimiento que se estaba haciendo y finalmente a nombre de quien se le asignaba el documento dentro de la dependencia, con el fin de que cuando llegara el momento del vencimiento de los términos o de buscar la respuesta ya se sabía a quién había sido asignado, por que anteriormente esta era una de las problemáticas que no se tenía una evidencia de quien tenía el documento, era tiempo que sumaba al retraso de dar una respuesta oportuna dentro de los términos de ley.

Luego de ver que fue difícil estar haciendo un reconocimiento de las fechas de vencimiento de los términos, de la manera más creativa manejar mediante colores en lapsos de tiempo las fechas de vencimiento de las respuestas y así hacer la visible los términos haciendo llamativa a la vista la importancia de los tiempos. Para poder identificar de manera rápida los tiempos por colores en los que estaba para vencer un derecho de petición, haciendo de manera creativa esto pues lo colores fuertes en rojos mostraban que ya estaba en los últimos días de vencimiento o se encontraba posterior.

Figura 5 modelo con colores

FECHA DE RADICADO	No. RADICADO	FECHA RECIBIDO HACIENDA	REMITENTE	INSTITUCION O EMPRESA	ASUNTO	ENTREGADO A	ESTADO
2/01/2018	14	10/01/2018	WILLERMO OSORIO PEREZ	WILLERMO OSORIO PEREZ	DERECHO DE PETICION	COACTIVO	PENDIENTE
10/01/2018	148	11/01/2018	GAS NATURAL FENOSA	GAS NATURAL FENOSA	INFORMACION INDUSTRIA Y COMERCIO	ANGIE DIAZ	YA
5/01/2018	117	11/01/2018	RSM SAS	SINDY MAYERLY PEREZ P	DERECHO DE PETICION IMPTO INDUSTRIA Y COMERCIO	ANGIE DIAZ	YA
18/01/2018	349	19/01/2018	SANTIAGO CUERVO GIRALDO	SANTIAGO CUERVO GIRALDO	DERECHO DE PETICION IMPUESTO PREDIAL SEA REINTEGRADO EL MAYOR VALOR CONSIGNADO	OLGA GARCIA (COBRO COACTIVO)	YA
26/01/2018	490	29/01/2018	FERNANDO NAVAS TALERO	FERNANDO NAVAS TALERO	DERECHO DE PETICION: COMPULSE COPIAS AL JUZGADO POR QUE YA SE CANCELO LA DEUDA	ZERGIO RODRIGUEZ	YA
30/01/2018	582	31/01/2018	HECTOR HERNANDEZ GARCIA	HECTOR HERNANDEZ GARCIA SANDRA	SOLICITUD DE ACUERDO DE PAGO POR PROCESO DE COBRO	ZERGIO RODRIGUEZ	YA

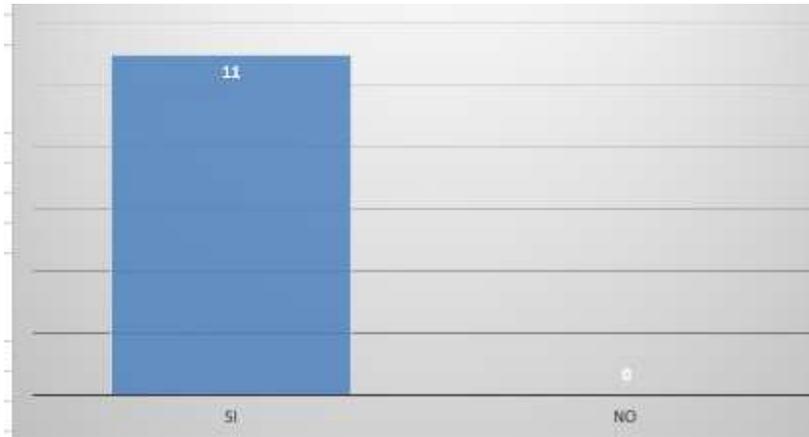
Fuente: Información suministrada Secretaria de Hacienda

Esto queda como experiencia en un momento histórico, donde el conocimiento adquirido durante el tiempo de la carrera se pone en práctica para en un futuro profesional como administradora de empresas tenga la oportunidad de mejorar un proceso, para dar una mejora que traiga buenos resultados, que fue lo que al final se logra con esta experiencia. Por lo tanto, se debe tener en cuenta que los archivos se constituyen en el soporte natural de la administración pública, y desde luego son inherentes a la misma, es importante mencionar que estos se articulan y cohesionan mediante sistemas de Administración y trámites documentales, por lo tanto, estos (archivos) son totalmente importantes para la funcionalidad y oportuno desarrollo de la organización.

### 3.1.1. Principales Hitos o Hechos Relevantes

Uno de los hechos más relevantes fue la aplicación de la encuesta a cada una de las dependencias de la alcaldía, y los resultados fueron los siguientes:

*Figura 6 Esta dentro de sus funciones en la dependencia, realizar la recepción y clasificación de la correspondencia Fuente: propia*



*Figura 7 En la secretaria se lleva algún tipo de control o registro diario de toda la correspondencia recepcionada Fuente: propia*

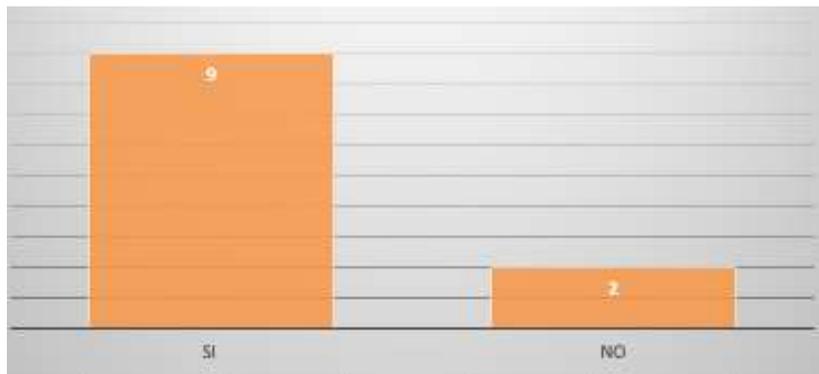


Figura 8 Considera que se deba mejorar los procesos que se llevan a cabo para la entrega de correspondencia Fuente: propia



Figura 9 Cree usted que el tener un control de la correspondencia recibida, mejoraría los tiempos de respuestas de las solicitudes y peticiones Fuente: propia

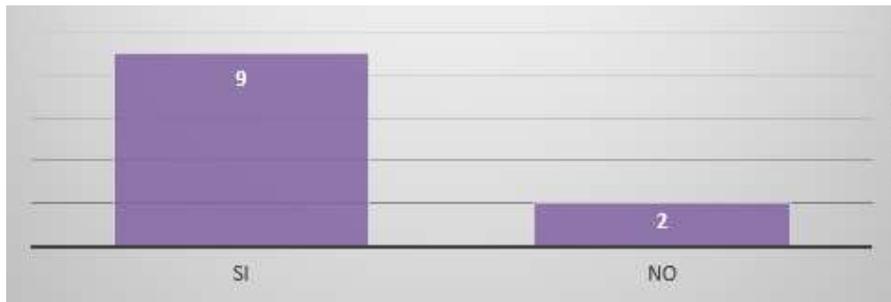
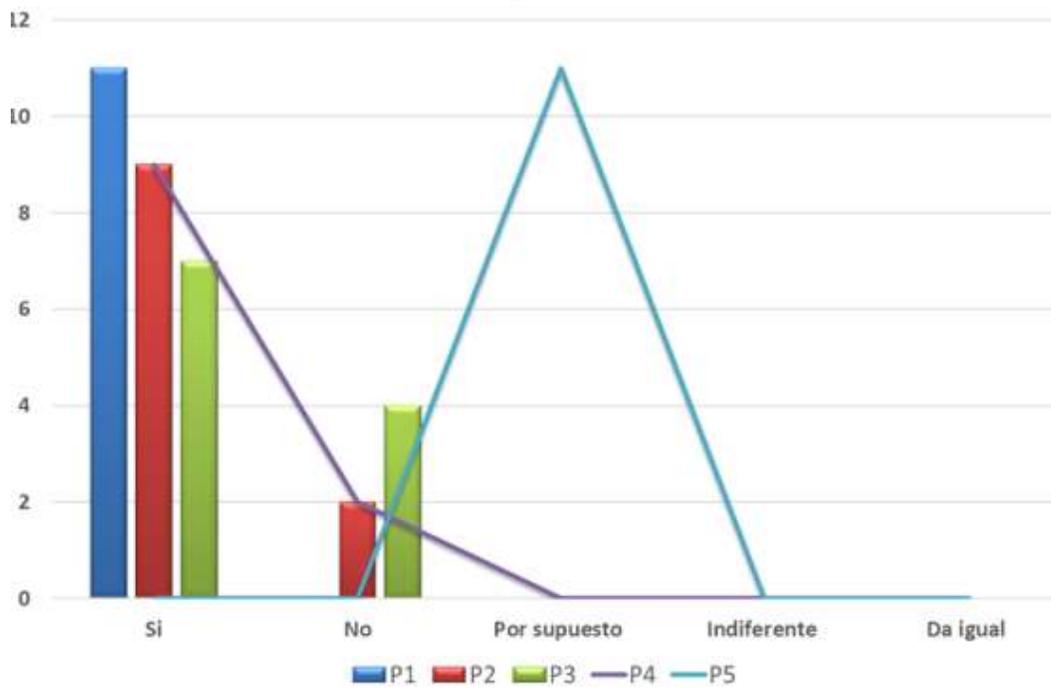


Figura 10 estaría dispuesto a usar un formato debidamente organizado para llevar el control en su dependencia Fuente: propia



Figura 11 consolidado final de la encuesta Fuente: propia



Los resultados fueron positivos, en cuanto a las dependencias que aprobaron el uso de un formato que ayudara a tener una mejor organización, clasificación, control y verificación de la documentación allegada a las secretarías, es satisfactorio ver este tipo de respuesta, pues se logra observar que las personas y la Alcaldía estaría dispuesta a un cambio para mejorar la eficiencia en los tiempos de respuesta.

## **4. APRENDIZAJES**

### **4.1 Aportes significativos de la experiencia en lo humano**

La experiencia en lo humano fue gratificante, pues el intercambio de relaciones interpersonales y el conocer un contexto diferente a de la vida diaria que se lleva, el enriquecimiento humano te hace crecer como persona y ver el mundo de una manera diferente. Crecer en cuanto a la visión y misión que tienes en la vida, se ven todos los ángulos, se debe tener en cuenta el entorno que nos rodea ya que el mismo nos va enseñando cada una de las lecciones y aprendizajes de la vida; se aprende a identificar con las falencias que tiene cada uno de los involucrados, debemos estar dispuestos siempre a responder de buena manera sin importar la situación.

Alimentar nuestro espíritu de experiencias hacen que en un futuro pueden ser útil en el camino de la vida con el tiempo todo lo que se absorbe y se utiliza para bien, tiene resultados positivos que ayudan a crecer como persona, haciéndote una persona íntegra con una perspectiva que encaminada a un proceso de formación humana, como futuro profesional puede aportar a los demás buenas ideas, estrategias, alegría, motivación, hacen parte de esa buena actitud que te hace ser una mejor persona, ser más sensible ante situaciones de vulnerabilidad que nos rodea en el entorno, me hizo crecer como persona y centrar más mis ideales, metas, propósitos y lo que quiero lograr durante mi vida, el fortalecimiento de habilidades como el liderazgo, el trabajo en equipo esta era una habilidad que me era muy difícil desarrollar, durante la práctica se logró mejorar esta habilidad.

## **4.2 Aportes significativos en lo social**

En contacto cercano con los actores involucrados la comunidad, los funcionarios de la Alcaldía, cada una de las personas que se encuentran diariamente en el entorno laboral te muestran de una manera diferentes situaciones que se presentan a diario, debes tomarlas siempre como aprendizaje sin importar si es malo o bueno. También juega un papel importante el tener una buena comunicación asertiva, esto fortalece el trabajo en equipo y saca a flote las habilidades y talentos ocultos que tal vez no se conocían; siempre en el proceso se observaba que la comunicación que se utilizaba no era la adecuada, motivo por el cual se podía mal interpretar las situaciones, pero se llegó a desarrollar la habilidad de escuchar atentamente y esto ayudo la mejorar este proceso para convertirlo en un aspecto positivo, porque la comunicación asertiva no era la mejor lo que hacía, tergiversar la información entre los funcionarios en cuanto a la respuesta de una solicitud, lo ideal fue mejorar esto y fue también parte del proceso de la práctica porque lo negativo venia de la falta de control de la documentación y era donde iniciaba la diferencia de unos con otros, pero realmente la mejor solución fue el desarrollar la habilidad de saber escuchar.

La práctica profesional es un espacio donde los estudiantes fortalecen sus habilidades en la praxis, teniendo en cuenta que en los contextos en que se encuentran son diversos, los cuales requieren cierto acompañamiento frente a las situaciones que se presentan, la comunicación es fundamental en este proceso de formación profesional.

### **4.3 Aportes significativos en lo económico o técnico**

En lo técnico el aporte fue básicamente generar una conciencia de cambio y de mejorar los procesos administrativos, procesos que se realicen con calidad, que tengan un alto nivel de eficiencia dentro de la alcaldía y cada una de sus dependencias, para así brindar una mejor atención al ciudadano, y aunque sea un proceso del cual se vea sencillo, esto hace que el formato en Excel sea de bastante ayuda y es muy eficiente, porque de manera rápida podemos dar ubicación a cada uno de los documentos que fueron asignados en un menor tiempo del que tocaba hacerlo de manera manual, donde había mucha pérdida de tiempo buscando de manera manual el número del radicado. Debemos hacer uso de las tecnologías de manera que eficaz y eficiente, en cada uno de los entornos que nos rodea.

### **4.4 Principal aprendizaje para el perfil profesional**

El principal aprendizaje para mi parte profesional, es que nunca sabes en total que capacidades y habilidades existen en cada uno de las personas hasta que llegas y te enfrentas con una realidad laboral que te hace, centrar las ideas y crear un plan de trabajo de cómo te vas a desempeñar en cada una de las tareas que vas ejecutar, no es solo lo que está en teoría y lo que se ve durante el prepago es la experiencia que vives enfrenando todo es la combinación de cada una de las cosas que viste en clase, de las teorías de la administración, de los principios básicos de la administración donde el proceso es de planificar, organizar, dirigir y controlar; el ser ambicioso en el ámbito laboral en el poder ejecutar tareas que creías que era imposible de hacer, pero va más allá de poder realizar es de creer en uno mismo como profesional y aceptar el reto, demostrando que si podías hacerlo y sin importar el entorno lograste salir a flote, logrando desde el punto profesional la satisfacción que de todo lo aprendido fue aplicado.

Si queremos ser profesionales competitivos y estar vigentes debemos someternos a constantes procesos de aprendizaje. Es vital en el ejercicio de la Administración, poseer un grado de conocimiento y actualización que nos permita desarrollar la capacidad para tomar decisiones estratégicas y operativas en una organización; entender de forma global las particularidades de sus distintas áreas funcionales, reforzar nuestras habilidades profesionales para la reflexión y el fomento del intercambio de conocimientos y experiencias entre otros profesionales, en una época tan competitiva y en constante cambio como la actual, la educación continua permite una permanente actualización de los conocimientos y formación. De otra manera, nuestros conocimientos, rápidamente, quedarán obsoletos, situándonos en una gran desventaja con quienes prosiguen educándose continuamente.

La aplicación de la administración es garantía de éxito para todo organismo precisamente porque estos dependen, ya sea directa o indirectamente, de ésta, debido que necesitan gestionar cuidadosamente los recursos humanos y materiales que poseen, para así obtener los fines perseguidos por dicha organización. Una eficiente técnica administrativa promueve y orienta el desarrollo de cualquier empresa, tal y como sucede en las pequeñas y medianas empresas, para las cuales su única posibilidad de ser competitivas es aplicando una efectiva administración, a través de la aplicación correcta de los principios de administración se contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos.

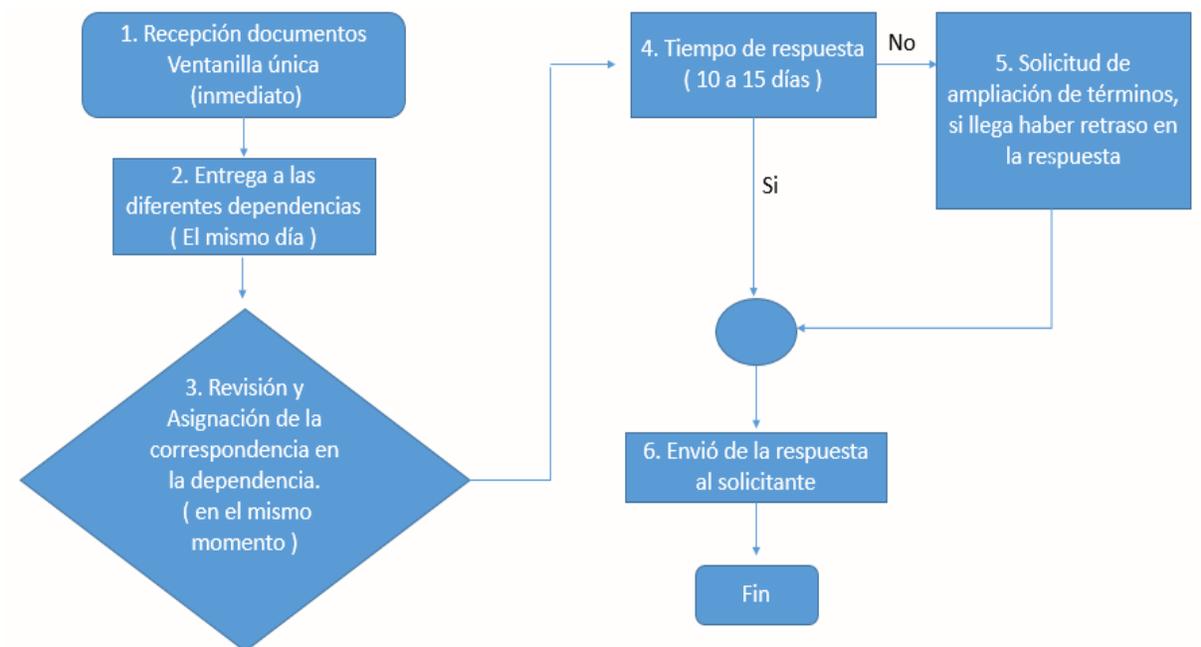
Por ello, encontramos que la administración está en todas partes y resulta innegable su trascendencia en la vida del hombre. Toda organización necesita, como base, la administración para poder sobrevivir en el entorno tan competitivo en el que se vive hoy en día. La

sistematización como un método de investigación nos abre la posibilidad de explorar el arte a partir de las experiencias que surgen desde la práctica, reflexionar desde lo que se aprende del maestro, para poder aplicar en el campo de practica; hacer relevancia en la multiplicidad de formas de comunicación que se pueden reconocer como herramienta de expresión y preguntarnos por cómo el hecho de sistematizar una práctica puede llegar a contribuir a la experiencia profesional de quien la realiza, brindar beneficios al desarrollo integral de equipo de trabajo y de la misma forma aportar a otras prácticas.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La sistematización tuvo como objetivo principal mejorar los procesos administrativos y reducir los tiempos de respuesta en las solicitudes y peticiones que llegan mediante la correspondencia a la secretaria de hacienda de municipio de Ricaurte, lo cual se lograron obtener resultados satisfactorios dentro de esta dependencia, mediante la organización, clasificación, control y seguimiento de los documentos que llegaban, donde finalmente el resultado fue control de cada uno de los documentos y un seguimiento riguroso de los tiempos de respuesta. Con estos cambios se formalizo más y se dio importancia a cada una de las peticiones que llega. Recomendación implementar este formato en cada una de las dependencias de la alcaldía municipal de Ricaurte, para que su proceso administrativo sea de calidad y eficiente.

Figura 12 modelo de diagram de procesos con reduccion de tiempos Fuente: propia



## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Barco, e. a. (2017). *repository.uniminuto.edu*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10656/6465>

Blasco, J. (2007). *Metodologías de investigación cualitativas*. Club Universitario.

Constitucion Politica de Colombia . (1991). *Constitucion Politica de Colombia* . Bogota: Legis.

Deobold, B., Van, D., & Meyer, W. (1981). *Manual de técnica de la investigación educacional*.  
España: Paidós DL.

Diaz Callejas, O. E. (1996). *Administración de Empresas I*. El Salvador : Imprenta y Offset  
Ricaldone .

Edison, C. E. (2017). *Universidad Internacional del Ecuador*. Obtenido de  
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1887>

James, S. (1997). *Administracion*. Prentice Hall.

Koontz, w. y. (2012). *Administracion una perspectiva global*. España: McGraw-Hill  
Interamericana .

Sabino, C. (1986). *Caminos de la Ciencia: Una introducción al Método Científico*. España:  
Lumen.

## **7. ANEXOS**

- Instrumentos de Recolección de Información (Análisis de Encuestas)
- Formato de recolección de la información de la correspondencia

Figura 11 Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía de Ricaurte

Nº encuesta \_\_\_\_\_

La siguiente encuesta hace parte de la recolección de información de la sistematización de práctica profesional de la Uniminuto, realizada por la estudiante Felisa Fernanda Arboleda Cruz en la Alcaldía de Ricaurte – dependencia Secretaria Hacienda, con el fin de conocer la percepción de las diferentes secretarías en los procesos administrativos en cuanto a la recepción de la correspondencia y el registro de las PQRS en cada una de las dependencias

Nombre de la Secretaría \_\_\_\_\_

1. Esta dentro de sus funciones en la dependencia, realizar la recepción y clasificación de la correspondencia  
a) Si \_\_\_ b) No \_\_\_
2. En la secretaria se lleva algún tipo de control o registro diario de toda la correspondencia recepcionada.  
a) Si \_\_\_ b) No \_\_\_
3. Considera que se deba mejorar los procesos que se llevan a cabo para la entrega de correspondencia.  
a) Si \_\_\_ b) No \_\_\_
4. Cree usted que el tener un control de la correspondencia recibida, mejoraría los tiempos de respuesta de las solicitudes y peticiones.  
a) Si \_\_\_ b) No \_\_\_
5. Estaría dispuesto a usar un formato debidamente organizado para llevar el control en su dependencia.  
a) Por supuesto \_\_\_  
b) Indiferente \_\_\_  
c) Da igual \_\_\_

¡GRACIAS POR SU APOORTE!

Fuente: propia

