

**PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
INSPECCIÓN DE POLICÍA DEL MUNICIPIO DE UBATÉ.**

PRESENTADO POR:

ANGELA MARIA GOMEZ DIAZ

**FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
SECCIONAL BOGOTA
OPCION DE GRADO II**

ABRIL, 2024



**PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
INSPECCIÓN DE POLICÍA DEL MUNICIPIO DE UBATÉ.**

PRESENTADO POR:

ANGELA MARIA GOMEZ DIAZ

DOCENTE A CARGO

ING HERNANDO GUTIERREZ

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

SECCIONAL BOGOTA

OPCION DE GRADO II

ABRIL, 2024



TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	4
ABSTRACT	6
UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL PROYECTO.	8
INTRODUCCIÓN.....	9
OBJETIVO GENERAL.	12
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	12
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN SOCIAL.....	13
Diagrama 1: Organigrama de cada inspección de policía.....	14
Diagrama 2: Proceso de radicación de quejas y querellas	16
Diagrama 3: Proceso de programación de audiencias.....	17
Diagrama 4: Proceso de audiencia para una querella.....	19
Tabla 1: Formato de las bases de datos.....	21
Diagrama 5: Estadísticas de la minuta diaria de los años 2022 y 2023	23
Diagrama 6: Duración de quejas y querellas.....	24
Tabla 2: Formato indicadores	26
Diagrama 7: Resultados indicadores 2022	27
Imagen 1: Archivo de la inspección de policía.....	30
Diagrama 8: Análisis DOFA	32
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	34
JUSTIFICACIÓN DE PERTINENCIA SOCIAL.	37
ALCANCE O DELIMITACIÓN.....	39
MARCO REFERENCIAL.....	40
Tabla 4: Definición de queja y querella.	42
DESARROLLO DE ACTIVIDADES REALIZADAS	43
Tabla 5: Registros desarrollo de actividades objetivo 1.....	44
Tabla 6: Registros desarrollo de actividades objetivo 3.....	50
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS ALCANZADOS	51
Diagrama 9: Actividades y resultados obtenidos.	52
POSIBILIDADES DE CONTINUIDAD O AUTO SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO.	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	54
PRODUCTOS FINALES	57
ANEXOS	57
BIBLIOGRAFÍA.....	58



RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de Desarrollo Comunitario se enfocó en proponer soluciones a los problemas del sistema de gestión administrativa de inspección de policía del municipio de Ubaté, utilizando las metodologías de Lean Service y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). La meta principal fue crear una propuesta de mejora que optimizara los procesos internos, redujera los tiempos de respuesta, mejorara la eficiencia del servicio a la comunidad y fortaleciera el control interno, para alcanzar este objetivo, se realizaron diversas actividades, como la caracterización detallada del sistema actual de gestión, la identificación de áreas con oportunidades y el desarrollo de la propuesta.

Se llevó a cabo un análisis detallado de los procesos administrativos realizados en la inspección de policía, con el fin de identificar debilidades, fortalezas, procesos y actividades que no generan valor del sistema actual durante la caracterización de este. Se emplearon diversas herramientas, como el mapeo de procesos, diagramas de flujo y matrices, para lograr una comprensión integral de la situación actual. A partir de este análisis se detectaron diversos reprocesos, lo cual impactaba negativamente en los tiempos de respuesta a la comunidad y la eficiencia general del sistema.

A partir de estos descubrimientos, se elaboró una propuesta de mejora que tuvo como enfoque la implementación de principios Lean Service para mejorar los procesos administrativos, se plantearon medidas concretas para eliminar los reprocesos, mejorar la eficiencia operativa en



general y fortalecer el control interno. También se propuso implementar tecnología de gestión de casos para mejorar el manejo de denuncias y quejas, así como digitalizar archivos y capacitar al personal en habilidades de comunicación y resolución de conflictos.

Considerando las limitaciones de recursos y el contexto específico de la inspección de policía de Ubaté, se elaboró la propuesta de mejora con un enfoque práctico y realista. Se fijaron metas y objetivos claros para evaluar el éxito de la implementación, además de un plan para llevar a cabo las acciones propuestas, se resaltó la importancia de que todos los implicados participen activamente, desde el personal de inspección policial hasta líderes comunitarios y autoridades locales, para asegurar el éxito sostenido de la propuesta de mejora.

Finalmente, el proyecto actual ofrece una base sólida para abordar los desafíos del sistema de gestión administrativa de la inspección de policía de Ubaté. La metodología Lean Service proporciona un enfoque sistemático y estructurado para identificar y eliminar desperdicios en los procesos administrativos, lo que puede resultar en una mejora significativa en la eficiencia y calidad del servicio prestado. Además, la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) brinda un marco sólido para fortalecer el control interno, promover la transparencia y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Sin embargo, se reconoce que llevar a cabo la propuesta requerirá un esfuerzo constante y un compromiso sostenido de todas las partes involucradas, así como una capacitación adecuada en ambas metodologías para asegurar su efectiva implementación y continuidad en el tiempo.

ABSTRACT

This Community Development project focused on proposing solutions to the problems of the administrative police inspection system of the municipality of Ubaté, using Lean Service methodologies and the Standard Internal Control Model (MECI). The main goal was to create an improvement proposal that would optimize internal processes, reduce response times, improve the efficiency of community service and strengthen internal control. To achieve this objective, various activities were carried out, such as the detailed characterization of the current management system, identification of areas with opportunities and development of the proposal.

A detailed analysis of the administrative processes carried out in the police inspection was carried out, in order to identify the strengths and weaknesses of the current system during its characterization. Various tools were used, such as process mapping, flowcharts and matrices, in order to achieve a comprehensive understanding of the current situation. From this analysis, various reprocesses and activities that did not add value were detected, which negatively impacted response times to the community and the general efficiency of the system.

Based on these discoveries, an improvement proposal was prepared that focused on the implementation of Lean Service principles to improve administrative processes, concrete measures were proposed to eliminate reprocessing, improve operational efficiency in general and strengthen internal control. It was also proposed to implement case management technology to improve the

handling of complaints and complaints, as well as digitize files and train staff in communication and conflict resolution skills.

Considering the resource limitations and the specific context of the Ubaté police inspection, the improvement proposal was developed with a practical and realistic approach. Clear goals and objectives were set to evaluate the success of the implementation, in addition to a plan to carry out the proposed actions, the importance of all those involved actively participating was highlighted, from police inspection personnel to community leaders and local authorities. , to ensure the sustained success of the improvement proposal.

Finally, the current project offers a solid foundation to address the challenges of the administrative management system of the Ubaté police inspection. The Lean Service methodology provides a structured and systematic approach to identifying and eliminating waste in administrative processes, which can result in a significant improvement in the efficiency and quality of the service provided. In addition, the implementation of the Standard Internal Control Model (MECI) provides a solid framework to strengthen internal control, promote transparency and guarantee compliance with institutional objectives. However, it is recognized that carrying out the proposal will require constant effort and sustained commitment from all parties involved, as well as adequate training in both methodologies to ensure its effective implementation and continuity over time.



UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL PROYECTO.

Ubaté, localizado en el departamento de Cundinamarca, es un municipio colombiano localizado a 50 km de Chiquinquirá, 95 km al nororiente de Bogotá, y 315 km de Bucaramanga. Reconocido como la "Capital Lechera de Colombia" [7], cuenta con una población estimada de 42,558 habitantes para el año 2018. Se puede encontrar un hospital, la alcaldía y una casa de justicia que alberga dos inspecciones de policía, la planeación del municipio y la comisaría de familia, además de una plaza de mercado, varios parques y plazas, y numerosas fábricas [10]. Este lugar sólo es accesible por medio de transporte terrestre. En los alrededores de Ubaté, hay una gran cantidad de ganadería, especialmente de vacas, y agricultura que se enfoca en productos de clima frío como el maíz y la papa. Uno de los mayores atractivos turísticos de Ubaté es la Basílica, que alberga la imagen de "El Milagroso Santo Cristo de Ubaté" en su interior. Además, la Capilla de Santa Bárbara, situada al sur del municipio en la cima de una colina, es otro punto turístico popular [1]. Este proyecto se va a enfocar en la inspección de policía, la cual se encarga de garantizar la seguridad y convivencia ciudadana y cuenta con 8 trabajadores.



INTRODUCCIÓN

En el municipio de Ubaté se encuentran dos inspecciones de policía, regidas por la ley 1801 del 2016 por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana [8]. Cada una de ellas recibe quejas y querellas por parte de la comunidad para ser atendidas y solucionadas por los dos inspectores de policía y su equipo: auxiliares administrativos, ingeniero civil y jurídico. La gestión de la inspección de policía es un aspecto fundamental para garantizar la seguridad y la convivencia ciudadana en un municipio. Sin embargo, en muchas ocasiones, los procesos y procedimientos de esta entidad pueden ser mejorados, lo que redundaría en beneficios tanto para la comunidad usuaria como para los trabajadores de la inspección de policía. Es importante destacar que la propuesta de mejora que se plantea en este trabajo no solo beneficia a la comunidad usuaria y a los trabajadores de la inspección de policía, sino que también tiene un impacto positivo en la imagen y la reputación del municipio de Ubaté, lo que a su vez puede traer beneficios económicos y sociales para la región. El presente trabajo de grado tiene como objetivo generar una propuesta mejora en el sistema gestión administrativa de la inspección de policía del municipio de Ubaté, con el fin de evitar reprocesos, reducir los tiempos de respuesta, maximizar el uso de los recursos, tener una mejor comunicación interna y, en última instancia, brindar un servicio más eficiente y efectivo a la comunidad (las funciones de la inspección de policía se pueden evidenciar en la página de la alcaldía [11] y la definición de queja y querella en el marco referencial).

Las quejas pueden ser por amenazas menores como ruido excesivo, trato inapropiado, daño a la propiedad, etc. Y una querella puede ser radicada por invasión a la posesión, servidumbres y demás, todo esto relacionado en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, ley



1801 del 2016, donde se encuentran las medidas a aplicar para cada comportamiento que constituye cada queja y cada querella radicada.

Para la radicación de lo anterior, los habitantes del municipio se dirigen a la inspección de policía que este de turno para recibir las solicitudes (al haber dos inspecciones se turnan semanalmente para recibir las solicitudes) y llevan su queja o querella en un documento físico el cual debe contener los datos del demandado y demandante, el relato de lo ocurrido con fecha, hora, personas involucradas y direcciones, los auxiliares administrativos las reciben y las anotan en un libro llamado “registro diario” y también en una base de datos de Excel para darle un seguimiento. Las solicitudes semanalmente se envían a la secretaria general y de gobierno para que hagan un reparto equitativo para las dos inspecciones de policía que tarda entre 3 y 8 días, también se cuenta con una base de datos para verificar el estado del reparto, luego se busca un espacio en la agenda del inspector para realizar las debidas audiencias.

Las audiencias pueden realizarse en la oficina del inspector cuando son quejas, se les notifica el día y la hora a las personas involucradas y deben asistir para dictar el fallo o la decisión del caso y sus respectivas medidas a aplicar según lo establecido en la ley; por otra parte, para las querellas generalmente se hacen en campo o donde ocurrieron los hechos para verificar en el lugar las evidencias, escrituras del predio y demás.

En todo el proceso, se generan muchos retrasos principalmente por la agenda del inspector, al llegar tantas solicitudes (en promedio 88 por mes para el año 2022 y 89 para el 2023) la agenda se satura y la audiencia de una solicitud radicada hoy puede programarse mínimo dos meses después, luego de programarla se notifican a las personas y si no pueden asistir ese día se debe reprogramar



y buscar otra fecha disponible. Adicionalmente, las bases de datos no se están utilizando correctamente ya que solo se registra la solicitud, pero no se les hace el debido seguimiento, actualmente solicitudes del 2022 y parte del 2023 que ya se cerraron y fueron finalizadas están en las bases de datos marcadas “en curso” como si aún estuviera abierto el caso por lo que no se le está dando un buen manejo a esos recursos.

El desarrollo de la propuesta se da gracias al uso de las metodologías Lean Service y MECI, debido a su adecuación a la situación y a las necesidades específicas de la Inspección de Policía del municipio de Ubaté. Lean Service proporciona un enfoque estructurado para identificar y eliminar desperdicios en los procesos administrativos, mejorando así la eficiencia y la calidad del servicio. Por otro lado, el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) asegura un marco robusto para el control interno, promoviendo la autorregulación, autocontrol y autogestión dentro de la entidad. Estas metodologías combinadas permiten una propuesta de mejora integral, alineada con los objetivos de mejorar el sistema de gestión administrativa y de fortalecer la capacidad de respuesta de la Inspección de Policía [6].

La propuesta de mejora se enfocará en evitar reprocesos para reducir los tiempos de respuesta, maximizar el uso de los recursos disponibles, establecer una comunicación interna más efectiva y, en última instancia, ofrecer un servicio más eficiente y efectivo a la comunidad. Esto se logrará mediante la revisión y reestructuración de los procesos actuales, la implementación de herramientas de seguimiento y control adecuadas, y el establecimiento de protocolos claros para la gestión de quejas y querellas.

Para ello, se llevarán a cabo tres capítulos que simbolizan los objetivos, los cuales son:



1. La caracterización del sistema de gestión administrativo en la inspección de policía donde se llevó a cabo un análisis detallado de las funciones del personal, los flujos de trabajo existentes, los formatos y procedimientos que había para identificar los puntos de congestión y las áreas de mejora.
2. Análisis de los procesos desde el lean service donde se encontraron diversos elementos y procesos que generaban mudas [16]. Para lo cual, se buscan herramientas de la metodología para optimizar y eliminar desperdicios de los procesos y procedimientos que no agregan valor.
3. Diseñar estrategias para la propuesta de mejora donde se describirá el desarrollo de las mudas y herramientas del capítulo dos, también, se establecerán indicadores clave de desempeño para medir el impacto de las mejoras que se pueden implementar y se fomentará la participación activa de todos los miembros del equipo en el proceso de cambio.

OBJETIVO GENERAL.

Elaborar una propuesta de mejora del sistema de gestión administrativo de la inspección de policía del municipio de Ubaté.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Caracterizar el sistema de gestión administrativa actual de la inspección de policía del municipio de Ubaté para la comprensión de sus procesos.



- Identificar las fortalezas y los aspectos que se pueden mejorar en los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el sistema de gestión administrativa de la inspección de policía para ser analizadas e implementadas en la propuesta de mejora.
- Desarrollar estrategias específicas para la mejora de los procesos administrativos y la reducción del tiempo de respuesta a la comunidad en la inspección de policía del municipio de Ubaté.

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN SOCIAL

El papel de la inspección de policía es crucial en la comunidad, ya que tiene la responsabilidad de mantener la seguridad, el orden público, proteger los recursos naturales y el bienestar general resolviendo las solicitudes de conflictos de estos casos [9].

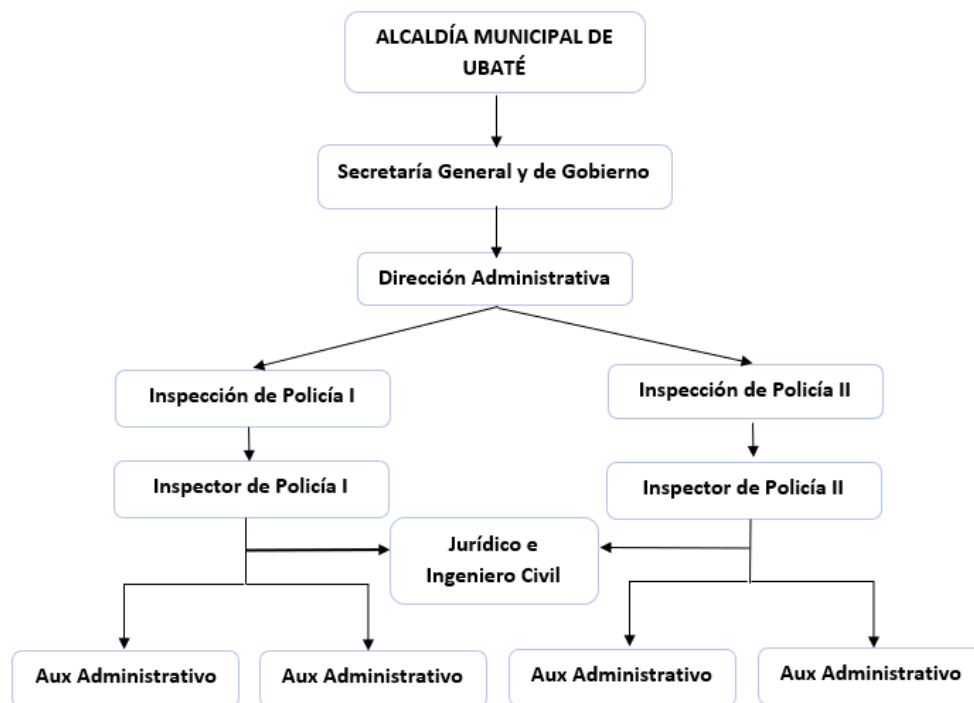
En las inspecciones de policía del municipio de Ubaté se encuentran cuatro auxiliares administrativos los cuales cumplen las funciones de atender a los usuarios, recepcionar las solicitudes, adelantar informes secretariales de los casos, entre otros; dos inspectores de policía los cuales dan todo el trámite a las solicitudes, desarrollan las audiencias públicas, realizan visitas de inspección ocular, dictan los fallos de cada caso y todo esto llevando al cumplimiento de la ley 1801 del 2016 por el cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

Adicionalmente, a los inspectores los apoyan dos contratistas, un jurídico y un ingeniero civil, el jurídico también participa en las audiencias, emite conceptos jurídicos y fallos y realiza



resoluciones sancionatorias, mientras que el ingeniero, participa en las visitas de inspección ocular, infracciones urbanísticas y querellas policivas apoyando en el fallo o decisión y en informes e indicadores de gestión, por lo cual se presenta el siguiente organigrama:

Diagrama 1: Organigrama de cada inspección de policía.



Fuente: Elaboración propia.

El organigrama muestra el personal que esta por cada inspección de policía, dos auxiliares administrativos y un inspector de policía y el ingeniero civil y jurídico son personas de apoyo para las dos inspecciones. Estas están a cargo de dirección administrativa y tienen contacto con la secretaría general y de gobierno para la repartición de los casos entre las inspecciones y con la alcaldía para las apelaciones de los casos cuando los usuarios no están de acuerdo con la decisión del inspector de policía asignado.



Cada inspección de policía recibe solicitudes, una inspección las recibe una semana y la otra inspección la siguiente. Los usuarios ingresan a radicar sus quejas de convivencia, de perturbación a la posesión, de comportamientos, infracciones urbanísticas, comparendos, etc. Se recibe la queja por escrito, se escriben en una minuta diaria donde llevan registro de todo lo que se radican diariamente en cada una de las inspecciones y se envían a la secretaría general y de gobierno para que se realice un reparto equitativo entre las dos inspecciones. Después de que cada inspección recibe las quejas correspondientes se realiza un informe secretarial y se empieza a programar las audiencias para las diversas quejas y querellas que se presentaron. En la semana que una inspección no recibe las quejas o querellas, se adelantan los procesos de visitas de inspección ocular, informes y demás.

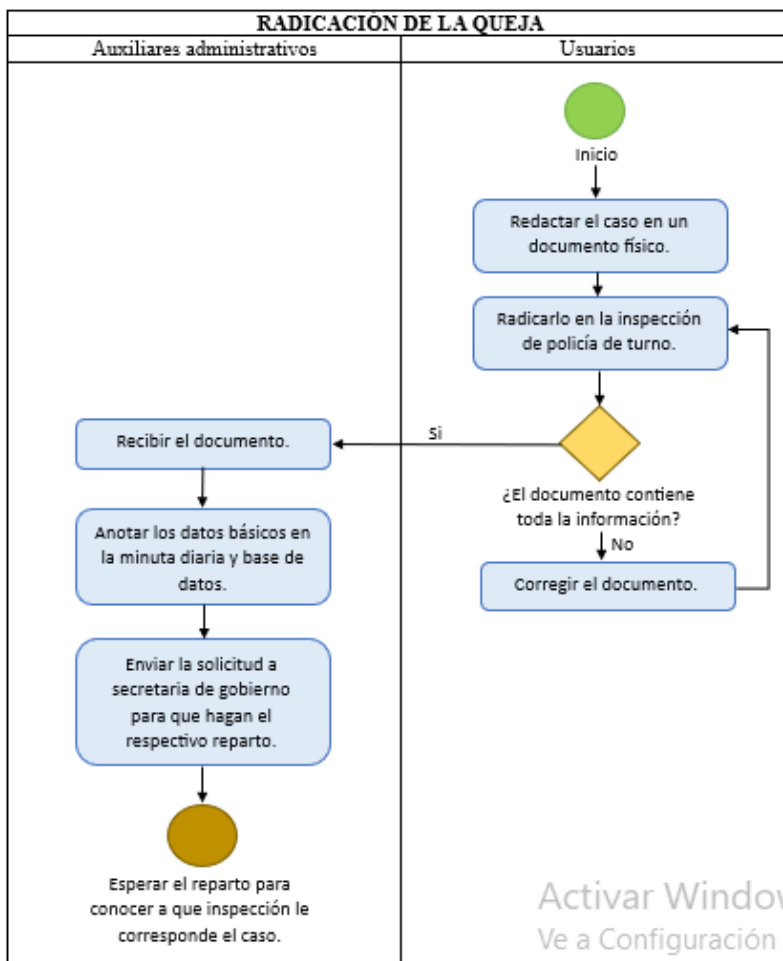
Las quejas se empiezan a atender según su orden de llegada del reparto y son anotadas en un libro según su tipo, puede ser por Procesos Verbales Abreviados (PVA) contravencionales, PVA querellas policivas o procesos de infracciones urbanísticas y son divididas entre los auxiliares administrativos por su número de radicado, un auxiliar maneja los números pares y otro los impares. Al llegar las solicitudes de reparto se realiza el agendamiento de las audiencias y se informa a los involucrados por medio de notificaciones por correo electrónico o entregadas físicamente la fecha en la que se realizará, en caso dado de que una de las partes no pueda asistir podrá reprogramar en un plazo máximo de tres días después de que haya sido notificado y en la fecha definida se hace la visita al lugar de los hechos o en la oficina del inspector. Posteriormente a la audiencia, el inspector y su equipo verifica nuevamente la información del caso como lo son las pruebas de los hechos, las fechas del suceso, la versión de los testigos, etc. Por último, se toma



una decisión o fallo, la cual es comunicada en otra fecha acordada entre la inspección y los involucrados y así finalizar y archivar el caso.

Los diagramas 2, 3 y 4 fueron realizados en la aplicación “Bizagi” con el fin de explicarlos de una manera más clara, donde en el costado izquierdo se presentan las actividades de los funcionarios de la inspección de policía y al derecho las actividades del usuario, se presentan las fases del proceso de radicar una queja o una querella a la inspección de policía, las cuales son: Radicar la queja, Programar la audiencia y Proceso de la audiencia de la querella.

Diagrama 2: Proceso de radicación de quejas y querellas.

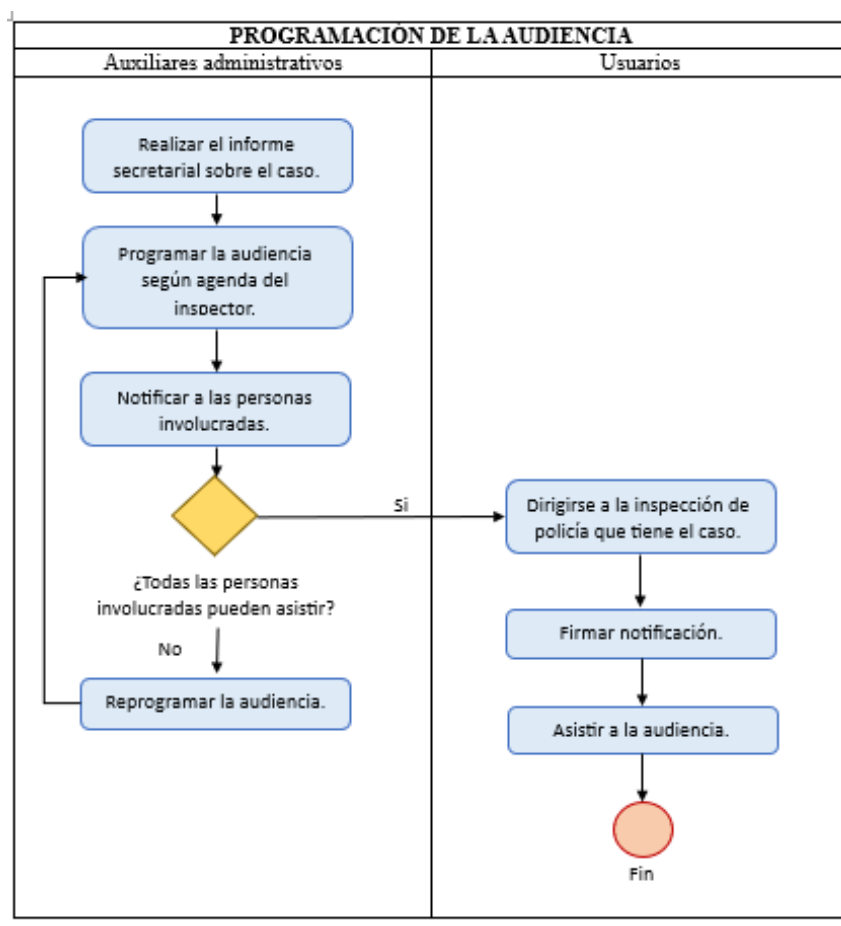


Fuente: Elaboración propia



Las personas ingresan a la inspección de policía que este de turno recibiendo las solicitudes con una carta física con los datos del caso que va a radicar, este documento debe contener principalmente los datos personales y de contacto de las dos partes (los que se quejan y a los que va dirigida la queja), fecha de los hechos, descripción detallada del suceso, pruebas y testimonios. Los auxiliares administrativos reciben la queja o querrela, se registra en la minuta diaria y en las bases de datos y al final de la semana se envían a secretaria de gobierno para que realice el reparto de todas las solicitudes radicadas entre las dos inspecciones.

Diagrama 3: Proceso de programación de audiencias



Fuente: Elaboración propia

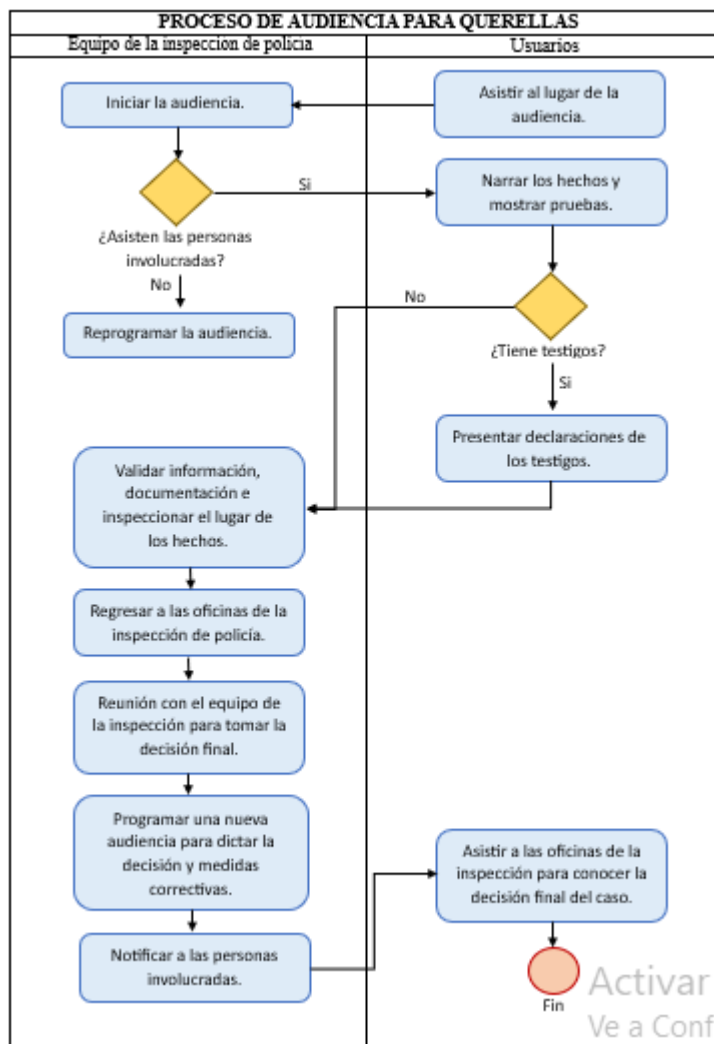


Al llegar las solicitudes del reparto se realiza un informe secretarial del caso y se busca un espacio en la agenda del inspector para programar la audiencia, dicha agenda está de manera física en un cuaderno que manejan los auxiliares administrativos, se notifican a las personas involucradas y en caso dado de que no puedan asistir pueden informar hasta tres días antes de la audiencia para poder reprogramarla según la agenda del inspector, de lo contrario debe asistir a la inspección para firmar la notificación y asistir a la audiencia. En el caso de las quejas, las audiencias se realizan dentro de las oficinas de las inspecciones de policía y en esa misma fecha se dicta la decisión final y las medidas a aplicar.

Para una querella, el proceso de la audiencia si se realiza en el lugar de los hechos, en su mayoría veredas debido a que son peticiones por perturbación a la posesión, servidumbres, entre otras, y su decisión final tarda más debido a que se requiere la opinión de otros especialistas de apoyo como el ingeniero civil y jurídico. Después de esto hay que buscar otra fecha para citar a las partes involucradas y poder dictar el fallo del caso.



Diagrama 4: Proceso de audiencia para una querrela.



Fuente: Elaboración propia

Las personas involucradas asisten al lugar de la audiencia y el inspector da inicio a la reunión, si no se presentan todas las partes se reprograma la audiencia. De lo contrario, los usuarios empiezan a narrar su caso mostrando las pruebas pertinentes, sus testimonios, escrituras y demás y si tienen testigos también presentan sus declaraciones. El equipo de la inspección de policía valida la información, inspecciona el lugar y dan por finalizada la audiencia de inspección ocular para regresar a la oficina a debatir los hechos y tomar una decisión final o fallo. Después, se programa



una nueva audiencia junto con las partes interesadas para dar a conocer dicha decisión, las personas asisten, se mencionan nuevamente los hechos, pruebas, el fallo y las medidas a aplicar y se da por cerrado el caso.

Las propuestas para la mejora de los procesos de los diagramas 2, 3 y 4 se encuentran dentro del documento del producto final 1: “Esquematización y manual de los procesos actuales y mejoras propuestas que se llevarán a cabo”. En este documento se presentan los procesos actuales que se realizan en la inspección de policía del municipio, su descripción y sus respectivas mejoras. La información que se utilizó para el levantamiento de los procesos fue brindada por dos de los auxiliares administrativos y por medio de la observación al estar presente en el día a día analizando la situación en la que se encontraba la entidad, en este acompañamiento se detectaron diversos reprocesos que se eliminan en la propuesta del manual de procesos actuales y sus mejoras.

Los formatos que utilizan en la inspección de policía son dos; actualmente se tiene un formato de Excel donde llevan el registro de la minuta diaria, es decir, cuando llega un caso se anotan en el libro de la minuta y luego lo escriben nuevamente en Excel, lo cual, genera un reproceso ya que se escriben los mismos datos, y el otro formato es una hoja membretada donde realizan los oficios o cartas, citaciones, informes secretariales y demás.

Para radicar una solicitud (queja o querrela) no existe ningún formato, el usuario redacta una carta con los datos de las personas involucradas y la descripción de los hechos para dejarla en la inspección de policía y si falta algún dato debe volver a hacer la carta, lo cual, genera un reproceso, tiempos de espera más largos y molestias por parte del usuario al tener que corregir el documento.



El archivo de las querellas se cierra con un informe secretarial dando finalización al caso y mandándolo a archivo, pero para las quejas no hay ningún formato ni informe de cierre sino solo el acta de la audiencia donde se dicta el fallo del caso, con esto, se da finalización al caso y se envía al archivo de igual modo. En la tabla 1 se muestra el formato de las bases de datos, se toma como muestra el mes de abril del año 2022.

Tabla 1: Formato de las bases de datos.

RELACIÓN DE QUEJAS DIARIAS 2022			
No.	FECHA	MOTIVO	ESTADO
1	1/04/2022	PERTURBACIÓN A LA TRANQUILIDAD	SE ENVÍA A REPARTO
2	1/04/2022	INFRACCIÓN ART. 27, NUMERAL 1 Y 6	SECRETARÍA
3	1/04/2022	QUERRELLA POR PERTURBACIÓN AL EJERCICIO DE UNA SERVIDUMBRE DE TRÁNSITO	SE ENVÍA A REPARTO
4	1/04/2022	DENUNCIA POR AMENAZAS	SE ENVÍA A REPARTO
5	1/04/2022	ACTA DE AUDIENCIA PÚBLICA P.V.A. No. 024-22	SE REALIZÓ AUDIENCIA
6	1/04/2022	RETIRO DE BICICLETAS DEL CONJUNTO MIRADOR VALLE II	SE ENVÍA REPARTO
7	4/04/2022	CONMUTACIÓN COMPARENDO No. 25-843-003619	EN CURSO
8	4/04/2022	CONMUTACIÓN COMPARENDO No. 25-843-003617	EN CURSO
9	4/04/2022	CONMUTACIÓN COMPARENDO No. 25-843-003620	EN CURSO
10	5/05/2022	EVIDENCIA APORTADA AL PROCESO VERBAL ABREVIADO No. 009-22	EN CURSO
11	5/04/2022	ACTA DE AUDIENCIA PÚBLICA P.V.A. No. 072-21	EN CURSO
12	6/04/2022	RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN-DR. JONATHAN LEONARDO RODRÍGUEZ ARDILA, SEGÚN PROCESO VERBAL ABREVIADO No. 014-21Q	EN CURSO
13	6/04/2022	DENUNCIA POR AMENAZAS, AGRESIÓN FÍSICA Y VERBAL	LLEGA POR REPARTO
14	6/04/2022	DENUNCIA POR AMENAZAS	LLEGA POR REPARTO
15	6/04/2022	QUEJA POR DAÑOS Y PERJUICIOS SOBRE UN ANDÉN Y AGRESIÓN FÍSICA Y VERBAL	LLEGA POR REPARTO
16	6/04/2022	QUERRELLA POR PERTURBACIÓN AL EJERCICIO DE UNA SERVIDUMBRE DE TRÁNSITO	LLEGA POR REPARTO
17	7/04/2022	DERECHO DE PETICIÓN, DOCUMENTOS ADJUNTOS Y UN (1) C.D., SOBRE RECUPERACIÓN DE ESPACIO PÚBLICO, POR LA INVASIÓN DE TRES (3) CAMIONES ESTACIONADOS AL FRENTE DEL MEGACOLEGIO DEL BARRIO SAN JOSÉ	EN CURSO
18	7/04/2022	ACTA DE AUDIENCIA PÚBLICA, SEGÚN P.V.A. No. 040-21	EN CURSO
19	8/04/2022	ACTA DE AUDIENCIA PÚBLICA, M SEGÚN P.V.A No. 023-22	EN CURSO
20	8/04/2022	ACTA DE AUDIENCIA PÚBLICA, SEGÚN P.V.A No. 022-22	EN CURSO
21	11/04/2021	REPORTE DE EVIDENCIAS INFRACCIÓN AMBIENTAL	PARA REPARTO
22	11/04/2022	QUERRELLA POR COMPORTAMIENTOS CONTRARIOS DE LA POSESIÓN, LA TENENCIA Y LAS SERVIDUMBRES	PARA REPARTO
23	11/04/2022	QUEJA ART. 8 # 10	PARA REPARTO
24	11/04/2022	QUEJA ART. 8 # 10	PARA REPARTO
25	11/04/2022	QUEJA ART.27	PARA REPARTO
26	11/04/2022	COMPORTAMIENTOS CONTRARIOS A LA INTEGRIDAD URBANÍSTICA	PARA REPARTO
27	11/04/2022	ART.27	PARA REPARTO
28	11/04/2022	SOLICITUD DE AUTORIZACION MEDIANTE RESOLUCION PARA REGISTRAR ACTA DE DEFUNCIÓN DEL SEÑOR ERNESTO RODRÍGUEZ MORENO	PARA REPARTO
29	11/04/2022	INFRACCIÓN ART. 92, NUMERAL 16	SECRETARÍA
30	11/04/2022	INFRACCIÓN 92, NUMERAL 16	SECRETARÍA
31	11/04/2022	INFRACCIÓN 27-95, NUMERAL 6,1	SECRETARÍA
32	25/04/2022	NUEVOS HECHOS PRESENTADOS POR LA PARTE QUERELLADA	AGREGAR A PVA
33	25/04/2022	INFRACCIÓN ART. 35 NUMERAL 2, ART. 92 NUMERAL 16,	SECRETARÍA
34	25/04/2022	INFRACCIONES ART.92 NUMERAL 16, ART.27 NUMERAL 6,	SECRETARÍA
35	25/04/2022	RECURSO DE APELACIÓN CONTRA COMPARENDO No. 25-843-003732	EN CURSO
36	26/04/2022	INFRACCIONES ART.27 NUMERAL 1	SECRETARÍA
37	26/04/2022	QUERRELLA POR COMPORTAMIENTOS CONTRARIOS DE LA POSESIÓN, LA TENENCIA Y LAS SERVIDUMBRES	REPARTO
38	26/04/2022	QUEJA POR AGRESIONES VERBALES	REPARTO
39	26/04/2022	DENUNCIA POR AGRESIÓN FÍSICA VERBAL	REPARTO
40	27/04/2022	QUERRELLA POLICIVA POR PERTURBACIÓN A LA POSESIÓN	REPARTO
41	27/04/2022	DENUNCIA POR AGRESIÓN VERBAL	REPARTO
42	28/04/2022	QUEJA POR CONSTRUCCIÓN CALLE 1F No. 8C-52, BARRIO VILLA ROSITA	REPARTO
43	29/04/2022	DAÑO EN BIEN AJENO	REPARTO
44	29/04/2022	DENUNCIA POR AGRESIÓN VERBAL	REPARTO
45	29/04/2022	CONSTRUCCIÓN DE UNA CASA EN EL BARRIO VIENTO LIBRE, SECTOR LA CUCHARITA	REPARTO
46	29/04/2022	DENUNCIA POR AMENAZAS	REPARTO
47	29/04/2022	DENUNCIA POR AGRESIÓN FÍSICA Y VERBAL	REPARTO

Fuente: Propia.



El formato anterior muestra un ejemplo de las solicitudes radicadas en el mes de abril del año 2022, en total fueron 47 solicitudes, de las cuales están marcadas de la siguiente manera:

- 15 solicitudes marcadas como “Se envía a reparto”.
- 7 solicitudes marcadas como “Secretaría”.
- 1 solicitud marcada como “Se realizó audiencia”.
- 11 solicitudes marcadas como “En curso”.
- 4 solicitudes marcadas como “Llega por reparto”.
- 8 solicitudes marcadas como “Para reparto”.
- 1 solicitud marcada como “Agregar a PVA”.

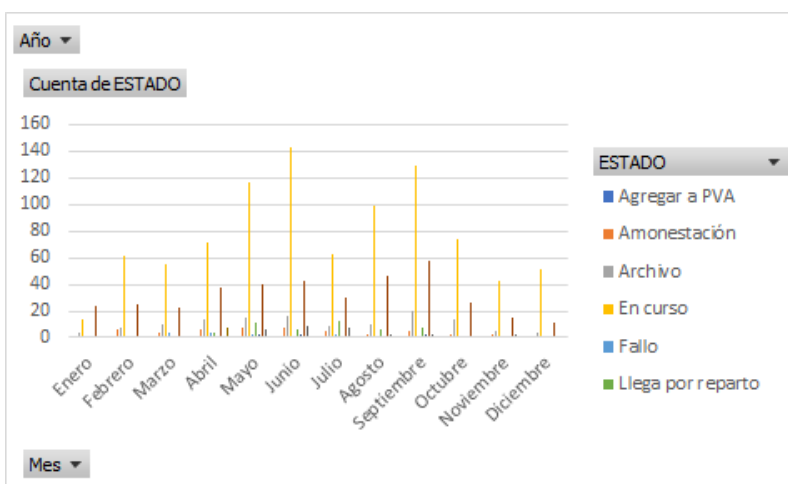
Pero, según el personal, las solicitudes de este año ya fueron resueltas, sin embargo, la única manera de comprobarlo es buscar cada caso en el archivo y validarlo ya que no se encuentran digitalizados y las bases de datos no están actualizadas. Es importante mencionar que esta situación no se evidencia solo en el mes presentado en la tabla 1 sino de los últimos años ya que no se ha actualizado en los años 2022 y 2023.

A continuación, se presentan las estadísticas de las minutas diarias correspondientes a los años 2022 y 2023, detallando el mes de radicación de las solicitudes y su estado actual.



Diagrama 5: Estadísticas de la minuta diaria de los años 2022 y 2023

Año		(Todas)										
Cuenta de ESTADO Etiquetas de columna												
Etiquetas de fila		Agregar a PVA										
		Amonestación	Archivo	En curso	Fallo	Llega por reparto	Remisión	Se envía a reparto	Se realizó audiencia	Secretaría (en blanco)	Total general	
Enero			4	14			1	24			43	
Febrero			6	8	62			25			101	
Marzo	1	4	10	55	4		1	22			97	
Abril	1	6	14	71	4	4		38		1	146	
Mayo	1	7	15	116	3	11	3	40		6	203	
Junio		7	16	143		6	3	43		9	227	
Julio		5	9	63	3	13		30		8	131	
Agosto		2	10	99		6	1	46		3	167	
Septiembre		5	20	129		8	2	58		3	225	
Octubre		3	14	74			1	26			118	
Noviembre			2	5	43	1		15		2	68	
Diciembre			1	4	51			11			67	
Total general	3	48	129	920	15	48	12	378		32	8	1593



Fuente: Elaboración propia.

En el análisis de las estadísticas de los dos años presentados (2022 y 2023), se registraron un total de 1593 solicitudes acumuladas para dicho periodo de tiempo. El mes con mayor cantidad de solicitudes para estos años fue junio, con 227 solicitudes, representando el 14,25% del total. Además, el estado predominante de las solicitudes es "en curso", con 920 casos en este estado, lo que equivale al 57,75% del total acumulado de solicitudes. En la tabla dinámica se puede evidenciar que los casos que han llegado a su cierre o a “fallo” son únicamente 15 (0,94% del total de solicitudes) durante 2022 y 2023, pero los auxiliares administrativos confirman que este dato es errado debido a que las bases de datos de la minuta diaria se encuentran desactualizadas.



Según el inspector de policía, una queja puede tardar hasta dos meses en ser resuelta y una querella hasta 18 meses, pero este tiempo puede variar dependiendo de los factores externos que se presenten (reprogramaciones, clima, transporte, etc.). La mayoría de las solicitudes son quejas por actos contrarios a la convivencia según el artículo 27 de la ley 1801 del 2016 “comportamientos que ponen en riesgo la vida e integridad” y las querellas pueden ser por infracciones urbanísticas, perturbación a la posesión o servidumbres. Se tomaron algunos archivos al azar para validar la duración de cada uno, los resultados se presentan a continuación:

Diagrama 6: Duración de quejas y querellas.

Quejas			
Fecha de radicación	Fecha de cierre	Tiempo de respuesta	Tiempo promedio aprox
10/02/2023	12/05/2023	3 meses y 2 días	68 días = 2 meses y 8 días
5/07/2023	6/10/2023	3 meses y 1 día	
24/08/2023	10/10/2023	1 mes y 17 días	
8/08/2023	13/10/2023	2 meses y 5 días	
2/11/2023	15/12/2023	1 mes y 13 días	
Querellas			
18/03/2021	28/03/2023	2 años y 10 días	560,667 días = 18 meses y 20 días
19/11/2021	20/02/2023	1 año, 3 meses y 1 día	
15/07/2021	11/11/2022	1 año, 3 meses y 26 días	

Fuente: Elaboración propia.

Dos auxiliares administrativos permitieron el acceso a cinco quejas y tres querellas que fueron finalizadas en el año 2023 para revisar su tiempo de duración, donde se puede evidenciar y verificar lo que mencionaba anteriormente el inspector de policía a cerca de la duración de los casos, donde una queja en promedio se resuelve en 2 meses y 8 días y una querella en 18 meses y 20 días.



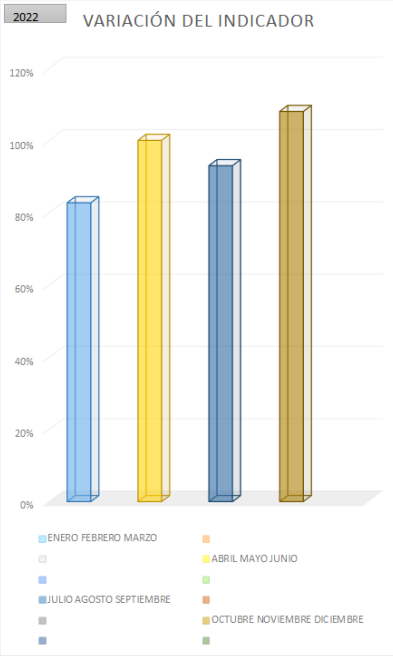
La inspección de policía se relaciona con otros departamentos de la alcaldía, por ejemplo, con:

1. El área de desarrollo sustentable para casos relacionados con el medio ambiente.
2. La empresa de servicios públicos Emservilla.
3. El juzgado para casos comisorios (lo cual, implica que la policía está solicitando al juzgado que designe a alguien para llevar a cabo una tarea específica en nombre del tribunal, esto podría incluir la realización de ciertas diligencias, recopilación de pruebas o cualquier otra acción necesaria para avanzar en una investigación o un proceso legal) [17].
4. La policía para comparendos y visitas a locales comerciales que estén generando alguna infracción.
5. La fiscalía cuando no se cumplen los acuerdos o las multas.
6. El alcalde cuando una de las partes interesadas no está de acuerdo con la decisión final del caso y quiere una segunda opinión, en este caso se le remite el archivo del caso al alcalde mediante un oficio y él decide si está de acuerdo con el inspector o si cambia el fallo del caso.

Se manejan unos indicadores de gestión, los cuales miden únicamente los casos programados. A continuación, en la tabla 2, se presenta el formato de los indicadores de gestión, el cual, es el mismo para los ocho indicadores y solo cambia su título, fórmula y periodicidad.



Tabla 2: Formato indicadores

 		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				VERSIÓN: 01 FECHA: 04/08/2021	
PROCESO DE APOYO A LA GESTIÓN							
NOMBRE DEL INDICADOR		Programar las audiencias de conciliaciones, como mecanismo alternativo de solución de conflictos realizadas					
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		TECNICOS ADMINISTRATIVOS-SECRETARIOS		PROCESO		GESTIÓN PARA EL DESARROLLO MUNICIPAL	
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE (%)	FRECUENCIA	TRIMESTRAL		FECHA	08	07
META	80%	TIPO	ASCENDENTE		2022		
OBJETIVO DE CALIDAD APLICADO	Verificar la existencia del comportamiento contrario a la convivencia radicados en el despacho y actuar como mediador para la solución de conflictos entre las partes.						
FORMULA MATEMÁTICA				UBICACIÓN DE LOS REGISTROS			
$\frac{\text{No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS DENTRO DEL CRONOGRAMA}}{\text{No. DE PETICIONES RECIBIDAS}} \times 100$				Intranet del SGI 54 50			
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR							
ENERO FEBRERO MARZO		ABRIL MAYO JUNIO		JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE		OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE	
83%		100%		93%		108%	
PERIODO	ANÁLISIS DEL INDICADOR			GRÁFICA			
ENERO FEBRERO MARZO	se reciben 81 peticiones en el i trimestre del 2022 y se realiza el tramite correspondiente en la oficina de inspección de policía a 67 procesos, los restantes quedan agendados para fechas posteriores al trimestre en mención.			 VARIACIÓN DEL INDICADOR			
ABRIL MAYO JUNIO	En el transcurso de trimestre, Inspección 1 recibió 26 solicitudes e Inspección 2 recibió 25 solicitudes, para un total de 51. las cuales se programaron 44 en el mismo trimestre, 6 para el siguiente trimestre y 1 desestimiento.						
JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE	En el transcurso del trimestre, la Inspección primera de policía recibe un total de 29 solicitudes de comportamientos contrarios a la convivencia, de los cuales se realizaron 25 audiencia y cuatro se programaron para el trimestre siguiente. La inspección segunda de policía recibió un total de 26 solicitudes y se programaron 26 dentro del trimestre. En total, las dos inspecciones recibieron 55 solicitudes por comportamientos contrarios a la convivencia, estipulado en la ley 1801 de 2016						
OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE	En el transcurso de trimestre, la inspección primera de policía recibe un total de 23 solicitudes para realizar audiencias por comportamientos que afectan la sana convivencia o son contrarios a convivencia. La Inspección segunda de policía recibió un total de 27 solicitudes. En total, las dos inspecciones recibieron 50 solicitudes, y todas se programan dentro del trimestre. Adicionalmente, se agregan 4 solicitudes que se encontraban programadas desde el trimestre anterior para ejecutarlas en este trimestre (OCTUBRE-DICIEMBRE).						
REPRESENTANTE DEL SGI				RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN			
CONTROL INTERNO				TECNICOS ADMINISTRATIVOS-SECRETARIOS			
NOMBRE:	CAROLINA ASCENCIO			NOMBRE:	MARLEN CALDERON		

Fuente: Propia.



Se evidencian porcentajes mayores al 100% que no miden realmente el funcionamiento, el manejo y la capacidad en la inspección debido a que, por ejemplo, si en un mes hubo 20 quejas y 20 audiencias programadas se tendría un 100% en el indicador, si se cancelan cinco no cambia el porcentaje de ese mes porque si estuvieron programadas pero estas se reprogramaron y, para el mes que se agenden tendrían el número de audiencias programadas de ese mes más las que se reprogramaron, es decir, si hubieron 25 quejas en el mes donde se reprogramaron las cinco, se programarían 30 quejas dando un porcentaje de 120% ya que no se mide por las audiencias realizadas sino solo por la programación de estas.

Seis de los indicadores se realizan de forma trimestral y los demás semestralmente teniendo los siguientes resultados:

Diagrama 7: Resultados indicadores 2022

# Indicador	Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre
1	83%	100%	93%	108%
2	100%	100%	67%	125%
3	100%	100%	100%	100%
4	75%	100%	100%	100%
5	80%	100%	100%	100%
6	100%	100%	100%	100%
7	100%		100%	
8	100%		103%	

Fuente: Elaboración propia

El anterior diagrama muestra todos los indicadores, los cuales corresponden a:

1. Programar las audiencias de conciliaciones, como mecanismo alternativo de solución de conflictos realizadas.



Fórmula:
$$\frac{\text{No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS DENTRO DEL CRONOGRAMA}}{\text{No. DE PETICIONES RECIBIDAS}} \times 100$$

2. Realizar las comisiones.

Fórmula:
$$\frac{\text{No. DE ACTIVIDADES REALIZADAS}}{\text{No. DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS DENTRO DEL CRONOGRAMA}} \times 100$$

3. Programar las audiencias solicitadas por los usuarios.

Fórmula:
$$\frac{\text{No. AUDIENCIA PÚBLICA PROGRAMADAS}}{\text{No. DE AUDIENCIAS PÚBLICAS SOLICITADAS}} \times 100$$

4. Programar audiencias de amonestación.

Fórmula:
$$\frac{\text{No. AUDIENCIA PÚBLICA PROGRAMADAS DENTRO DEL CRONOGRAMA}}{\text{No. DE INFRACCIONES URBANISTICAS}} \times 100$$

5. Visitas a establecimientos comerciales.

Fórmula:
$$\frac{\text{No. DE VISITAS PROGRAMA}}{\text{No. DE VISITAS PROGRAMA}} \times 100$$

6. Ordenamiento de la inscripción de registro civil de defunción extemporánea.

Fórmula:
$$\frac{\text{No. DE SOLICITUDES REALIZADAS}}{\text{No. DE SOLICITUDES RADICADAS}} \times 100$$

7. Materializar las solicitudes emitidas por el alcalde municipal tendientes a preservar la sana convivencia y que sea competencia de esta inspección aplicarlos.

Fórmula:
$$\frac{\text{No. DE SOLICITUDES EJECUTADAS}}{\text{No. DE SOLICITUDES RECIBIDAS DEL DESPACHO DEL ALCALDE}} \times 100$$

8. Lograr la efectiva protección a los bienes. Que entre los miembros de la comunidad exista respeto de los derechos que cada uno posee y así garantizarlo cabalmente.



Fórmula:

$$\frac{\text{No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS DENTRO DEL CRONOGRAMA}}{\text{No. DE PETICIONES RECIBIDAS}} \times 100$$

Para el año 2022 hubo dos periodos en los cuales no se cumplió la meta que es del 80% el indicador dos en el tercer trimestre y el indicador cuatro en el primero, pero hubo tres periodos en donde el indicador superó el 100% llegando máximo a un 125% en el último trimestre del indicador dos, donde se realizaron más actividades de las que se habían programado en ese periodo de tiempo y 20 de los indicadores llegaron al 100%, por lo cual, resumidamente se puede evidenciar lo siguiente:

- El 71,4% de los indicadores dio como resultado un 100%
- El 7,14% de los indicadores no llegó a la meta propuesta del 80%
- El 10,7% de los indicadores superó el 100%
- El 10,7% cumplió la meta estando entre el 80 y el 100%

Estos indicadores realmente no miden la eficiencia total de la inspección de la policía ya que la mayoría se trata de lo que se programa (visitas, audiencias, comisiones) trimestralmente, mas no de las que se ejecutan y los casos que solucionan en ese tiempo, además, estos indicadores en algunos casos son innecesarios ya que, por ejemplo, en el último semestre del indicador siete las solicitudes ejecutadas y recibidas fueron cero y por tal razón el indicador en este periodo está en un 100%.

Dentro del producto final 2: “Propuesta de mejora al sistema de gestión de la inspección de policía de Ubaté.” se propone un indicador para la evaluación y seguimiento de la propuesta titulado



“Nivel de cumplimiento de los procedimientos internos”. Donde se busca garantizar que las audiencias programadas de la Inspección de Policía de Ubaté sean cumplidas y ejecutadas según su agendamiento, ya que los 8 indicadores que se manejan y que se mencionaron anteriormente solo miden la programación de las audiencias, pero no su ejecución. Este indicador se realiza sobre el mismo formato que se maneja dentro de la entidad desde el 2022, presentado en la tabla 2: Formato de indicadores, y únicamente se modificó su información interna.

El archivo de cada caso se lleva de manera física y se guarda en las oficinas de las inspecciones hasta que cumpla 5 años, después de esto se lleva a la alcaldía para ser guardado en el archivo general de la alcaldía. En la inspección segunda tienen los casos archivados en cajas y estas cajas se encuentran en el piso desordenadas sin llevar ningún consecutivo y los archivos activos están encima de los escritorios de los auxiliares administrativos, mientras que en la inspección primera si se cuenta con estantes para una mejor organización de esta documentación, como se muestra a continuación:

Imagen 1: Archivo de la inspección de policía.

A. Inspección de Policía I.



B. Inspección de policía II.



Fuente: Propia.

En la imagen 1.B se puede observar la desorganización de las cajas, estas se encuentran marcadas en la tapa con lápiz por año, pero no llevan ningún orden consecutivo, según dirección administrativa ya se solicitó una estantería, pero aún no ha llegado a la inspección de policía para darle un orden a los archivos ya que deben estar allí por 5 años para luego ser trasladados al archivo general de la alcaldía. El archivo se envía con un funcionario cuando este cumpla su tiempo dentro del archivo de la inspección de policía y en un oficio se relacionan los casos que son remitidos al archivo general de la alcaldía municipal de Ubaté.

En conclusión, el diagnóstico de la situación social en la gestión administrativa de la inspección de policía del municipio de Ubaté ha puesto una serie de desafíos que afectan su funcionamiento eficiente y efectivo. Las problemáticas identificadas, como los retrasos en los tiempos de respuesta, la poca utilización de las bases de datos e indicadores, la falta de documentos estándares, así como la ausencia de digitalización y la falta de orden en los archivos, son elementos clave que requieren pronta atención y acción.

Es importante destacar que toda la información recolectada durante este diagnóstico servirá como base fundamental para la formulación de la propuesta de mejora donde se buscará abordar de manera sistemática y efectiva las áreas identificadas como críticas, implementando estrategias y herramientas del lean service que permitan mejorar los procesos, la gestión de recursos, evitar reprocesos y fortalecer la capacidad de respuesta de la inspección de policía.

En última instancia, el objetivo final de este diagnóstico y la posterior propuesta de mejora es



contribuir a la construcción de una gestión administrativa más eficiente y orientada al servicio en la inspección de policía de Ubaté. Al aprovechar los hallazgos y las lecciones aprendidas de este análisis, se busca generar un impacto positivo en la comunidad, garantizando una capacidad de respuesta más eficiente y eficaz para un ambiente más seguro y propicio para la convivencia ciudadana en el municipio.

Todos los datos recolectados en este proyecto fueron suministrados por los funcionarios de la inspección de policía del municipio de Ubaté y por medio de la observación al estar presente diariamente en la entidad. A continuación, se presenta una matriz DOFA con la información recolectada.

Diagrama 8: Análisis DOFA

FORTALEZAS	AMENAZAS
-Compromiso de la alta dirección con la implementación de mejoras y la adopción de metodologías Lean. -Existencia de un equipo de trabajo capacitado y dispuesto a aprender nuevas técnicas y metodologías. -Disponibilidad de datos históricos y experiencia previa que pueden servir de base para identificar áreas de mejora y establecer objetivos claros. -Apoyo de externos, como la alcaldía y la comunidad, que pueden respaldar y promover la implementación de cambios. -Existencia de una infraestructura organizativa sólida que puede facilitar el seguimiento y la implementación de las iniciativas de mejora.	-Posible resistencia o falta de apoyo por parte de algunos miembros del personal, lo que podría obstaculizar la implementación efectiva de la metodología Lean. -Cambios en el entorno político, económico o legal que podrían afectar los recursos disponibles o las prioridades organizacionales. -Posibilidad de errores en la implementación de la metodología Lean, lo que podría resultar en una reducción temporal en la productividad o la calidad del servicio.



DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
- La implementación efectiva de la metodología Lean Service se ve obstaculizada por la carencia de recursos adecuados como la falta de personal capacitado y especializado en la metodología, la falta de herramientas tecnológicas como software especializado para la gestión de casos, seguimiento de procesos y análisis de datos, la insuficiencia de programas de capacitación continua para el personal existente, las limitaciones en el presupuesto destinado a la adquisición de nuevas tecnologías y la contratación de expertos externos que puedan asesorar en la implementación de Lean Service, etc. -Ausencia de una cultura organizacional orientada a la eficiencia operativa y la mejora continua. -Dependencia excesiva de procesos manuales y tradicionales en la gestión de casos y documentación.	-Potencial para mejorar la eficiencia operativa y reducir tiempos de respuesta mediante la implementación de la metodología Lean Service. -Disponibilidad de herramientas y recursos tecnológicos que pueden facilitar la automatización de la gestión de casos y de los procesos. -Posibilidad de fomentar una cultura organizacional enfocada en la mejora continua y la innovación, promoviendo el compromiso y la participación del personal. -Oportunidad para mejorar la satisfacción del cliente al ofrecer un servicio más ágil, eficiente y centrado en sus necesidades. -Potencial para optimizar el uso de recursos y reducir costos operativos a través de la eliminación de actividades que no generan valor y la optimización de procesos.

Fuente: Elaboración propia.

Las fortalezas representan las habilidades, recursos y ventajas competitivas que posee la inspección de policía. Estas fortalezas son aspectos internos que la organización puede aprovechar para alcanzar sus objetivos y destacarse en su entorno. Las oportunidades son factores externos que pueden beneficiar a la inspección de policía y ofrecer nuevas posibilidades de crecimiento y desarrollo, identificar y capitalizar estas oportunidades puede ayudar a la organización a adaptarse mejor a su entorno y mejorar su desempeño. Las debilidades se refieren a las limitaciones, carencias o áreas de mejora internas de la inspección de policía, identificar estas debilidades es



crucial para implementar acciones correctivas y fortalecer la capacidad de la organización con el fin de alcanzar sus metas. Y, las amenazas son factores externos que pueden obstaculizar el desempeño y el éxito de la inspección de policía. Identificar y anticiparse a estas amenazas es fundamental para minimizar riesgos y preparar estrategias de contingencia [12].

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

La gestión administrativa de la inspección de policía del municipio de Ubaté presenta diversas problemáticas que afectan su eficiencia y efectividad operativa. Entre estas, se destacan los retrasos en los tiempos de respuesta, causados por factores externos como condiciones climáticas adversas o problemas de transporte que afectan la programación de audiencias. Esta situación conlleva una constante reorganización de la agenda y dificulta la gestión adecuada de los casos.

Además, se identifica la carencia de formatos estandarizados para las audiencias, cartas de solicitud y demás, lo que dificulta el control y seguimiento de los casos y, la programación de audiencias en un cuaderno resulta poco práctica y limita la capacidad de llevar un registro claro de las actuaciones realizadas. Otro aspecto problemático, es la falta de una base de datos clara que permita el análisis y seguimiento de los indicadores de gestión, aunque se calculan trimestralmente, la ausencia de una estructura organizada para almacenar y comprender esta información dificulta la toma de decisiones.

Es crucial reconocer que las deficiencias en la gestión administrativa de la inspección de policía no solo afectan la eficacia operativa de la entidad, sino que también tienen un impacto directo en



la percepción de la comunidad respecto a la efectividad de las autoridades locales. La falta de una respuesta oportuna a las quejas y querellas puede generar descontento y desconfianza entre los ciudadanos, debilitando la credibilidad y la legitimidad de la institución. Por lo tanto, abordar estas problemáticas no solo es una cuestión de eficiencia interna, sino también de fortalecimiento de la confianza y la unión social en el municipio.

Por estas razones, se plantea una propuesta para mejorar la gestión administrativa de la inspección de policía de Ubaté, haciendo uso de la metodología Lean Service. Esta metodología, centrada en la optimización de procesos y la eliminación de desperdicios, será aplicada para identificar y eliminar actividades que no agreguen valor, simplificar procedimientos eliminando reprocesos y mejorar la comunicación interna. En la siguiente tabla, se muestran las principales actividades que no generan valor y sus respectivas mudas.

Tabla 3: Actividades y mudas.

Actividad	Muda	Descripción
Cuando llega una queja se escribe en la minuta diaria y se digita también en una base de datos	Sobrepcesamiento	Doble entrada de datos, ya que la información se registra dos veces en la minuta diaria y en la base de datos.
Falta de informacion de la inspeccion en la nube, es necesario acercarse a las oficinas a preguntar como radicar una queja	Traslado inecesario	Movimiento innecesario, ya que los usuarios deben desplazarse a las oficinas para obtener información que podría estar disponible en línea ya que falta un sistema de información que permita la interacción con la comunidad.
No hay un formato para la carta que los usuarios deben llevar describiendo los hechos del caso.	Sobrepcesamiento	Al no haber un formato, es probable y común que la información esté incompleta, por lo cual, toca repetir la carta y llevarla nuevamente.
La reprogramacion de los casos hace que se alargue mas el proceso	Espera	La reprogramación de casos puede generar tiempos de inactividad innecesarios en el proceso, lo cual incrementa los tiempos de espera.
Los indicadores no muestran datos reales de actividades o audiencias realizadas	Defectos	Información defectuosa, ya que los indicadores calculados sin bases de datos sólidas pueden llevar a decisiones incorrectas o ineficientes.
Toda la documentacion se lleva fisicamente y no hay un orden de los archivos	Almacenamiento	La necesidad de mover documentación física puede generar costos y retrasos innecesarios. Además, la falta de orden en los archivos puede llevar a buscar documentos de manera demorada e ineficiente.
No se actualizan las bases de datos	Sobrepcesamiento	En las bases de datos se digitan los datos de las solicitudes pero el estado generamente se encuentra "en curso" o "en reparto" pero si ya se archivaron no se actualiza y para generar los indicadores toca volver a revisar los casos para validar que estén archivados.
Programación de audiencias, las primeras solicitudes en llegar son las primeras en ser agendadas	Espera	No hay una priorización de casos y solicitudes que podrían tardar uno o dos meses en ser resueltas terminan programadas para seis o más meses después.

Fuente: Elaboración propia

El presente proyecto se enfoca en diseñar e implementar soluciones que aborden las problemáticas y mudas identificadas, con el fin de garantizar una atención más eficiente y efectiva a la comunidad. Se buscará establecer procesos más ágiles y transparentes, así como fortalecer los mecanismos de control y seguimiento. En última instancia, se aspira a contribuir a la construcción de un ambiente más seguro y propicio para la convivencia ciudadana en el municipio de Ubaté.

Para desarrollar la propuesta de mejora del sistema de gestión de la Inspección de Policía de Ubaté, se llevó a cabo una investigación exhaustiva de los procesos institucionales y se realizaron entrevistas a todos los funcionarios. Se procedió con el levantamiento de procesos, graficándolos y analizando cada uno para identificar actividades que no generaban valor y que ocasionaban reprocesos. Estas observaciones fueron discutidas con los funcionarios, quienes estuvieron de acuerdo en proponer los cambios. Así, se elaboró el Producto Final 1, que contiene los gráficos de los procesos actuales y sus mejoras conforme a la metodología Lean Service [14].

Además, al profundizar en el análisis diario de la inspección, se identificaron oportunidades adicionales para aplicar Lean Service en otros aspectos, como la gestión del archivo, y se propusieron diversas estrategias, tales como el uso de Kanban y la metodología 5S. También se sugirió la implementación de un sistema de gestión de casos para unificar la información en un solo sistema y la capacitación del personal para fortalecer el control interno según la metodología MECI. Adicionalmente, se generaron más estrategias que están documentadas en el Producto Final 2. Estas estrategias abordan las falencias identificadas y analizadas en el día a día de la inspección y las mudas presentadas en la tabla 3.



JUSTIFICACIÓN DE PERTINENCIA SOCIAL.

La mejora en la gestión administrativa de la inspección de policía del municipio de Ubaté no solo tiene importancia desde una perspectiva operativa, sino que también tiene una relevancia significativa en términos sociales. La eficiencia y efectividad en la atención de quejas y querellas son fundamentales para garantizar la seguridad y la convivencia ciudadana en la comunidad. Al reducir los tiempos de respuesta y mejorar la calidad de los procesos, se contribuye directamente a la protección de los derechos y el bienestar de los habitantes del municipio.

Además, una gestión más eficiente y transparente de la inspección de policía fortalecerá la confianza de la ciudadanía en las instituciones locales y en el estado en general. La percepción de que las autoridades son capaces de responder de manera efectiva a las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos es fundamental para el mantenimiento de un clima de confianza y cooperación en la comunidad. Esto, a su vez, puede contribuir a la prevención de conflictos y la promoción de una cultura de paz y respeto mutuo entre los habitantes.

Una gestión más eficiente de la inspección de policía puede contribuir a la reducción de la criminalidad y la violencia en el municipio, al resolver de manera oportuna y efectiva las quejas y querellas de la comunidad, se envía un mensaje claro de que el estado está comprometido con la protección de los derechos y la seguridad de los ciudadanos, esto puede disuadir a potenciales infractores y contribuir a la prevención del delito.

La mejora en la gestión administrativa de la inspección de policía puede tener un impacto positivo en la calidad de vida de los habitantes del municipio. Al reducir los tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia en la atención de quejas y querellas, se facilita el acceso de los ciudadanos a la justicia y se promueve una mayor sensación de seguridad y bienestar en la comunidad.

Para llevar a cabo los objetivos planteados y generar estrategias que ayuden con el mejoramiento de la gestión de los procesos y procedimientos en la inspección de policía del municipio de Ubaté, se realiza una indagación del proceso y sus limitaciones mencionados anteriormente mediante la observación, análisis de indicadores y procesos, revisión de normatividad y preguntas a los funcionarios de esta entidad para evaluar y lograr proponer un plan de mejora y encontrar los beneficios ya mencionados.

En conclusión, la mejora en la gestión administrativa de la inspección de policía del municipio de Ubaté es crucial no solo desde una perspectiva operativa, sino también desde un punto de vista social y económico. Al optimizar los procesos y mejorar la capacidad de respuesta de la entidad, se fortalece la estructura social, se promueve el desarrollo económico y se contribuye a la construcción de una comunidad más segura, justa y próspera para todos sus habitantes.



ALCANCE O DELIMITACIÓN.

El presente proyecto va dirigido a todas las personas del municipio de Ubaté que radican sus quejas y querellas en las inspecciones de policía del municipio, para que la respuesta a estas sea más eficiente y, también a los trabajadores de la inspección para estandarizar y facilitar su trabajo mediante mejoras a los procesos que llevan a cabo diariamente.

Perfil poblacional:

Municipio de Ubaté (usuarios):

Población total: 42.558 (según censo de 2018) [2]

Composición por género: 49% hombres, 51% mujeres

Composición étnica: mayoritariamente mestiza, con una pequeña población indígena

Nivel socioeconómico: predominantemente de clase media-baja

Tasa de alfabetización: 95%

La población es en su mayoría mestiza, aunque hay una pequeña población indígena que vive en áreas rurales cercanas. A pesar de su cercanía con la capital, la mayoría de la población trabaja en actividades relacionadas con la ganadería, agricultura y minería.

La tasa de alfabetización es alta, lo que sugiere que la población tiene acceso a servicios educativos básicos. La población indígena es minoritaria pero importante en la región.



Inspección de policía del municipio de Ubaté:

Población total de trabajadores: 8

Composición por género: 5 hombres, 3 mujeres

Nivel de educación: Todos cuentan con estudios universitarios relacionados con ramas de derecho y con su labor en la inspección de Policía.

Número de personas beneficiadas: Si bien no se puede proporcionar un número exacto de personas que podrían ser beneficiadas, se puede decir que el impacto del proyecto podría ser significativo en la comunidad de Ubaté, tomando como posible usuario y beneficiario a todo el municipio y a la inspección de policía se tendría un número de personas beneficiadas de: 42.558.

MARCO REFERENCIAL

La metodología aplicada en este proyecto se basa en Lean Service, una estrategia de gestión diseñada para impulsar la mejora continua de los procesos en organizaciones del sector servicios, tanto para clientes externos como para los internos. Esta filosofía busca optimizar la calidad del servicio, mejorar la eficiencia y el nivel de atención ofrecida, aumentar la productividad y reducir tanto los tiempos de ciclo como de respuesta. Además, contribuye a la optimización de recursos utilizados [3].



En el contexto de los servicios en entidades públicas, el enfoque Lean Service puede ser utilizado para mejorar la calidad y eficiencia de la gestión de servicios, reducir los tiempos de espera para los ciudadanos, mejorar la satisfacción del cliente, y reducir los costos de la operación [13].

Por otra parte, el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) es un marco que establece los componentes fundamentales para la construcción y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las organizaciones que se encuentran obligadas por la Ley 87 de 1993. Este modelo establece los parámetros de control indispensables para decretar métodos, acciones, políticas, procedimientos y mecanismos de prevención, verificación y evaluación con el objetivo de mejorar continuamente la administración pública al interior de las entidades [4]. Es un modelo que busca mejorar la gestión de las entidades públicas en Colombia, promoviendo el control interno y la eficacia en la utilización de los recursos públicos.

Estas metodologías se usan con el fin de cumplir los objetivos propuestos, el Lean Service busca definir qué actividades o tareas son menos eficientes, para luego proponer mejoras específicas que permitirá mejorar los procesos y por el otro lado el MECI contribuye a la identificación los riesgos y controles clave en los procesos de la inspección, y cómo establecer mecanismos para monitorear y evaluar el desempeño de la gestión. La unión del Lean Service y el MECI puede ser una estrategia efectiva para mejorar la gestión en una inspección de policía, permitiendo una identificación más completa de los procesos clave y críticos, la implementación de mejoras continuas en los procesos, el establecimiento de mejores indicadores de gestión y el monitoreo y seguimiento continuo de la gestión.



Para la propuesta de mejora que se desarrolla en el presente proyecto se aplican herramientas y estrategias de la metodología de Lean Service como lo son círculos de calidad, 5S, sistemas Kanban, entre otros, dependiendo de la muda o desperdicio que se evidenció en la tabla 3. Adicionalmente, se genera un plan de capacitaciones donde se iniciará con el fortalecimiento del control interno teniendo en cuenta los tres pilares que caracterizan al MECI y que son pertinentes al Sistema de Control Interno: Autocontrol, autorregulación y autogestión. Lo anterior con el fin de fortalecer el control interno bajo el marco del MECI, y equipar a la organización con herramientas provenientes del Lean Service y habilidades para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y garantizar el cumplimiento de los objetivos ya establecidos [5].

A continuación, se presentan las definiciones de queja y querella para su consulta:

Tabla 4: Definición de queja y querella.

Queja	Querella
-Una queja es una manifestación de insatisfacción o disgusto expresada por una persona o entidad hacia un servicio, producto o situación que perciben como problemática. -Las quejas pueden ser presentadas ante organizaciones, empresas, instituciones gubernamentales u otras entidades para expresar preocupaciones y solicitar una solución o resolución. -Las quejas pueden ser sobre temas muy variados, como servicios al cliente	-Una querella es una acción legal formal presentada por una parte (generalmente una víctima o un demandante) ante una autoridad judicial para denunciar un presunto delito o falta y buscar que se inicie una investigación o un proceso penal contra la persona o personas acusadas. -Las querellas suelen requerir la asistencia de un abogado para preparar y presentar la documentación adecuada. -La querella se presenta cuando se considera que ha ocurrido una infracción grave de la ley y se busca que el presunto infractor sea



deficientes, productos defectuosos, ruido excesivo, maltrato laboral, entre otros.	procesado legalmente y, en caso de ser declarado culpable, enfrentar las consecuencias legales correspondientes, como penas de prisión o multas.
--	--

Fuente: Elaboración propia.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES REALIZADAS

A continuación, se evidencia el cumplimiento de las actividades que se definieron en el plan de acción del anteproyecto.

1. OBJETIVO GENERAL:

1.1 Elaborar una propuesta de mejora del sistema de gestión administrativo de la inspección de policía del municipio de Ubaté.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

2.1 Caracterizar el sistema de gestión actual de la inspección de policía del municipio de Ubaté.

Actividades:

2.1.1. Identificación de procesos: Se llevó a cabo una exhaustiva observación y revisión de los documentos que regulan el funcionamiento de la inspección de policía de Ubaté, con el fin de identificar y comprender los diferentes procesos que forman parte de su trabajo diario.



2.1.2. Entrevistas con funcionarios: Se realizaron diferentes entrevistas con los funcionarios de la inspección de policía para obtener información y una comprensión de cómo se llevan a cabo los procesos identificados, así como para recoger información sobre posibles áreas de mejora y puntos críticos.

2.1.3. Análisis de indicadores de gestión: Se realizó un análisis de los indicadores de gestión utilizados por la inspección de policía para medir su desempeño y eficacia, con el objetivo de identificar posibles mejoras en la medición y seguimiento del rendimiento.

2.1.4. Identificación de puntos críticos: Se identificaron los puntos críticos del sistema de gestión actual que afectan la eficiencia y eficacia de la inspección de policía, con el fin de centrar los esfuerzos de mejora en aquellos aspectos que tienen un mayor impacto en su funcionamiento.

Tabla 5: Registros desarrollo de actividades objetivo 1.

Registro fotográfico	Descripción
	Revisión de casos en oficina de la inspección de policía II, los auxiliares administrativos explican el procedimiento de las quejas y querellas, los formatos, bases de datos y demás. También, facilitan el acceso a los archivos y documentos para su revisión ayudando a la comprensión de de estos. Se habla de la agenda del inspector de policía y de las cosas que se pueden mejorar con



	ayuda y participación de los auxiliares administrativos.
	En la inspección de policía 1, se revisan los indicadores de gestión con los auxiliares administrativos y el ingeniero civil de apoyo, en esta ocasión se encontraron falencias por bases de datos desactualizadas e indicadores que superan el 100% , por lo que se analizan a detalle y se propone un nuevo indicador en el proyecto.

Fuente: Elaboración propia.

Las actividades llevadas a cabo para alcanzar el primer objetivo se reflejan en el diagnóstico de la situación social, donde se detallan los procesos y procedimientos existentes, se identifican los reprocesos que impactan los tiempos de respuesta y se examinan diversos elementos como bases de datos, indicadores y archivos, entre otros. Esta información se recopiló a través de análisis de indicadores y procesos, revisión documental de casos y entrevistas realizadas a todos los funcionarios de la inspección de policía, las cuales se llevaron a cabo en sus respectivas oficinas, donde proporcionaron detalles sobre sus responsabilidades y actividades para facilitar la comprensión de sus labores.



2.2 Identificar las fortalezas y los aspectos que se pueden mejorar en los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el sistema de gestión de la inspección de policía.

Actividades:

- 2.2.1 Análisis de procesos con Lean Service:** Se identificaron las principales actividades que no agregan valor en los procesos identificados en la formulación del problema, así como se puede evidenciar en la tabla 3: Actividades y mudas, la cual, explica las actividades que no aportan al proceso y sus respectivas mudas.
- 2.2.2 Entrevistas adicionales:** Se llevaron a cabo entrevistas adicionales con los funcionarios de la inspección de policía para obtener su percepción sobre las fortalezas y debilidades del sistema de gestión, así como para validar los hallazgos obtenidos durante el análisis.
- 2.2.3 Identificación de problemas y oportunidades de mejora:** Se identificaron los principales problemas y oportunidades de mejora detectados en la caracterización y análisis del sistema de gestión actual, con el fin de orientar la propuesta de mejora hacia áreas específicas de intervención.

Estas actividades desempeñaron un papel fundamental en la elaboración de los anexos, ya que abarcan una parte significativa de la propuesta de mejora. En este sentido, se identificaron los procesos aptos para ser optimizados mediante la aplicación de la metodología Lean Service.



Además, el acompañamiento y las opiniones proporcionadas por los funcionarios de la inspección de policía de Ubaté permitieron obtener una perspectiva más clara sobre las áreas de intervención y las posibles mejoras que podrían implementarse, ya que, al proporcionar la documentación e información, se logró realizar el análisis de las bases de datos, validando el número de solicitudes que llegan periódicamente y el estado de estas solicitudes, donde se encontró que no se estaban actualizando y se estaba perdiendo este recurso. También, fue posible realizar el análisis de los indicadores de gestión, los cuales, relacionado con lo anterior, no tienen una base sólida ya que las bases de datos no están actualizadas, además, de no ser muy útiles para demostrar la efectividad de la inspección de policía al solo medir las audiencias y reuniones programadas y no las ejecutadas en el mes. Se realizó un seguimiento al archivo, validando los documentos que contenía cada caso revisado y examinando el área donde se almacenan estos archivos donde también se encontraron posibles mejoras tanto en el archivo como en la estandarización y digitalización de los documentos.

De esta manera, las actividades realizadas sirvieron como base sólida para la evaluación y formulación de los anexos, proporcionando información relevante y orientación para el diseño de estrategias de mejora específicas.



2.3 *Desarrollar estrategias específicas para la mejora de los procesos administrativos y la reducción del tiempo de respuesta a la comunidad en la inspección de policía del municipio de Ubaté.*

Actividades:

2.3.1 Presentación y aprobación de la propuesta: Finalmente, se presentó la propuesta de mejora al equipo de la inspección de policía con las estrategias específicas para la mejora de los procesos y reducción de tiempos de respuesta a la comunidad, con el objetivo de obtener su aprobación para iniciar la solicitud para la implementación de las acciones propuestas, establecer el plan de acción y los mecanismos de evaluación asegurando así el respaldo y compromiso necesario para llevar a cabo el proceso de mejora de manera efectiva.

La propuesta abarca una variedad de componentes esenciales para la mejora del sistema de gestión administrativo de la inspección de policía. Esto incluye una planeación estratégica que define la misión, visión y valores de la institución, así como el diagnóstico de la situación actual. Además, se establecen objetivos claros y se describen las metodologías clave que guiarán el proceso de mejora: Lean Service y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Estas metodologías se proponen en conjunto con diversas herramientas diseñadas para identificar y eliminar actividades que no generan valor, mejorando así la eficiencia operativa. Una de las estrategias centrales es la implementación de un sistema de gestión de casos, que permitirá una mejor gestión de las denuncias y una reducción significativa en los tiempos de respuesta del personal de la inspección de policía.



En resumen, la propuesta busca transformar los procesos administrativos de la institución mediante enfoques innovadores y estratégicos, con el objetivo final de mejorar la calidad del servicio ofrecido a la comunidad.

2.3.2 Establecimiento del cronograma de implementación: Se ha elaborado un cronograma o plan de acción que detalla el proceso de implementación de la propuesta de mejora, con el objetivo de que la alcaldía municipal pueda llevar a cabo esta iniciativa de manera efectiva. Este cronograma incluye una estimación de los tiempos requeridos para cada actividad, así como la identificación de los responsables y los recursos necesarios para su ejecución. Esta planificación garantiza un proceso organizado y eficiente que permitirá alcanzar los objetivos establecidos.

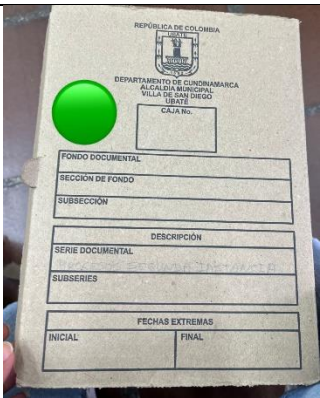
El plan de acción se encuentra representado en el diagrama 3 de la propuesta de mejora, este proporciona una visualización clara del tiempo necesario y los recursos requeridos para la implementación de la misma y servirá como guía para orientar el desarrollo de las actividades, asegurando que se cumplan los plazos establecidos y se asignen los recursos de manera adecuada.

2.3.3 Establecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación: Dentro de los anexos de la propuesta de mejora se establecieron dos formatos como mecanismos de evaluación y seguimiento para medir el impacto de la propuesta de mejora, con el fin de asegurar que se



cumplan los objetivos establecidos y se realicen ajustes según sea necesario durante el proceso de implementación.

Tabla 6: Registros desarrollo de actividades objetivo 3.

Registro fotográfico	Descripción
	Se presentan las propuestas dentro de las oficinas de la inspección de policía con el fin de validar toda la información y que los funcionarios estén de acuerdo con lo propuesto dentro del proyecto. Se obtiene una respuesta positiva y el apoyo para la implementación de las propuestas cuando se hayan destinado los recursos.
	Se valida en las tapas de las cajas de archivo si se puede marcar de alguna manera para implementar el sistema Andon para la organización de archivos y, efectivamente fuera de la información que es necesaria diligenciar hay espacio suficiente para adaptar el sistema como se menciona en la propuesta de mejora.

Fuente: Elaboración propia.

En el contexto del último objetivo, se ha desarrollado una propuesta de mejora destinada a abordar las ineficiencias identificadas en el sistema administrativo de la Inspección de Policía de Ubaté, esta propuesta tiene como objetivo principal prevenir la aparición de mudas, término derivado del Lean Service que se refiere a actividades que no agregan valor y generan reprocesos, los cuales impactan negativamente en la eficiencia general de los procesos administrativos y los tiempos de respuesta [16].



La propuesta de mejora se centra en la implementación de diversas estrategias diseñadas para eliminar los reprocesos identificados durante el diagnóstico del sistema administrativo y fortalecer el control interno. Estas estrategias incluyen la implementación de tecnología avanzada, como un sistema de gestión de casos informatizado, y la capacitación integral del personal en habilidades esenciales y en la metodología MECI. Además, se mejorarán los procesos internos, se fortalecerá la relación con la comunidad mediante estrategias de comunicación y participación ciudadana, y se aplicará el sistema 5S para optimizar la organización del archivo. La priorización de casos y la realización de reuniones mensuales de cierre también se incorporarán para garantizar una respuesta más eficiente y oportuna a las necesidades de la comunidad. Estas estrategias están detalladas en el documento del producto final 2: "Propuesta de Mejora".

Al abordar de manera proactiva los reprocesos y las actividades que no agregan valor, se espera no solo mejorar los tiempos de respuesta de la Inspección de Policía, sino también aumentar la eficiencia operativa y la satisfacción tanto del personal como de los ciudadanos que utilizan los servicios de la institución [15].

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS ALCANZADOS

Durante el desarrollo del proyecto, se llevaron a cabo una serie de actividades diseñadas para abordar los objetivos específicos planteados y lograr las metas establecidas en el plan de acción inicial. A continuación, se detallan las actividades principales y los resultados obtenidos:



Diagrama 9: Actividades y resultados obtenidos.

Actividad	Resultado
Caracterización del sistema de gestión administrativa actual	Dentro del diagnóstico de situación social se elaboró un informe detallado que incluye la descripción de cada proceso, identificación de reprocesos y áreas de oportunidad. Se recopiló información sobre tiempos de respuesta, recursos utilizados y problemas recurrentes. Adicionalmente se realizó el análisis de indicadores y minuta diaria.
Identificación de fortalezas y áreas de mejora	Se identificaron las fortalezas, como la disposición del personal para el cambio y el compromiso con la mejora continua. También se identificaron áreas de mejora, como la falta de estandarización en los procedimientos y la ausencia de herramientas de seguimiento.
Desarrollo de estrategias y diseño de la propuesta de mejora	Se desarrolló un plan detallado que incluye la estandarización de documentos, la implementación de mejoras al sistema de gestión administrativo y la capacitación del personal en habilidades clave. Se definieron responsables, plazos y recursos necesarios para cada acción.
Formatos de evaluación de resultados y cumplimiento de indicadores	Se realizaron formatos para mediciones periódicas para evaluar el impacto de las mejoras. Se espera una reducción significativa en los tiempos de respuesta, un aumento en la eficiencia y una mayor satisfacción del cliente. Se cumplieron los indicadores establecidos en el plan de acción y se demostró el éxito de la propuesta de mejora.

Fuente: Elaboración propia.

La tabla proporciona una descripción detallada de las actividades principales realizadas y los resultados obtenidos en el proyecto de mejora del sistema de gestión administrativa de la inspección de policía del municipio de Ubaté, destacando el cumplimiento de los indicadores y metas establecidos en el plan de acción del anteproyecto, esta descripción permite una comprensión clara y concisa del progreso y los logros alcanzados en cada etapa del proyecto.

Debido a la naturaleza principalmente cualitativa de la información, solo algunos aspectos se han medido cuantitativamente, como las estadísticas de las bases de datos e indicadores mencionados en el diagnóstico actual, así como el número de empleados y la población dentro del alcance y

delimitación del proyecto, etc. No obstante, la presentación del proyecto y la propuesta de mejora fue aprobada tanto por el personal involucrado en la inspección de policía como por la alcaldía municipal.

POSIBILIDADES DE CONTINUIDAD O AUTO SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO.

El presente proyecto ofrece fundamentos para la continuidad y auto sostenibilidad en la gestión administrativa de la inspección de policía del municipio de Ubaté gracias a la información de actividades descritas en la propuesta de mejora, la disposición demostrada por parte de la inspección de policía hacia la adopción de nuevos hábitos y la recepción de recomendaciones externas para la mejora continua de sus procesos y procedimientos es un indicador clave de su compromiso con la eficiencia y la calidad del servicio. Esta disposición es una oportunidad para establecer un sistema de seguimiento y control mediante indicadores de desempeño, que permita evaluar el impacto de las mejoras implementadas en el corto y mediano plazo.

Además, la pasantía acordada con la alcaldía municipal de Ubaté, la cual finaliza en junio del presente año, proporciona un marco temporal adecuado para el establecimiento de las bases del proyecto y la implementación de las primeras fases de la propuesta de mejora. Sin embargo, es fundamental reconocer que la mejora continua es un proceso que trasciende los límites temporales de un proyecto específico, por lo tanto, se recomienda que se establezca un mecanismo de seguimiento y evaluación que permita mantener la vigilancia sobre los avances y los desafíos a lo largo del tiempo.



Para garantizar la continuidad del proyecto más allá de la pasantía actual, se sugiere la designación de responsables internos dentro de la inspección de policía, quienes serán los encargados de liderar la implementación de las acciones propuestas y de dar seguimiento a los indicadores de desempeño establecidos, estos responsables deberán recibir capacitación y apoyo continuo para asegurar que cuenten con las habilidades y recursos necesarios para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva. Adicionalmente, se recomienda la integración de la propuesta de mejora en los procesos de gestión del personal de la inspección de policía, mediante la inclusión de los objetivos y metas relacionados con la mejora de la gestión administrativa en los planes de desarrollo y evaluación del personal. De esta manera, se fomentará una cultura organizacional orientada hacia la innovación y la mejora continua, lo que contribuirá a garantizar la sostenibilidad a largo plazo del proyecto.

En última instancia, se sugiere que la implementación de la propuesta de mejora sea llevada a cabo por otro estudiante de ingeniería industrial o disciplinas afines, siguiendo el enfoque de transferencia de conocimientos y capacidades. Esto permitirá aprovechar la experiencia y los aprendizajes obtenidos durante la pasantía actual, mientras se garantiza la continuidad y el desarrollo del proyecto en el futuro.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- El proyecto ha permitido identificar las principales deficiencias en el sistema de gestión administrativa de la inspección de policía de Ubaté y proponer soluciones para abordarlas, demostrando la viabilidad y pertinencia de aplicar la metodología Lean Service y el Modelo



Estándar de control interno (MECI) en el contexto de una institución gubernamental como la inspección de policía.

- Se desarrollaron estrategias para mejorar el sistema de gestión administrativa de la inspección de policía de Ubaté, identificando y solucionando las deficiencias en los procesos dentro de la propuesta de mejora, obteniendo la información necesaria mediante la colaboración de los funcionarios de la entidad. Estas acciones se basaron en las metodologías propuestas con el objetivo de aumentar la eficiencia operativa y mejorar los procedimientos administrativos.
- La propuesta de mejora diseñada tiene el potencial de generar un impacto significativo en la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, lo que se traducirá en una mejor atención a la comunidad y una mayor satisfacción del ciudadano.
- Se demostró la carencia de herramientas para evitar reprocesos mínimos que retrasan la radicación de solicitudes, esto mediante el estudio de todo el sistema de gestión administrativo, por consiguiente, se aconseja comenzar el procedimiento para adquirir los recursos indispensables para llevar a cabo la propuesta de mejora, también se recomienda realizar una evaluación adicional para verificar si, con todas las modificaciones realizadas al sistema, la capacidad de la inspección de policía del municipio será adecuada para satisfacer las demandas y necesidades de la comunidad.



- Durante el desarrollo del proyecto, se evidenció que la participación activa de los miembros de la comunidad es fundamental para el éxito de las iniciativas de desarrollo, por lo que es recomendable continuar fomentando espacios participativos que permitan a los residentes involucrarse en la toma de decisiones y la implementación de acciones que afecten su entorno.
- La implementación exitosa de proyectos de desarrollo comunitario requiere un seguimiento y evaluación continuos para medir el progreso, identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según sea necesario, se recomienda establecer sistemas de monitoreo y evaluación robustos que permitan recopilar datos relevantes y realizar análisis periódicos del impacto de las intervenciones.
- Para lograr un desarrollo comunitario sostenible a largo plazo, es fundamental promover la participación local, el fortalecimiento de habilidades y el empoderamiento de los líderes y grupos comunitarios mediante capacitaciones y sesiones informativas que mejoren las capacidades de gestión, liderazgo y resolución de problemas entre los miembros de la comunidad y las entidades públicas.
- Para asegurar la sostenibilidad del proyecto, se recomienda la designación de responsables internos en la inspección de policía. Estos individuos liderarán la implementación de las acciones sugeridas y supervisarán los indicadores de desempeño definidos. Es fundamental que estos responsables reciban capacitación y apoyo continuo, garantizando así que



dispongan de las habilidades y recursos necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficiente.

PRODUCTOS FINALES

1. Esquematización y manual de los procesos actuales y mejoras propuestas que se llevarán a cabo.
2. Propuesta de mejora al sistema de gestión de la inspección de policía de Ubaté.

ANEXOS

1. Carta del representante legal de la institución impactada por el proyecto avalando los resultados presentados por el estudiante.
2. Plan de acción realizado en el anteproyecto para que el evaluador pueda verificar su cumplimiento.



BIBLIOGRAFÍA.

- [1] "Nuestro municipio". <http://www.ubate-cundinamarca.gov.co>. <http://www.ubate-cundinamarca.gov.co/municipio/nuestro-municipio>.
- [2] "DANE". Una Nueva Ubaté.
https://villadesandiegodeubatecundinamarca.micolombiadigital.gov.co/sites/villadesandiegodeubatecundinamarca/content/files/000836/41761_poblacion-dane--2018.pdf
- [3] "Lean Service". SUPERIA. <https://www.superia.es/project/lean-service/>
- [4] "Objetivos del MECI". Minciencias.
https://minciencias.gov.co/quienes_somos/control/objetivos-del-meci.
- [5] G. Roncancio. "¿Qué es la NTC GP 1000 y para qué sirve en la Administración Pública?" Pensemos, Software de Gestión Estratégica. <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-ntc-gp-1000-y-para-que-sirve-en-la-administracion-publica>.
- [6] G. Roncancio. "¿Qué es el MECI y para qué sirve en la Administración Pública?" Pensemos, Software de Gestión Estratégica. <https://gestion.pensemos.com/que-es-el-meci-y-para-que-sirve-en-la-administracion-publica>.
- [7] "Ubaté en la región de Cundinamarca - Municipio y alcaldía de Colombia". Municipios de Colombia - Información sobre pueblos y ciudades de Colombia.
<https://www.municipio.com.co/municipio-ubate.html>.
- [8] "Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1801_2016]". SECRETARÍA GENERAL DEL SENADO.
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1801_2016.html.



[9] `Funciones de los inspectores/as de policía y corregidores/as del país". MINJUSTICIA.

<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/conexion-justicia/Documents/Infografias/InfografiaInspectores/funciones.pdf>

[10] "HISTORIA DE UBATE". prezi.com. <https://prezi.com/p/6ntpwnkoyw9g/historia-de-ubate/#:~:text=Ubat%C3%A9%20es%20un%20municipio%20colombiano,en%20honor%20a%20su%20fundador.>

[11] "Inspección de policía". Ubate-cundinamarca.gov.co. <http://www.ubate-cundinamarca.gov.co/directorio-institucional/inspeccion-de-policia>

[12] A. E. VERGARA LUDEÑA. “Propuesta de Mejora utilizando la Filosofía Lean Service para incrementar la productividad de una Empresa de Consultoría”. Repositorio.ucsp.edu.pe. [En línea]. Disponible: <https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/844ec3b1-5b76-4b7b-b68f-4a5d91fb6738/content>

[13] Y. P. RODRÍGUEZ PARRA. “LEAN SERVICE COMO FILOSOFÍA PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS”. Repository.udistrital.edu.co. [En línea]. Disponible: <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/22319/RodríguezParraYennyPaola2019.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

[14] H. G. ALVARADO FASABI y J. MENDEZ RAYMUNDO. “APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS DE LEAN SERVICE EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TARJETAS DE CRÉDITOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD”.

Repositorio.usil.edu.pe. [En línea]. Disponible: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/282a6ecd-612b-42c8-9a82-173cf83c0ace/content>



[15] L. F. Valderrama Diaz. “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LEAN SERVICE PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE URGENCIAS”. Repositorio

UniAgustiniana. [En línea]. Disponible:

<https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/305/ValderramaDiaz-LuisaFernanda-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

[16] Esan. “¿Cuál es el concepto de MUDA y su impacto en las organizaciones? | Conexión ESAN”. ESAN Graduate School of Business - ESAN. [En línea]. Disponible:

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cual-es-el-concepto-de-muda-y-su-impacto-en-las-organizaciones>

[17] Alcaldía de Itagui. “Procedimiento para la realización de despachos comisorios”.

Itagui.gov.co. [En línea]. Disponible: <https://itagui.gov.co/uploads/entidad/calidad/25075-pr-vc-17-procedimiento-para-despachos-comisorios.pdf>