



ALCALDÍA  
MUNICIPAL DE CHÍA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN SERVICIOS PÚBLICOS

FECHA 29/08/2022

CÓDIGO GSP-CR-V1

PÁGINAS 1 de 3

NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE
Gestión Servicios Públicos	Secretaría de Planeación y Dirección de Servicios Públicos
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer y articular las acciones y operaciones administrativas necesarias para que se presten de manera eficiente a los habitantes del Municipio, los Servicios Públicos domiciliarios dentro del Municipio de Chía.	Inicia con la identificación de necesidades en la prestación de los servicios públicos domiciliarios del Municipio y la articulación con las empresas y/o entidades prestadoras de servicios públicos y finaliza con las acciones de seguimiento y mejoramiento del proceso.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	RESPONSABLES O INVOLUCRADOS	SALIDAS / PRODUCTOS	CLIENTES / PARTES INTERESADAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional y Departamental y Municipal.</li> <li>Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano.</li> <li>Ciudadanía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad de Servicios Públicos.</li> <li>Informe de PQRSD</li> <li>Solicitudes de JAC</li> <li>Mesas de trabajo con la comunidad</li> </ul>	P Identificar las necesidades en la prestación de servicios públicos que tienen los habitantes del Municipio de Chía.	Dirección de Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de priorización de necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Servicios Públicos.</li> <li>Planificación Estratégica.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional y Departamental Municipal.</li> <li>Alcalde electo.</li> <li>Procesos Gestión Servicios Públicos y Gestión de Servicio al Ciudadano.</li> <li>Comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad</li> <li>Plan de gobierno señor Alcalde</li> <li>Informe de PQRSD</li> <li>Documento de priorización de necesidades.</li> </ul>	P Diseñar y formular los planes, políticas, programas y proyectos encaminados al cumplimiento en la prestación de servicios públicos domiciliarios dentro del Municipio de Chía.	Secretaría de Planeación y Dirección de Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>Planes de Acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Servicios Públicos.</li> <li>Planificación Estratégica.</li> <li>Comunidad en general.</li> <li>Entes de control.</li> <li>Empresas prestadoras de Servicios Públicos.</li> <li>Concejo Municipal.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional y Departamental Municipal.</li> <li>Partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad Vigente.</li> <li>Solicitudes, requerimientos y/o comunicaciones de las partes interesadas</li> </ul>	H Adelantar las acciones operativas y administrativas que sean necesarias para garantizar la eficiente prestación de los servicios de acueducto y saneamiento básico, energía eléctrica, gas, tecnologías de la información y las comunicaciones a los habitantes del Municipio de Chía.	Dirección de Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones Oficiales</li> <li>Actos Administrativos</li> <li>Informes técnico-operativos</li> <li>Actas de reuniones.</li> <li>Registro de Asistencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos de Gestión Urbanística, Gestión de Movilidad, Gestión Fiscal, Gestión de Medio Ambiente, Gestión Obra Pública, Tecnologías de la Información, Gestión de Salud, Gestión Participación Ciudadana, Gestión de Contratación y Gestión de Servicios Públicos.</li> <li>Comunidad en General</li> <li>Empresas prestadoras de Servicios Públicos</li> <li>Entes de Control</li> </ul>



ALCALDÍA  
MUNICIPAL DE CHÍA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN SERVICIOS PÚBLICOS

FECHA 29/08/2022

CÓDIGO GSP-CR-V1

PÁGINAS 2 de 3

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	RESPONSABLES O INVOLUCRADOS	SALIDAS / PRODUCTOS	CLIENTES / PARTES INTERESADAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional y Departamental Municipal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad.</li> </ul>	<p>H</p> <p>Establecer, dirigir y aplicar políticas sobre universalización de los servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios, uso y acceso a las tecnologías de la información</p>	<p>Dirección de Servicios Públicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas adoptadas.</li> <li>Actos administrativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos de Gestión Urbanística, Gestión de Movilidad, Gestión Fiscal, Gestión de Medio Ambiente, Gestión Obra Pública, Tecnologías de la Información, Gestión de Salud, Gestión Participación Ciudadana, Gestión de Contratación y Gestión de Servicios Públicos.</li> <li>Comunidad en General</li> <li>Empresas prestadoras de Servicios Públicos</li> <li>Entes de Control</li> <li>Concejo Municipal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional y Departamental Municipal.</li> <li>Proceso de Gestión Urbanística.</li> <li>Empresas prestadoras de servicios públicos.</li> <li>Ciudadanía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad.</li> <li>Bases de datos.</li> <li>Informe de PQRSD.</li> </ul>	<p>H</p> <p>Promover la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las entidades que prestan servicios públicos en el Municipio de Chía.</p>	<p>Dirección de Servicios Públicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias de participación.</li> <li>Informes técnicos.</li> <li>Registro de Asistencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Servicios Públicos.</li> <li>Comunidad en General</li> <li>Empresas prestadoras de Servicios Públicos</li> <li>Entes de Control</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional y Departamental Municipal.</li> <li>Procesos de Gestión Urbanística, Gestión Fiscal y Gestión de Medio Ambiente.</li> <li>Empresas prestadoras de servicios públicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad.</li> <li>Bases de datos.</li> </ul>	<p>H</p> <p>Compilar y reportar la información referente a la prestación de servicios públicos dentro del municipio de Chía, en los sistemas de información de orden municipal, departamental y nacional.</p>	<p>Dirección de Servicios Públicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemas de información actualizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entes de Control</li> <li>Superintendencia de servicios públicos y domiciliarios</li> <li>Empresas de Servicios Públicos</li> <li>Ministerio de Vivienda ciudad y territorio</li> <li>Comunidad en General</li> <li>Administración Municipal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional y Departamental Municipal.</li> <li>Empresas prestadoras de servicios Públicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad.</li> <li>Planes maestros.</li> </ul>	<p>H</p> <p>Hacer seguimiento a la ejecución de los Planes maestros de Servicios Públicos, dentro de la jurisdicción del Municipio de Chía.</p>	<p>Dirección de Servicios Públicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de seguimiento</li> <li>Comunicaciones Oficiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad en General</li> <li>Administración Municipal</li> <li>Empresas prestadoras de Servicios Públicos</li> <li>Entes de control</li> </ul>



ALCALDÍA  
MUNICIPAL DE CHÍA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN SERVICIOS PÚBLICOS

FECHA 29/08/2022

CÓDIGO GSP-CR-V1

PÁGINAS 3 de 3

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	RESPONSABLES O INVOLUCRADOS	SALIDAS / PRODUCTOS	CLIENTES / PARTES INTERESADAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional y Departamental Municipal.</li> <li>Empresas Prestadora de Servicios Públicos</li> <li>Entes de Control</li> <li>Comunidad en General</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad.</li> <li>Informes de PQRSD.</li> <li>Planes Maestros de servicios públicos</li> <li>Estudios y diagnósticos técnicos</li> </ul>	<p>H</p> <p>Participar en la estructuración normativa aplicable a la prestación de servicios públicos domiciliarios, no domiciliarios, y tecnológicos, así como en la definición de aspectos técnicos que sean aplicables para la formulación del POT, relacionados con infraestructura y ampliación de cobertura de redes de las Empresas de Servicios Públicos en el Municipio de Chía.</p>	<p>Dirección de Servicios Públicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actos administrativos regulatorios</li> <li>Comunicaciones oficiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad en General</li> <li>Empresas prestadoras de Servicios Públicos.</li> <li>Entes de Control.</li> <li>Administración municipal.</li> <li>IDUVI.</li> </ul>

VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comités de Gestión.</li> <li>Indicadores de Gestión.</li> <li>Informes de gestión.</li> <li>Reuniones de seguimiento.</li> <li>SITESIGO (Menú Reportes Seguimiento y Monitoreo al Plan de Acción).</li> <li>Auditorías Internas y Externas.</li> </ul>
ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comités técnicos.</li> <li>Mesas Técnicas.</li> <li>Consejos de Gobierno.</li> <li>Acciones preventivas y correctivas.</li> <li>Planes de Mejoramiento.</li> <li>Plan anticorrupción.</li> </ul>