

 <b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> MM-GAC-C-001
	<b>GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 4
	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	<b>Fecha de vigencia:</b> 30/11/2020

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	
<b>Versión</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
1	Adopción de la caracterización del proceso
2	Actualización de la caracterización del proceso
3	Actualización de la caracterización del proceso Mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
4	Actualización de la caracterización del proceso Mediante Resolución 942 del 03 de noviembre de 2020, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>NOMBRE:</b> FRANKLIN CAÑAS <b>CARGO:</b> JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN <b>FECHA:</b> 20/11/2020 <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO	<b>NOMBRE:</b> ELKIN BOLAÑO ORTIZ <b>CARGO:</b> P.U. OFICINA SIG <b>FECHA:</b> 25/11/2020 <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO	<b>NOMBRE:</b> KAROL FUENTES SANGREGORIO <b>CARGO:</b> JEFE DE OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN <b>FECHA:</b> 30/11/2020 <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO

<b>RESPONSABLES LÍDERES</b>	Alcalde, secretario general, Líder de Atención al ciudadano
-----------------------------	---

<b>OBJETIVO</b>	Coordinar la Gestión de Atención al Ciudadano del Distrito de Santa Marta con el propósito de generar satisfacción y confianza hacia el usuario, a través de mecanismos que garanticen el acceso seguro de los trámites, programas y servicios.
-----------------	---

<b>ALCANCE</b>	El proceso inicia con el servicio al ciudadano en la Alcaldía, fortaleciendo los canales de atención para el acceso a trámites, servicios, programas, administración del PQRS, y termina con estrategias para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.
----------------	---

<b>BASE LEGAL</b>	Constitución Política Ley 1474 de 2011 Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Ley 1437 art. 5, 7, 9, 14 Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 872 de 2003 (Sistema de Gestión de Calidad) Ley 962 de 2005 Anti-trámites. Plan Nacional de Desarrollo. Decreto 1151 de 2008 (Estrategia Gobierno en Línea)
-------------------	---



**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**  
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

**Código:** MM-GAC-C-001

**GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Versión:** 4

**MACROPROCESO MISIONAL**

**Fecha de vigencia:**  
30/11/2020

Decreto 2623 julio de 2009 (Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano)

Decreto 1122 de 1999 sobre atención integral

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

COPIA NO CONTROLADA



 <b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				Código: MM-GAC-C-001	
		GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				Versión: 4	
		MACROPROCESO MISIONAL				Fecha de vigencia: 30/11/2020	
PROVEEDOR		ENTRADAS (insumos)	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLE	SALIDAS (productos o servicios)	CLIENTE – PROCESO	
Interno (proceso)	Externo					Interno (proceso)	Externo
<b>PLANEAR</b>							
Gestión de la Planeación y Direccionamiento Estratégico	Gobierno Nacional Congreso de la republica	Plan Nacional de Desarrollo; Plan de Desarrollo Departamental, Planes Maestros, Planes Estratégicos, Documentos CONPES, Plan de Desarrollo Distrital; POT; Plan Decenal para Santa Marta 2015-2025 Políticas institucionales y de operación Plan Estratégico Institucional Proyectos de Inversión (Fichas EBI- D) Presupuesto Plan de Contratación Plan de Acción Institucional (la vigencia)	Planificar la Gestión para la Atención al Ciudadano  Elaborar Mapa de Riesgos	Jefe Atención al Ciudadano	Necesidades y propuestas de adecuación de Espacios y logística para atender a los usuarios  Plan de acción  Mapa de riesgos elaborado	Proceso Gestión para la Atención al ciudadano	

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

**Código:** MM-GAC-C-001

**GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Versión:** 4

**MACROPROCESO MISIONAL**

**Fecha de vigencia:**  
30/11/2020

PROVEEDOR		ENTRADAS (insumos)	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLE	SALIDAS (productos o servicios)	CLIENTE – PROCESO	
Interno (proceso)	Externo					Interno (proceso)	Externo
<b>HACER</b>							
TODOS LOS PROCESOS		Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias asignadas	Recepcionar, orientar y direccionar las peticiones, quejas, Reclamos, denuncias y sugerencias.		Respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	TODOS LOS PROCESOS	Partes Interesadas (Entidades del orden nacional, distrital, entes de control, ciudadanos, entre otros)
Proceso Gestión para la Atención al Ciudadano		Necesidades de Publicación, Divulgación, acompañamiento, entre otros	Dirigir canales de atención.	Jefe Atención al Ciudadano	Respuesta de los canales de atención (correo, presencial, chat virtual, entre otras)		
			Gestionar las Publicaciones, Divulgaciones y/o acompañamiento, entre otros)		Requerimiento de comunicación (Publicación, Divulgación, acompañamiento, entre otros)		

 <b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> MM-GAC-C-001
	<b>GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 4
	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	<b>Fecha de vigencia:</b> 30/11/2020

PROVEEDOR		ENTRADAS (insumos)	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLE	SALIDAS (productos o servicios)	CLIENTE – PROCESO	
Interno (proceso)	Externo					Interno (proceso)	Externo
<b>VERIFICAR</b>							
Gestión para la Atención al Ciudadano	Gobierno Nacional, Consejos de Política, Congreso	Normatividad vigente, políticas y directrices institucionales, herramientas de medición y seguimiento establecidas	Seguimiento a los indicadores	Gestión Atención al Ciudadano	Reporte de indicadores Informe de Gestión Seguimiento de Políticas Públicas	Gestión de la Planeación y Direccionamiento Estratégico Gestión del Capital Humano	Alcaldía Distrital, Gobernación, Gobierno Nacional
<b>ACTUAR</b>							
Control y Mejora	Entes de control	Informe de gestión Informes de Auditorías Internas o Externas Mapa de Procesos	Elaborar e implementar acciones correctivas, acciones preventivas, y de mejora. Implementar acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad	Jefe de Atención al Ciudadano  Jefe de Control Interno	Acciones correctivas Acciones preventivas Planes de Mejoramiento implementados	Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa Control y Mejora	Alcaldía Distrital

<b>Procedimientos relacionados</b>	
Nombre del Procedimiento	Código del procedimiento
Atención De PQRSDF	MM-GAC-P-001
Acciones De Participación Ciudadana	MN-GAC-P-002
Acuerdo de Niveles de Servicios.	MN-GAC-P-003
Atención Presencia y telefónica en Servicio al Ciudadano	MM-GAC-P-004
Atención Por Canal Virtual	MN-GAC-P-006
Gestión De Trámites Y Servicios	MN-GAC-P-007
Procedimiento Para La Caracterización De Ciudadanos Y Grupos De Interés A Través De Canales De Atención Institucionales	MN-GAC-P-008

 <b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> MM-GAC-C-001
	<b>GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 4
	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	<b>Fecha de vigencia:</b> 30/11/2020

<b>Seguimiento y/o medición</b>	<b>Administración del Riesgo Acción Preventiva</b>	<b>Planes de Mejoramiento Acción Correctiva</b>
Ver "Formato Hoja de vida de Indicadores (ME-SIG-F-006)"	Formato Matriz de Riesgos (ME-SIG-F-005) Plan de Manejo de riesgos (Acción preventiva)	Planes de Mejoramiento

COPIA NO CONTROLADA

 <p><b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> MM-GAC-C-001
	<b>GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 4
	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	<b>Fecha de vigencia:</b> 30/11/2020

<b>Recursos</b>					
<b>Humanos:</b>	<b>Físicos:</b>	<b>Financieros:</b>	<b>Tecnológicos:</b>	<b>Técnicos:</b>	<b>Virtuales:</b>
Personal de planta y contratistas	Infraestructura puestos de trabajo	Proyectos de inversión y presupuesto	Sistemas de Información Hardware y software	No Aplica	Intranet Página Web

COPIA NO CONTROLADA